



ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

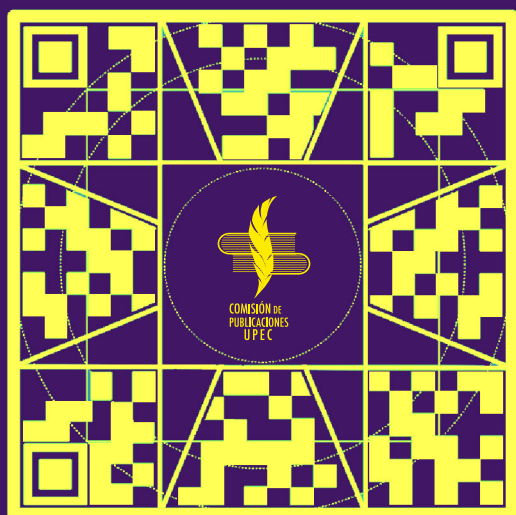
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA

Un modelo para las parroquias rurales del Carchi

Diego Almeida



COLECCIÓN INVESTIGACIÓN





Administración Pública Electrónica

Un modelo para
las parroquias rurales de Carchi



Administración Pública
Facultad de Comercio Internacional, Integración,
Administración y Economía Empresarial
Universidad Politécnica Estatal del Carchi

Diego Almeida

Administración Pública Electrónica

Un modelo para
las parroquias rurales de Carchi

Este libro es resultado del proyecto de investigación
*Diseño de un modelo integrado de Administración Pública
Electrónica aplicable en las parroquias de la provincial del
Carchi, casos de estudio: Julio Andrade, Tufiño, Cristóbal Colón,
Fernández Salvador, García Moreno, Los Andes, Mariscal Sucre,
La Libertad, San Isidro, La Concepción y Juan Montalvo.*

COMISIÓN DE PUBLICACIONES



Para referenciar este libro:

Almeida, D. (2021). *Administración Pública Electrónica. Un modelo para las parroquias rurales del Carchi*. Tulcán: Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

1. Administración pública; 2. Administración electrónica; 3. Gobernanza; 4. Gobiernos parroquiales.

Clasificación Thema: JPRB - Políticas de Gobiernos y Administraciones regionales, autonómicas o locales

Clasificación Dewey: 351 - Administración pública

155 páginas; 15x21 cm.

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Dr. Jorge Mina – Rector

Dra. Teresa Sánchez – Vicerrectora

M. Sc. Jairo Chávez – Decano de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

M. Sc. Marcelo Cahuasqui – Director de la carrera de Administración Pública

PROCESO EDITORIAL

M. Sc. Marco Burbano – Presidente de la Comisión de Publicaciones

Dr. Duván Avalos – Responsable de la Unidad de Publicaciones

Lic. Fernando Pazmiño – Diagramación y diseño

M. Sc. Johana Morillo – Gestión de publicación

AVAL ACADÉMICO

M. Sc. José Luis Villareal - Universidad Mariana

M. Sc. Joffre Paul Gómez García - Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

DATOS DE PUBLICACIÓN

Título: *Administración Pública Electrónica. Un modelo para las parroquias rurales del Carchi*.

Autor: Diego Almeida

Correo: diego.almeida@upec.edu.ec

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0545-6325>

Colaboradores: Christian Bravo, Lery Congo, Madelain Enríquez, Indira Fuel, Joselyn Paguay, Leidy Pazmiño, Kevin Quenguan, Dayana Romo y Nadia Sandoval

Imagen de portada: [pixabay.com](https://www.pixabay.com)

Concepto de portada: Lic. Fernando Pazmiño

Imágenes internas: Lic. Fernando Pazmiño y Jansen

Prólogo: Ph. D. Wladimir Pérez Parra

Comentario de la solapa: Ph. D. Wladimir Pérez Parra

DOI: <https://doi.org/10.32645/9789942914750>

ISBN: 978-9942-914-75-0

Disponibilidad digital: <https://www.publicacionesupec.org/index.php/carchi>

Edición: Primera, septiembre del 2021.

Derechos de autor: QUL-060737

© Universidad Politécnica Estatal del Carchi

© Diego Almeida

Calle Antisana y Avenida Universitaria, Tulcán, Carchi, Ecuador.

Tel: 06 2 224 079 / 06 2 224 080 / 06 2 224 081 Ext: 1300 / 1301

publicaciones@upec.edu.ec / publicacionesupec@gmail.com

Ecuador, Tulcán. Septiembre de 2021

Prohibida la reproducción de este libro, por cualquier medio, sin la previa autorización por escrito de los propietarios del copyright.

Contenido

Prólogo

Por: Wladimir Pérez Parra

Introducción

Un acercamiento conceptual y teórico hacia la Administración Pública Electrónica

Antecedentes de investigación	19
Modernización de la Administración Pública	22
Nueva Gestión Pública	24
Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Administración Pública	26
Portales web	28
Las redes sociales en la Administración Pública	29
Redes sociales y herramientas 2.0	30
La Administración Pública Electrónica en América Latina	33
Participación ciudadana	35
Participación ciudadana en América Latina	36
Participación ciudadana en Ecuador	37

Postura metodológica de la investigación	
Enfoque metodológico	39
Tipo de investigación	40
Análisis estadístico	43
Procesamiento y análisis de datos	44

Evaluación actual de la Administración Pública Electrónica en los GAD parroquiales del Carchi	
Julio Andrade	46
Juan Montalvo	54
Mariscal Sucre	61
García Moreno	69
Fernández Salvador	78
La Libertad	83
Cristóbal Colón	93
Los Andes	101
San Isidro	107
La Concepción	113
Tufiño	120

Modelo de Administración Pública Electrónica para los GAD parroquiales del Carchi	
Modelo básico de Administración Pública Electrónica	131
La participación ciudadana	132
Instrumentos de participación ciudadana	132
La transparencia	134
Instrumentos de transparencia	135
Rendición de cuentas	137
Prestación de servicios y trámites	139
Estructura u organización	141
Referencias	145
Acerca del autor	155

Prólogo

La administración pública, como objeto de estudio, ha transitado a lo largo de su historia por senderos no propiamente uniformes, sino por atajos tortuosos que han despertado el interés de las Ciencias Sociales y de otras disciplinas afines, senderos caracterizados por su poca claridad y definición.

Sin embargo, por momentos, esos senderos han mostrado un cierto resplandor. En efecto, en la evolución del campo de estudio de la administración pública han existidos períodos de un auge extraordinario, pero también está la existencia de períodos oscuros y confusos. Se puede decir que el estudio actual que caracteriza a la administración pública, también conocida como gestión pública, expresa el carácter de un determinado momento histórico para la construcción de políticas reformistas o modernizadoras que hacen de las instituciones administrativas estructuras públicas innovadoras y emprendedoras en la era digital e inteligente.

La obra *Administración Pública Electrónica. Un modelo para las parroquias rurales del Carchi*, del colega Diego Almeida, centra su atención en destacar una de las áreas de conocimiento actuales y de futuro de la ciencia de la administración pública, como es la transformación digital. De hecho, actualmente hay una fuerte predisposición a verla como la proliferación de una serie de herramientas que pueden permitir ejecutar más rápido, con menos esfuerzo o con mayor precisión, los procesos administrativos gubernamentales.

Estamos en tiempos de nuevos retos extraordinarios donde se necesitan instituciones públicas renovadas, eficaces, eficientes, innovadoras y más abiertas hacia los ciudadanos; por lo que podemos afirmar que vivimos en una era de cambios radicales en los modelos y metodologías en la gestión pública, una era que se vincula a las tecnologías emergentes, conocidas también como administración digital, donde se manejan grandes fuentes de datos (big data); en otras palabras, es la introducción en la gestión pública de la inteligencia artificial y la automatización de los procesos mediante la robotización, un cambio que llegó para quedarse.

Administración Pública Electrónica. Un modelo para las parroquias rurales del Carchi es un instrumento para provocar un debate profundo y radical en el Ecuador sobre cómo debemos afrontar desde los gobiernos locales (los más cercanos al ciudadano), los retos por un mundo con mayor población, creciente envejecimiento, aumento de las desigualdades sociales, nuevas formas de organización social, una economía global y un acelerado desarrollo tecnológico. De allí la pertinencia del estudio de Diego Almeida y de su necesaria (inminente) puesta en escena en nuestro país. Tal como lo advierte Carles Ramíó en su libro *Repensando la administración pública: administración digital e innovación pública*, publicado en 2021, el cambio tecnológico nos plantea nuevos retos, dado que la crisis mundial producto de la pandemia del COVID-19 está moviendo de manera acelerada el pasillo estrecho que existe entre el Estado y la sociedad, el Estado puede deslizarse hacia uno de estos dos muros, el Estado ausente o el Estado despótico.

La administración pública ecuatoriana tiene que reformarse urgentemente. Si no quiere quedarse relegada frente al avance tecnológico, debe abrirse sin complejo a la inteligencia artificial y la robótica; es una gran oportunidad para prestar servicios de calidad de manera eficiente y eficaz para tiempos de sustentabilidad y armonía con el medio ambiente. Y es precisamente el poder enfrentar y asumir los retos del futuro que recaen sobre la administración pública ecuatoriana, el hecho de empezar

esta investigación por los cambios tecnológicos desde los gobiernos parroquiales; es un valor agregado de esta obra escrita por el profesor Diego Almeida, menuda tarea y responsabilidad que asume sobre sus hombros, ya que este el libro será de mucha utilidad para las generaciones futuras de los administradores públicos que van a laborar en el campo de la gestión pública local.

Ph. D. Wladimir Pérez Parra
Universidad Politécnica Estatal del Carchi
Septiembre del 2021.

Introducción

Los procesos de transformación tecnológica y social en que hoy está inmersa la sociedad y, por ende, sus instituciones han generado una nueva forma de ver y entender la acción de las organizaciones gubernamentales. De hecho, dentro de este movimiento de modernización administrativa es urgente que los gobiernos locales, en específico las juntas parroquiales del Carchi, inserten en su accionar el uso de herramientas tecnológicas para la prestación de más y mejores servicios públicos.

La presente investigación es resultado del proyecto de investigación denominado “Diseño de un modelo integrado de Administración Pública Electrónica aplicable en las parroquias de la provincial del Carchi, casos de estudio: Julio Andrade, Tufiño, Cristóbal Colón, Fernández Salvador, García Moreno, Los Andes, Mariscal Sucre, La Libertad, San Isidro, La Concepción y Juan Montalvo.” Dicho proyecto ha sido ejecutado por un equipo de docentes y estudiantes investigadores de la carrera de Administración Pública de la Universidad Politécnica Estatal de Carchi.

Esta investigación se enfocó en el estudio de once juntas parroquiales de la provincia de Carchi, lo que nos permitió visualizar un panorama de la realidad administrativa de los gobiernos locales en territorio. La motivación esencial por la cual se presenta este trabajo parte de la necesidad imperante de mejorar nuestras administraciones públicas. Esto en virtud de que, como se pudo evidenciar en el trabajo de campo



y en la realidad actual de nuestras instituciones, el uso de la tecnología mejora la calidad en los procesos y servicios públicos. A pesar de ello, sin embargo, no ha tenido el desarrollo e impacto significativo que la sociedad demanda.

En consecuencia, por este motivo, el surgimiento de la Administración Pública Electrónica parte de las bases teóricas y conceptuales de la ciencia de la Administración Pública, entendida de forma general como la acción del Estado por medio de sus organismos o instituciones (gobiernos parroquiales) para la prestación de servicios públicos de calidad y la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos. Ahora bien, durante el siglo XX y principios del siglo XXI, esta acción se la venía ejecutando de forma mecánica y/o burocrática, lo cual se ha caracterizado por el uso excesivo de trámites y procedimientos engorrosos que han dificultado la relación del Estado con el ciudadano.

Ante este escenario, el surgimiento de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación ha revolucionado por completo la forma de comunicación e interacción de los individuos con el entorno. Ante esta transformación rápida y vertiginosa, las instituciones estatales no tienen que quedarse al margen. Es por tal motivo, que en este libro se presenta un diseño de Administración Pública Electrónica para las juntas parroquiales expuestas en párrafos anteriores. Se trata de una respuesta para el mejoramiento administrativo y organizativo de las once juntas parroquiales del Carchi.

También es necesario señalar que este libro se estructura en cuatro capítulos que abarcan desde las bases teóricas de la investigación hasta el planteamiento del modelo de Administración Pública Electrónica. En consecuencia, en el capítulo uno se describe todo el estado del arte de la implementación de la tecnología en los procesos administrativos, así como la relación que tiene el Estado con los ciudadanos por medio de redes sociales. En el segundo capítulo, está toda la fundamentación metodológica de esta investigación, lo que garantiza su aval académico. En el tercer capítulo, está la evaluación del estado actual de las juntas



parroquiales en relación con el uso de la tecnología en su funcionamiento interno. Finalmente, en el último capítulo se describe el modelo básico de Administración Pública Electrónica que pueden ser aplicable a las juntas parroquiales del Carchi.

Para terminar, estimado lector, tiene usted en sus manos una obra académica fruto de años de investigación. Este libro procura ser un aporte de la universidad carchense hacia y en beneficio de los gobiernos locales de la provincia, en particular de las juntas parroquiales, con el objetivo de construir una mejor institucionalidad local basada en la participación y la transparencia, elementos esenciales para la construcción de una mejor democracia.

Un acercamiento conceptual y teórico hacia la Administración Pública Electrónica

Antecedentes de investigación

Ramón Gil-García, Judith Mariscal Avilés y Fernando Ramírez Hernández, en su investigación denominada “La modernización de la Administración Pública en México”, realizan una exploración que muestra la situación actual de la Administración Pública Electrónica e identifica los adelantos y los primordiales retos que enfrentan; de tal manera, el principal objetivo del proyecto de modernización de la Administración Pública en México busca generar cambios relevantes e inmediatos que ayuden al ámbito público a atender las necesidades de la ciudadanía, para lo que es necesario construir un gobierno con calidad, que ponga como prioridad el quehacer gubernamental, la satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad.

Cabe mencionar que, para cumplir su objetivo general, se plantearon varias direcciones de acción para gestionar la modernización de la Administración Pública Electrónica en México; las direcciones incluyen, entre otras cosas, el rediseño de procesos al interior del gobierno y cambios organizacionales, y sobre cómo posibilitar el acceso a un mayor número de trámites y servicios a todos los mexicanos o lograr un gobierno más transparente y eficaz.

Es así que, para lograr la modernización en el ámbito público, han vinculado el uso de las TIC en la gestión pública; con ello, los servidores públicos realizarán los procesos internos utilizando medios electrónicos,



para que de esta manera la ciudadanía pueda realizar transacciones completas y seguras haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Se alcanzó como resultados del proyecto de modernización de la Administración Pública Electrónica en México:

- El avance de manera considerable en el área de trámites y servicios gubernamentales electrónicos, dos terceras partes de los 3000 contenidos en el Registro Federal de Trámites y Servicios pueden realizarse a través de portales de Internet, centros de atención telefónica, kioscos y/o ventanillas de atención al ciudadano.
- En la cooperación entre niveles de gobierno, destaca el hecho de que 25 entidades federativas, de las 31 que integran México, han incorporado servicios electrónicos federales en sus portales, lo cual permite a los ciudadanos de todo el país realizar trámites y servicios electrónicos en el ámbito federal y local desde un solo sitio en Internet (aunque no se encuentren integrados) (Gil, Mariscal, Áviles y Ramírez, 2010).

En el análisis realizado sobre el acceso que tiene la ciudadanía a servicios públicos en el Gobierno Provincial de Tungurahua, cuya investigación fue realizada por Carolina Alexandra Morales Miranda, de la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales e Informáticos en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, se identificó que esta tiene como objetivo analizar la forma en la que la ciudadanía aprueba los servicios públicos, según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, elaborando un modelo que trate aspectos políticos, sociales y ambientales en el Gobierno Provincial de Tungurahua.

El modelo de gobierno electrónico concentra elementos primordiales que permitan conseguir el objetivo general, como son servicios y procesos, tecnologías de la información y comunicación y a las personas; con el fin de idealizar un gobierno conectado para incrementar la provisión y calidad de servicios en línea, formando un gobierno abierto



que eleva la transparencia a la información pública, además desarrollando la participación ciudadana, para un gobierno eficiente y eficaz que permita mejorar los movimientos en los procesos y trámites para tener un correcto desempeño de las entidades públicas.

Para el desarrollo del proyecto se abarca sobre el comportamiento de los ciudadanos ante el acceso a la información pública, para incrementar la participación ciudadana y el buen uso de los servicios de Gobierno Electrónico; por ello, realizaron encuestas a los ciudadanos para saber la concurrencia con la que ocupan este servicio. En conclusión, el portal del Gobierno Provincial de Tungurahua tiene niveles bajos de accesibilidad, por varias causas, como las siguientes: es un diseño sencillo que no consigue a atención de usuarios, falta de cultura por parte de los ciudadanos que no se interesan por aprender más sobre la tecnología y en que puede beneficiarlos, así como no tienen claro la importancia de la accesibilidad y usabilidad del portal.

Según el Plan de Gobierno Nacional del Ecuador, el Gobierno Provincial de Tungurahua no cumple con los pilares que propone el plan, ya que el propósito es que los ciudadanos hagan uso de los servicios y así ahorren tiempo y recursos, pero para esto se deben efectuar los objetivos, las estrategias y soluciones, y el Gobierno Provincial de Tungurahua no cumple con las estrategias planteadas para cumplir los objetivos (Morales, 2016).

En la tesis denominada “Hacia un modelo de los determinantes de éxito de los portales de gobierno estatal en México”, realizada por Luis Felipe Luna Reyes, Juan Manuel Hernández García y J. Ramón Gil-García., muestra la realidad de la aplicación de portales web en las zonas estatales, tomando como eje de estudio a México. La aplicación de estos portales es esencial no solo para la agilización sino también para la forma de avance de la Administración Pública Electrónica; es por eso que estos sitios pueden ser utilizados a cualquier hora, tratando de efectivizar tiempo y recursos que son vitales tanto para el Estado como para los ciudadanos.



En los casos donde se aplicaron los portales estatales de Internet se tomaron en cuenta elementos como el diseño; servicios y grados de funcionalidad; la forma interna como externa a la organización y su papel fundamental dentro de la aplicación de estos portales; los impactos y resultados que se han logrado con su aplicación; y, por último, cómo estos han ido cambiando para adaptarse a las necesidades ciudadanas.

Para que la aplicación de estos sitios sea exitosa, ha sido importante una transformación interna y externa. Interna, es decir, dentro del sector público; y externa, en cuanto a la utilidad y funcionalidad de estos portales web. En México, su implementación ha causado efectos favorables para los ciudadanos, ya que los trámites y servicios que ofrecen son útiles y fáciles de usar y, por ende, son de mayor acceso para el ciudadano.

Los resultados esperados en cuanto a su aplicación dentro del sector público fueron favorables, en la medida en que el ahorro del tiempo para la realización de los trámites públicos fue reducido de manera exponencial. Esto permitió, además, mayor cobertura digital en las zonas donde fue aplicado, la optimización de recursos humanos, tecnológicos y económicos y aceleración en los procesos de solicitudes llevadas a cabo por los ciudadanos (Luna, Hernández y Gil, 2009).

Modernización de la Administración Pública

El proceso de modernización de la Administración Pública surge a partir de los años 80. Desde esa época, el sistema administrativo entra en un proceso de cambio estructural; ante las necesidades de desarrollar una Administración Pública que brinde servicios más eficientes hacia sus ciudadanos, y respondiendo a las nuevas dinámicas del mercado de aquellos años. En este contexto “referirnos a la ‘modernización’ como el proceso mediante el cual se llevan a cabo una serie de cambios en las esferas: política, económica y social para adecuarlas a los nuevos y más apremiantes requerimientos de las sociedades” (Castelazo, 2008, p. 15).



En consecuencia, a lo expuesto anteriormente, se establece que la modernización en el ámbito público implica una serie de transformaciones sobre las cuales Canales y Sánchez (2015) afirman que “la modernización administrativa, es algo más que cambiar simplificar y actualizar las normas y los procedimientos administrativos” (p.80). Por lo tanto, el proceso de modernización en la Administración Pública tiene que abarcar más elementos, y uno de ellos es la tecnología como una herramienta que permite una mayor eficiencia en la actividad administrativa; y al mismo tiempo establece un acercamiento más directo con los ciudadanos.

En definitiva, se puede establecer que este proceso modernizador de la Administración Pública implica la generación de “nuevas estructuras, implica que los procesos modernizadores traigan consigo cambios tecnológicos, educativos, culturales, industriales, comerciales y administrativos” (Castelazo, 2008, p. 19). Cambios tecnológicos que se proponen en esta investigación; como el diseño de un modelo integrado de Administración Pública Electrónica, para que por medio de esta herramienta los GAD parroquiales del presente estudio puedan anclarse a este proceso que entre sus diversas perspectivas buscan una transformación radical de la Administración Pública; tanto en su actividad interna como en su relación con los ciudadanos y demás elementos que componen a la sociedad y al estado en sí mismo.

En el caso de los gobiernos parroquiales de la provincia del Carchi el proceso modernizador no ha tenido un avance significativo en los últimos tiempos. Otro de los elementos que evidencian esta falta de modernización es la escasa utilización de la tecnología en estas instituciones; de ahí la importancia de modernizar a las juntas parroquiales, por medio un portal web técnicamente estructurado y que facilite una mejor relación con sus ciudadanos y demás elementos de su entorno.

En definitiva, “la modernización de la Administración Pública se pretende, ante todo, mejorar la calidad y aumentar los servicios garantizados por el Estado; facilitar los trámites y procedimientos administrativos con el fin de acercarse al máximo al ciudadano; reducir trámites administrativos”



(Canales y Sánchez, 2015, p. 81). El acercamiento con los ciudadanos es uno de los pilares esenciales de este proyecto, de ahí la importancia de generar el modelo de Administración Pública Electrónica, que estará integrado con el uso de otros tipos de herramientas tecnológicas como redes sociales; y en su estructura se toman las características sociales, culturales, económicas e histórica de cada localidad.

Durante este proceso de modernización de la administración pública, surge un nuevo enfoque de la administración, el cual se denomina Nueva Gestión Pública (NGP), tema que abordaremos a continuación.

Nueva Gestión Pública

La NGP que tiene lineamiento con el proceso de modernización surge a partir de los años 90, en países de corte capitalista, específicamente en Inglaterra y Estados Unidos de Norteamérica. Posteriormente, este modelo se exportó hacia otras regiones del mundo; y América Latina no fue la excepción. Una de las principales características de este nuevo enfoque es la de racionalizar a la Administración Pública, ofrecer servicios de calidad hacia los ciudadanos y dar mayor apertura hacia la participación ciudadana. Por consiguiente, la “Nueva Gestión Pública pretende sobre todo sustituir la burocracia weberiana por una gestión más flexible, eficiente, orientada a los objetivos y preocupada por los resultados” (López y Gadea, 2001, p. 25).

Ahondando en este razonamiento para otros autores como Löffler (como se citó en López y Gadea, 2001), plantea que los principios de la NGP son “Orientación al cliente, mayor libertad en la gestión de recursos y personas, medición del rendimiento, inversión en recursos tecnológicos y humanos y receptividad ante la competencia”. Esta afirmación teórica sustenta la importancia de la inversión tecnológica, que deben de realizar las instituciones públicas, que para esta investigación son los once gobiernos parroquiales que forman parte de este proyecto.



Por otra parte, otro de los elementos esenciales de la NGP es la atención hacia las necesidades prioritarias de los ciudadanos; por medio de mecanismos que intentan transformar la actividad administrativa; por medio de técnicas y procesos propios del sector privado. Por lo tanto, el Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral - IDEA Internacional (2008) plantea que:

La NGP busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente y eficaz. Para este enfoque, es imperativo el desarrollo de servicios de mayor calidad en un marco de sistemas de control que permitan transparencia en los procesos de elección de planes y resultados, así como en los de participación ciudadana, la NGP es el paradigma donde se inscriben los distintos procesos de cambio en la organización y gestión de las administraciones públicas. Es un enfoque que intenta incorporar algunos elementos de la lógica privada a las organizaciones públicas (p. 18).

Por consiguiente, se puede concluir que el proceso de la NGP busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos por medio de una gestión de calidad; que, además, promueva la participación de los ciudadanos y la generación de una cultura de transparencia en la institucionalidad pública. Estos elementos están claramente definidos en la ejecución del Diseño del Modelo Integrado de Administración Pública Electrónica, aplicado a las once juntas parroquiales de la provincia del Carchi.

Siguiendo el proceso de modernización de la Administración Pública, en este punto es importante acercarnos al uso de la tecnología por parte de las instituciones públicas, para la prestación de sus servicios y mejorar su relación con los ciudadanos y demás elementos que conforman la sociedad. Esto se sustenta en lo que establecen autores como López y Gadea (2001), quienes plantean que:

Las administraciones públicas han de aplicar todo el potencial de las tecnologías de la información y de las comunicaciones para mejorar su relación con los ciudadanos y las empresas. Muchas de las soluciones que se engloban en los denominados proyectos de e-business y e-commerce son perfectamente asumibles desde la perspectiva de los procesos de modernización de las administraciones públicas (p.48).



Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Administración Pública

Como parte del proceso de modernización de la Administración Pública también se aborda el uso de la tecnología. Para la prestación de servicios públicos y la generación de un contacto directo con la ciudadanía, este proceso también permitió la generación de la e-democracia, e-administración y e-gobernanza (Criado, 2009). En este proceso también se incluye en la parte operativa de la Administración el uso de equipos tecnológicos como computadoras e Internet; por lo tanto “surge como respuesta a los procesos de modernización del Estado donde una parte importante incluye la automatización de servicios y la reestructuración tecnológica de la forma en la que los gobiernos se involucran con los ciudadanos” (Zamora, Arrobo y Cornejo, 2018, p. 2).

Siguiendo con este razonamiento, la relación entre las TIC y la Administración Pública en su fase inicial empiezan a hacer uso de herramientas como Internet y demás sistemas de información. “Durante el proceso inicial de informatización de las Administraciones Públicas, esta se convirtió en usuarias intensivas de tecnologías y sistemas de información para desempeñar una cantidad en aumento de actividades, en línea con lo planteado anteriormente” (Criado, 2009, p. 42).

Con referencia a lo expuesto en los párrafos anteriores, se puede determinar que “e-Administración se refiere al fenómeno de la adquisición, gestión y utilización de las TIC en las Administraciones Públicas con el fin de mejorar los servicios públicos” (Criado, 2009, p. 46). Ante este escenario de modernización de las Administraciones Públicas por medio del uso de las TIC, se hace indispensable establecer un modelo de Administración Pública Electrónica en las once juntas parroquiales de la provincia del Carchi (casos de estudio). Con el objetivo de transformar la gestión institucional; que en este caso pertenecen a los GAD parroquiales.

Siguiendo con este razonamiento, se puede afirmar que la implementación de las TIC en las Administraciones Públicas es un proceso que ya se ha venido consolidando. Por lo tanto, esta realidad se ha hecho



cada vez más evidente como consecuencia de la generalización de los portales web públicos o la digitalización de los procesos administrativos, más recientemente aún, con la adaptación de la última ola de innovación tecnológica que viene de la mano de las plataformas y redes sociales, dispositivos móviles, APP, Big Data, etc. (Criado y Gil-García, 2017). El resultado de todo este proceso de modernización de la Administración Pública está estrechamente relacionado con la adopción de las TIC en la prestación de los servicios hacia el ciudadano-usuario, pero al mismo tiempo se sistematizan varios procesos internos que lleva adelante la institución.

En definitiva, la modernización, racionalización y simplificación de los procedimientos administrativos, es decir, la implantación de la Administración Pública Electrónica, paso previo a la Administración Inteligente, contribuye a la reducción de cargas administrativas, sinónimo de ahorro, palabras tan nombrada y anhelada en estos durísimos momentos, lo que supone que la ciudadanía, las empresas y la propia administración pueden tener importantes ahorros, que a la postre se reducen a ganancias de productividad y eficiencia (Gallego y Almonacid, 2013).

De modo que el Diseño de un Modelo Integrado Básico de Administración Pública Electrónica permitirá mejorar los procesos administrativos de una manera más eficiente; también permite una mayor productividad en el sector. Por ejemplo, la parroquia de Tufiño podría promocionar todos sus sitios turísticos haciendo uso de las herramientas tecnológicas, que le permitirían tener mayor impacto a nivel global, y al mismo tiempo estaría ahorrando recursos en publicidad que tradicionalmente se lo realiza a través de los medios convencionales de comunicación, lo mismo se puede aplicar al resto de juntas parroquiales que forman parte de este proyecto; tomando en cuenta sus particularidades y características específicas de cada sector.

En definitiva “la e-administración no sólo ahorra y mejora la calidad de vida de los ciudadanos, también la propia Administración se beneficia de ello, sobre todo porque la convierte en una Administración



más moderna, productiva, eficiente, transparente e inteligente” (Gallego y Almonacid, 2013, p. 166).

Por consiguiente, la importancia y la necesidad del Diseño de Administración Pública Electrónica aplicable a las once juntas parroquiales de la provincia del Carchi (casos de estudio), es de la ciudadanía y de la administración en sí mismo; para mejorar la calidad de vida de la población, aumentar la productividad en el sector rural de la provincia.

En resumen, con todo lo expuesto teóricamente, se puede determinar que para establecer un modelo básico de Administración Pública Electrónica es necesario establecer portales web institucionales, los cuales se ajusten en su estructura y diseño a las características específicas de cada localidad.

Portales web

Juntamente con el proceso de modernización de la Administración Pública, se vienen considerando una serie de herramientas. Una de ellas es utilizar las TIC para alcanzar un mejor gobierno y la transparencia en la gestión al igual que se pretende mejorar la eficiencia, eficacia, la entrega de información y servicios del gobierno a los ciudadanos (Gastón, 2011).

Por lo tanto, para la publicación de información institucional y mantener un contacto con la ciudadanía los gobiernos tienen la necesidad de crear o de administrar portales web institucionales, que sean útiles para estos fines. Avanzando en nuestro razonamiento, tenemos la definición del Luna Reyes (2016), que establece lo siguiente:

Los portales constituyen un punto de entrada único a la información digital de los gobiernos a todos los niveles. Permiten ofrecer una gran cantidad de información y acceso a recursos, tanto a los ciudadanos como a los empleados gubernamentales. Son herramientas estratégicas en la consecución de algunos de los objetivos del gobierno digital como ofrecer servicios de mayor calidad, incrementar la participación de los ciudadanos, incrementar la transparencia, mejorar la rendición de cuentas, etc. (p. 162).



Como se afirmó anteriormente, la utilización de portales web es una herramienta indispensable para la Administración Pública; para el caso de las juntas parroquiales se llegaría a establecer como una forma más práctica y dinámica, en la relación con los servidores públicos y la ciudadanía en general. Además de promocionar los diversos atractivos turísticos y particularidades que posee cada territorio, otro de los beneficios que esto trae consigo hacia la Administración Pública es que sus representantes les permiten tener una mayor legitimidad en su accionar; además de incrementar la confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

Por otro lado, Jupp (2001); Oh et al. (2005); Grani, Mitrovi y Marangunic (como se citó en Bouzas-Lorenzo y Mahou Lago, 2013) plantean lo siguiente:

El portal facilita a usuarios externos e internos el acceso a recursos y servicios relacionados con diversas áreas de competencia. Al focalizar el interés en el usuario, y no tanto en la dimensión técnica, el portal permite analizar un punto de acceso privilegiado a la información, funciones y servicios que son relevantes para los intereses laborales o personales de un individuo (p.5).

Consecuentemente, se puede establecer que el portal web institucional se enfoca en la utilidad que se le brinda hacia el ciudadano. Por lo tanto, este es el beneficiario del proceso, en el cual les otorga valor agregado a las actividades que realiza la ciudadanía y las instituciones públicas. Ahora bien, otro elemento esencial en todo este proceso es la utilización de las redes sociales, por parte de la Administración Pública para avanzar en su camino de modernización, innovación y transformación de su accionar. A continuación, se expondrá de manera más amplia la utilización de las redes sociales en las Administraciones Públicas.

Las redes sociales en la Administración Pública

El proceso de modernización de las Administraciones Públicas está inmerso el uso de la tecnología y, por ende, la utilización de redes



sociales. Todos estos elementos son parte de la innovación de lo público; y están relacionados con la tecnología o herramientas 2.0, que se enfocan principalmente en una comunicación bidireccional, y en la colaboración que existe entre los miembros que conforman esta red. Criado (2017) plantea el siguiente enfoque:

Las redes sociales pertenecen a una nueva generación de innovaciones tecnológicas, con un papel creciente en las organizaciones, también las del sector público, que es necesario conocer, considerando su relación con unos nuevos principios de funcionamiento relacionados con la apertura, transparencia y la colaboración de la Web 2.0 (p. 247).

En los párrafos anteriores se abordaron dos elementos o conceptos fundamentales para entender las redes sociales en la Administración Pública, los cuales son los siguiente: redes sociales y web 2.0.

Redes sociales y herramientas 2.0

Con el avance de la tecnología y su impacto en la sociedad, por medio del uso del Internet ha generado nuevas y diversas maneras de comunicación entre los ciudadanos; todo este proceso ha producido una nueva forma de relación entre los individuos y sus instituciones. Por lo tanto, las instituciones públicas no son la excepción dentro de este nuevo sistema de comunicación y de relacionamiento de la sociedad.

Continuando con esta temática es pertinente establecer lo que plantea García (como se citó en Caballero, 2017); para este autor una red en su concepción clásica es:

Una forma de interacción social, que puede definirse como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos (p. 39).



Por otra parte, el término redes sociales tiene similar significado para otros autores como Texeira (2018), quien plantea la siguiente afirmación: “La definición aceptada de ‘redes sociales’, (...) se refiere a las tecnologías de Internet que incluyen sitios web de campaña, blogs, herramientas de recaudación de fondos en línea y los sitios de redes sociales como Twitter, Facebook y YouTube” (p. 43). Con referencia a lo expuesto en los párrafos anteriores, es meritorio adherir la siguiente afirmación de Caballero (2017), quien establece:

Así, en la actualidad, cuando nos referimos a una red social estamos hablando de una plataforma de carácter on-line, que permite a sus usuarios interactuar entre sí mediante el envío de mensajes, así como compartir información en forma de texto, imágenes y vídeos que son accesibles, prácticamente en tiempo real, para el resto de usuarios (p. 40).

Consecuentemente se puede afirmar que, de acuerdo con lo establecido por los autores ya citados, el término redes sociales implica el uso de la tecnología; para que los miembros o usuarios de estos servicios puedan intercambiar información por medio de diversos formatos multimedia. En este punto es importante resaltar la importancia que tienen las actuales plataformas de comunicación como Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y demás herramientas o aplicativos que se han convertido en los nuevos espacios de debate y comunicación de todos los actores de la sociedad. De ahí la importancia de desarrollar perfiles institucionales, por parte de las instituciones públicas, para estar más cerca de los ciudadanos y estar sujetos a la colaboración y participación que estos pueden brindar hacia la administración.

En este sentido, Criado (2016) plantea la siguiente afirmación:

De entrada, las redes sociales ofrecen un espacio para mejorar la adaptación a los nuevos patrones de comportamiento de los individuos en el mundo digital, es decir, la incorporación de las RSD en las administraciones públicas da respuesta a un nuevo escenario de comunicación en el que los individuos, sobre todo los más jóvenes, dan prioridad a la utilización creciente de



plataformas sociales, teléfonos inteligentes o tecnologías móviles. Adicionalmente, las nuevas herramientas sociales permiten la incorporación de contenidos colaborativos por parte de los ciudadanos dentro de los espacios públicos de las administraciones públicas en Internet, asumiendo que las aportaciones externas son importantes para nutrir los perfiles en Facebook, YouTube u otras diferentes redes sociales (p. 234).

En este punto, es importante aclarar lo que se entiende por herramientas o web 2.0. Para esto se establece el concepto de Caballero (2016), quien afirma que es un producto del cambio social y del comportamiento de los usuarios de Internet. Y saber de forma esencial qué es lo que quieren los principales protagonistas centrales de Internet. Por otra parte, Chun et al (como se citó en Criado, 2017) plantea que:

Las tecnologías de la Web 2.0 se refieren a un conjunto de redes sociales a través de las cuales los individuos son participantes activos en la creación, organización, edición, combinación, para compartir, comentar y valorar contenido Web, así como para la creación de una red social mediante la interacción y vinculación entre sí (p. 231).

En referencia a lo expuesto anteriormente es importante destacar que el uso de las redes sociales por parte de la institución pública está direccionado hacia la búsqueda de una mayor participación de los ciudadanos; ya que uno de los objetivos es que estos se conviertan en actores activos de la ejecución de programas y propuestas del gobierno, especialmente la elaboración de políticas públicas. En definitiva “Las redes sociales en las administraciones públicas implica una nueva manera de entender lo público ligada a la filosofía de la web 2.0” (Criado, 2017, p. 231).

Como resultado de todo lo expuesto anteriormente de forma teórica y tomando como referencia a varios autores especialistas en estas temáticas; se puede establecer que para este proyecto de investigación el uso de las redes sociales es un elemento indispensable al momento de modernizar y de establecer una nueva relación entre la Administración Pública y los ciudadanos mediante el uso de las TIC y las herramientas que de la web 2.0 ofrece al servicio de los ciudadanos y de las instituciones.



La Administración Pública Electrónica en América Latina

El proceso de implementación de las TIC en la Administración Pública, como se abordó anteriormente, surge con el proceso de modernización administrativa, impulsado durante las últimas décadas del siglo XX. Este proceso de forma más específica en América Latina empezó a partir desde 1980 con el proceso denominado (NGP); que entre sus principales objetivos tenía el de incorporar técnicas de gestión empresarial, al sector público. “De todos modos, tal implementación no fue totalmente causal ni espontánea, sino que hace parte de una tendencia internacional” (Cattafi y Sanoja, citador por Cortés, 2015, p. 51).

Continuando con esta temática, en los últimos años se han realizado varios estudios comparativos, sobre el desarrollo e incorporación de las TIC en el actuar del Estado. Los países latinoamericanos que más avances tienen en este proceso de modernización son Brasil, México, Uruguay y Chile. Los cuales dentro de las escalas de medición ocupan altos puntajes, que los ubican entre los primeros lugares a nivel global; Ecuador está en un nivel medio de desarrollo (Ortegón, 2013).

La inserción de las TIC en el actuar del gobierno y, por ende de la Administración Pública en el continente americano, además de lo expuesto anteriormente, se impulsa por medio de diversas declaraciones y acuerdos internacionales. Desde 1994, con la I Cumbre de las Américas, en Estados Unidos, y la Declaración de Principios, hasta el 2012, con la VI Cumbre de las Américas, en Colombia, y los Mandatos Derivados de la VI Cumbre de las Américas, continuando con lo expuesto en el párrafo anterior, a lo largo de todas estas declaraciones, la inserción de las TIC en la Administración Pública se ha ido profundizando, y captando más diferentes y diversos ámbitos de acción del sector público. Por citar un ejemplo, en la última declaración de los Estados Americanos, en el año 2012, se habló de la incorporación de la tecnología con el objetivo de mejorar las dinámicas de transparencia y rendición de cuentas (Cortés, 2015). Esto se evidencia de forma más específica en los objetivos de la



Organización de Estados Americanos (OEA) del año 2012; ahí se plantea lo siguiente: aumentar la transparencia y la rendición de cuentas en el Gobierno, usando las TIC a fin de incrementar la participación ciudadana en los asuntos gubernamentales. Promover la transparencia en el Gobierno con el apoyo de programas, actividades y proyectos de implementación de las TIC.

En este sentido, la implantación de la Administración Pública Electrónica en América Latina está principalmente direccionada hacia la mejora de los sistemas de rendición de cuentas y participación ciudadana; lo cual demuestra que se trabaja de forma directa o indirecta en contra de la corrupción. También es perentorio establecer que esto permitió que se realicen acciones “más concretas como el comercio electrónico, el aumento de la conectividad y la ampliación de la oferta de servicios públicos en línea (Cortés, 2015).

La implementación de la Administración Pública Electrónica en el ámbito local adquiere algunas connotaciones más específicas debido a sus características y particularidades sociales, económicas y culturales. En este sentido, la implementación de las TIC en los gobiernos locales tiene que direccionarse hacia la mejora de sus procesos administrativos internos, además de desarrollar una infraestructura y/o sistema que le permita generar una constante retroalimentación con los agentes externos: clientes, proveedores y ciudadanos, y finalmente este proceso tiene que direccionarse hacia el fomento de la participación ciudadana; con el objetivo de procurar una cohesión social (Salvador, citado por Cortés, 2015).

En contraste con lo expuesto en los párrafos anteriores, se puede dilucidar que la implementación de las TIC en los gobiernos subnacionales en América Latina tienen que direccionarse hacia una construcción de una institucionalidad que procure una mayor participación de los ciudadanos en temas de interés de la comunidad. Consecuente, esto tiene que orientarse hacia la administración eficiente de los recursos, por medio del uso de herramientas virtuales que promuevan



una reducción de costos operativos. De igual manera, todo este cambio modernizador tiene que promover hacia una mayor y mejor construcción de la democracia en el territorio; por medio de una comunicación directa entre las instituciones y los ciudadanos.

En este sentido, el uso de las TIC debe de “construir una democracia de mayor calidad, transformar profundamente la Administración Pública y hacer la sociedad civil más responsable con sus compromisos ante el estado” (Ortegón, 2013, p. 82).

A pesar de todo el avance que se ha logrado hasta el momento, informes como el del Foro Económico Mundial del año 2011, todavía nos impone retos a superar, los cuales están relacionados con “Marcos políticos ineficientes, mala educación y sistemas de investigación deficientes, poca penetración de tecnologías por altos precios que las hacen inaccesibles, además de la baja prioridad que se da a la tecnología en las agendas de gobierno de esos países” (p. 30).

Esto nos invita a reflexionar sobre el actuar de los gobiernos en las instituciones, y cómo ha sido la reacción de los ciudadanos. Lo cual debe de empoderarnos a la sociedad civil para la construcción de unas mejores instituciones y establecer que en las agendas de gobierno, se profundice este proceso modernizador.

Participación ciudadana

La participación ciudadana se puede interpretar como un mecanismo y un derecho que puede ser usado por las personas en diferentes ámbitos públicos y principalmente para contribuir en la toma de decisiones de una institución pública; en este sentido, se puede hacer mención a la PUND, en donde menciona que la participación ciudadana es “La participación ciudadana como fenómeno sociopolítico y su conceptualización ha evolucionado a la par de otros conceptos como democracia, ciudadanía, sociedad civil y gobernanza” (PUND, 2018).



De la misma manera, se refiere a que “los movimientos sociales democratizadores en regímenes autoritarios, en las luchas por la reivindicación de derechos de grupos minoritarios en democracias consolidadas, así como en la definición de estructuras gubernamentales, arreglos institucionales y políticas públicas, se manifiesta la intervención de actores sociales en el espacio público con fines de incidencia en los asuntos públicos” (PUND, 2018).

Además, Guillen, Sáenz, Badii y Castillo (2009) hacen referencia a que la participación ciudadana se la puede entender como:

la forma de intervenir en los centros de gobiernos de una colectividad, participar en sus decisiones en la vida colectiva, de la administración de sus recursos, del modo como se distribuyen sus costos y beneficios. Así los ciudadanos poco a poco tomarán parte de las decisiones que tomen sus gobernantes, el propósito es lograr que la población influya sobre las políticas y decisiones públicas, para ello se hace necesario institucionalizar mecanismos, procesos y organismos a través de una normatividad legal (p. 35).

En este sentido, a la participación ciudadana se la puede entender como un derecho que puede ser adquirido por los ciudadanos de un Estado en el que residen, para lo cual es importante que se generen reglamentos en los cuales se involucre al ciudadano y este pueda hacer uso de su derecho de una manera efectiva, fortaleciendo la democracia de un país, de la misma manera contribuyendo a la toma de decisiones en beneficio de la colectividad.

Participación ciudadana en América Latina

En América Latina, se ha ido incluyendo formas de participación ciudadana que “son instituidos y con los innumerables problemas de legitimidad frente a su autonomía y representación se han ampliado el espacio público en el escenario brasileño con sus distintos niveles de expresión. En varios países latinoamericanos han logrado su reconocimiento como



instancias legítimas para influir en la definición de las políticas públicas en contraposición al carácter centralizador y autoritario que todavía mantiene sus marcas en los Estados de la región” (Escárzaga, Moreno y Figueroa, 2009).

Así mismo, Bandeira (2015) menciona que, para tratar de fomentar la participación ciudadana en los asuntos públicos, los gobiernos de América Latina han llevado a cabo esfuerzos considerables por mejorar la transparencia de la información pública y por establecer nuevos mecanismos de participación en la elaboración de políticas públicas, fundamentalmente a nivel municipal. Respecto a lo primero, Belice, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Perú, Rep. Dominicana y Uruguay disponen actualmente de leyes nacionales de acceso a la información pública, la gran mayoría de ellas aprobadas en la última década.

Ahora bien, tomando en cuenta a los autores anteriormente citados, se puede decir que la participación ciudadana en América Latina es un proceso que se ha ido consolidando a través de diferentes mecanismos. De los cuales han permitido que los mismos ciudadanos puedan verse involucrados en la toma de decisiones del Estado, los cuales aportarían con ideas para la creación e implementación de políticas públicas, como también en la rendición de cuentas, los mismos que cumplirían el papel de evaluador de políticas ejecutadas dentro de la planificación institucional.

Participación ciudadana en Ecuador

Ecuador, en el periodo de la Revolución Ciudadana, con su nueva Constitución de 2008 dispuso la participación ciudadana en democracia; de hecho, el Artículo 95 menciona que

Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus



representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad constitución del Ecuador (2017).

Además, se puede definir a la participación ciudadana en Ecuador como

los mecanismos por los cuales los ciudadanos ecuatorianos son convocados para influir en la toma de decisiones del poder público. No consideraremos los mecanismos electorales convencionales; es decir, ni el voto para elegir representantes, ni la convocatoria a plebiscito o referéndum. Tampoco consideraremos “participación” al derecho de los ciudadanos a presentar individual o colectivamente sus quejas, opiniones o sugerencias a las instituciones públicas. Esa posibilidad se encuentra más bien incluida, en lo que a nosotros concierne, en el derecho de petición o de expresión (Ospina, 2012, p. 45).

Tomando en cuenta la normativa superior del Ecuador, la cual es su Constitución del 2008, la participación ciudadana se fortaleció en el periodo de la revolución ciudadana, lo cual generó que los ciudadanos puedan hacer uso de su voz para ser tomados en cuenta en los diferentes ámbitos del sector público, para esto, la misma ley les facilita diferentes mecanismos de participación ciudadana, entre los cuales están la silla vacía, la rendición de cuenta, entre otras.

Además, con este derecho, los ciudadanos pueden generar ideas de innovación para la gestión de las instituciones públicas ahorrando recursos tanto financieros como de talento humano, ya que, por medio de estas ideas, reduciría la contratación de personal técnico, y facilitaría la creación de diferentes políticas desde el ámbito de la realidad.

Postura metodológica de la investigación

Enfoque metodológico

La investigación del presente libro tiene enfoque cualitativo y cuantitativo. El cualitativo permite entrar más a fondo en la exploración del problema, y el cuantitativo ayudará a medirlo. Hernández (s.f.) menciona que:

El enfoque cualitativo puede concebirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo “visible”, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista (porque estudia los fenómenos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales y en su cotidianidad) e interpretativo (pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en función de los significados que las personas les otorgan) (p.9).

El enfoque cualitativo se utilizó para obtener descripciones a partir de las entrevistas que se realizó a la respectiva autoridad representante del GAD, perteneciente a cada una de las parroquias, para así conocer más a fondo sobre el problema a través de las experiencias y conocimiento que posee cada una de las autoridades entrevistadas. Esto sirvió para realizar la interpretación adecuada de los sucesos que ocurría en cada parroquia referente a la participación y Administración Pública Electrónica, aclarando así el panorama del proceso que llevaban los ciudadanos frente a estos temas.



Hernández (s.f.) afirma que el enfoque cuantitativo “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Se incluyó el enfoque cuantitativo, ya que se lo utilizó para recoger y analizar datos a través de la encuesta, que fue aplicada a cada parroquia, con el objetivo de recopilar información a través de datos que reflejan la opinión de una representación o muestra de la población perteneciente a cada parroquia. Puesto que son los ciudadanos actores principales, que perciben la realidad de los procesos de participación ciudadana y Administración Pública Electrónica.

Tipo de investigación

En la investigación se aplicó la investigación documental de la cual Fidias G. Arias (2012) afirma que es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales (p. 27). Misma que fue aplicada al momento de indagar en el Internet acerca de las diferentes páginas webs de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de las distintas parroquias, así como también utilizando los diferentes libros de Administración Pública Electrónica y participación ciudadana.

Así mismo, se utilizó la investigación explicativa que, según afirma Hernández (2006) centra su interés “en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables” (p.41). La cual fue aplicada al momento de analizar los datos obtenidos de la presente investigación, estudiando el por qué se presentan los distintos acontecimientos en cada una de las parroquias de la provincia del Carchi.

Y, por último, se usó la investigación descriptiva. Según manifiestan Deobold, Van Dalen y Meyer (2006), el objetivo de la



investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. La presente investigación fue desarrollada al momento de aplicar las encuestas a los habitantes de las distintas parroquias, así como también al momento de aplicar la entrevista a los miembros de los Gobiernos Autónomos Descentralizados parroquiales.

Las variables de la investigación

Definición de variables. Se identificó como variable independiente a la participación, transparencia y sistematización de la gestión de los GAD y como variable dependiente a la Administración Pública Electrónica, al ser la parte fundamental de la investigación.

En la siguiente tabla se presenta las variables independiente y dependiente con sus dimensiones, indicadores e instrumentos a aplicar en los once casos de estudio.

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO
Participación, transparencia y sistematización de la gestión de los GADS.	Relación Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial con los ciudadanos	Número de Parroquias que utilizan la tecnología como medio de comunicación entre los ciudadanos. Inversiones de parroquias en función del desarrollo tecnológico para contribuir a mejorar las relaciones con los ciudadanos. Número de páginas web	Encuestas, entrevistas, Datos disponibles en las Juntas Parroquiales, en el INEC, SENPLADES y COOTAD.



		creadas en las parroquias. Número de personas que tienen acceso directo al Internet en las parroquias fronterizas de Carchi. Número de personas que usan la Internet y la tecnología para fomentar la participación ciudadana y generar propuestas al Gobierno Parroquial. Nivel de decisiones tomadas en función de la participación. Nivel de transparencia actual y potencial en cada uno de los GAD ´S.	
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA	Participación Ciudadana	Número de parroquias fronterizas de Carchi que tienen modelos de Administración Pública Electrónica. Número de personas en las parroquias fronterizas de Carchi que requieren de un modelo de Administración Pública Electrónica. Número de personas en las parroquias fronterizas de Carchi que saben lo que es la Administración Pública Electrónica. Número de Autoridades parroquiales que planifican implementar un modelo de Administración Pública Electrónica.	Encuestas, entrevistas. Datos disponibles en las Juntas Parroquiales, en el INEC, SENPLADES.



La metodología de la investigación. En el presente estudio se utilizó el método deductivo, mediante el cual se logró deducir una concreta y verídica información a través de los análisis que dieron en los resultados, que fueron comparados con los datos específicos que se mostraron en tabulaciones de encuestas realizadas. También se aplicó el método inductivo, la aplicación de este método se basó en la observación de hechos, de ciudadanos que expresaron al contestar las preguntas realizadas en la encuesta, que ayudó a efectuar un análisis general de la problemática, para así concluir con las diferentes situaciones que se encontraban en cada parroquia.

Técnicas. Para la presente investigación se procedió con la aplicación de los instrumentos de medición como son la encuesta, que fue aplicada a diferentes miembros de las localidades de las once parroquias caso de estudio.

Análisis estadístico

Población y muestra. Para determinar el universo en cada parroquia se estratificó en base a la población objetivo de la edad entre 20 a 59 años.

Tabla 2
Número de habitantes por parroquia

Parroquia	Población	Nº de encuestas aplicadas por parroquias
García Moreno	634,00	39
Los Andes	1012,00	62
La Libertad	1593,00	98
San Isidro	1157,00	71
La Concepción	1105,00	68
Juan Montalvo	571,00	34
Cristóbal Colón	1333,00	81
Fernández Salvador	580,00	35
Mariscal Sucre	673,00	41
Julio Andrade	4599,00	280
Tufiño	1125,00	68
TOTAL	14382,00	877

Fuente: INEN Censo Población y Vivienda 2010



Fórmula de muestra

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Procesamiento y análisis de datos

Encuesta. López y Fachelli (2015) mencionan que, en la investigación social, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto.

La técnica de la encuesta en la investigación fue aplicada a los miembros de las once parroquias pertenecientes a la provincia del Carchi, para con ello obtener información acerca de la Administración Pública Electrónica en cada uno de los GAD parroquiales y así con los resultados obtenidos, diseñar el modelo básico integrado de Administración Pública Electrónica.

SPSS. Rojo José (s.f.) manifiesta que el SPSS es una potente aplicación de análisis estadísticos de datos, dotada de una intuitiva interfaz gráfica que resulta muy fácil de manejar.

Respecto a su capacidad de procesamiento de datos, basta decir que es capaz de manejar ficheros de datos con más de 30000 variables y cualquier tamaño de casos, únicamente limitada por la capacidad de almacenamiento de los discos de nuestro ordenador.

El programa SPSS es utilizado al momento de transferir la información de las encuestas aplicadas a las once parroquias de la provincia del Carchi, para posteriormente realizar un análisis estadístico de los datos obtenidos, y así interpretarlos de la manera correcta.

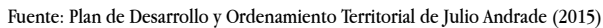
Evaluación actual de la Administración Pública Electrónica en los GAD parroquiales del Carchi

Es aquí donde nos acercamos al contexto en que viven los ciudadanos y los servidores públicos de cada institución, el diagnóstico realizado nos da el punto de partida para establecer posibles estrategias que den solución a una realidad que se desconoce. Es así que, mediante el trabajo de campo en donde se mantuvo acercamientos con los involucrados se evidenció la brecha digital en el sector rural, y el escaso conocimiento de los servicios digitales que pone a disposición los GAD parroquiales. Además se identificó los bajos niveles de participación, transparencia y por ende la interacción entre gobierno y ciudadanos. Es por esto que, a continuación, se presenta los resultados sobre cada GAD parroquial, señalando características esenciales que permiten dar paso a un análisis crítico de cada parroquia.

En los siguientes capítulos se muestra la realidad de la participación, transparencia y sistematización de la gestión de los GAD frente a la Administración Pública Electrónica en las once parroquias rurales en el año 2018-2019. Aquí se exponen las principales características sociodemográficas, políticas, culturales y turísticas de las parroquias. Además, se presentan los resultados y el análisis de las encuestas realizadas.



Figura 1
Mapa de Julio Andrade



Características políticas. En el período 2015-2019, el gobierno parroquial Julio Andrade fue presidido por Rigoberto Bolaño del Movimiento Conservador. Desde el año 2019 hasta la actualidad, el GAD es dirigido por Giovanni Sarmiento (CNE, 2020).



Características culturales y turísticas. La parroquia de Julio Andrade es multiétnica. La ciudadanía en su mayoría se auto identifica como mestiza. Los principales atractivos de la parroquia son la Iglesia de Julio Andrade; las cascadas de Yangorral, Loma Chiquita, San Francisco del Troje, entre otros. También encontramos sitios naturales como Potrerillos y la Virgen Negra (PDOT, 2015). Además, las manifestaciones culturales conmemoran eventos religiosos y cívicos, principalmente. En su gastronomía se desatacan comidas y bebidas típicas como el cuy asado, el hornado, el queso amasado, la chicha y el champús

Participación, transparencia y gestión pública. En la parroquia Julio Andrade se realizaron 281 encuestas que corresponde al 100%. En su mayoría, el 19,22% de encuestados se ubican en el rango de edad de 20 a 24 años. El 56% de encuestados pertenece al género masculino. La principal profesión u ocupación de los encuestados es la de ama de casa con 83 encuestas, es decir el 29,54%. Y el 55,16% de los encuestados tiene educación primaria, principalmente.

Figura 2
Características de la población encuestada





Participación ciudadana. En la parroquia Julio Andrade, la rendición de cuentas es la principal actividad convocada por la junta parroquial y a la cual han acudido la ciudadanía en un 14,49 %. El 87% de los encuestados manifiesta que no se han considerado sus opiniones en la rendición de cuentas. Los pobladores indican que la participación ciudadana siempre fortalece la gestión del GAD en un 54,80%, además de que la participación ciudadana siempre permite fortalecer la convivencia en un 60,50%. Cabe destacar que la mayoría de la población encuestada, el 75,09%, indica que no ha participado en ninguna de las actividades convocadas por la junta parroquial para fomentar la participación ciudadana.

Figura 3
Participación ciudadana en Julio Andrade

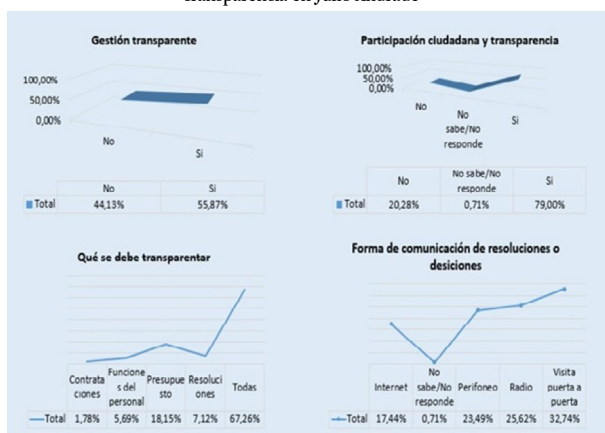


Transparencia. Según el Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva (2015), la transparencia se define como la “Acción que permite que las personas y las organizaciones se comporten de forma clara, precisa y veraz, a fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente la contraloría social” (p. 6). Al respecto, la mayoría de encuestados, el 55,87% señaló que la gestión del GAD parroquial es



transparente. El 79% señaló que la participación ciudadana genera más transparencia. En cuanto a la pregunta sobre qué es lo que se debe transparentar desde el GAD, en su mayoría respondieron que todas las actividades: contrataciones, funciones de personal, presupuesto y resoluciones, en un 67,26%.

Figura 4
Transparencia en Julio Andrade

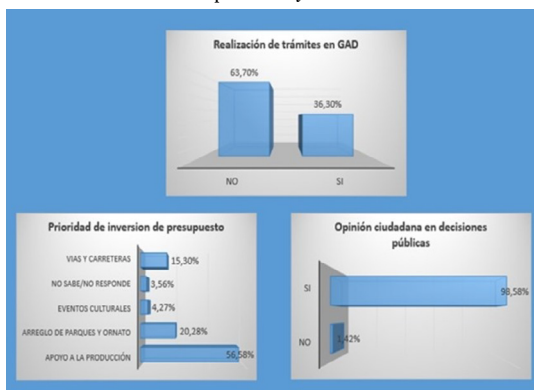


Gestión pública del GAD. Desde sus inicios, la NGP ha sido un modelo que ha tenido como objetivo lograr una administración por resultados basándose en estrategias, y principalmente tomando en cuenta la opinión pública, es decir que la NGP busca mayor participación de la ciudadanía en la toma de decisiones de un gobierno, tomando como principal elemento la creación de valor público.

En la parroquia Julio Andrade, la mayoría de encuestados, es decir el 63,70%, dijeron que no han realizado trámite alguno en el GAD. A la pregunta sobre la prioridad en que la junta parroquial debe invertir el presupuesto asignado respondieron en apoyo a la producción en un 56,58%, en arreglo de parques y ornato en un 20,28%, principalmente. Además, el 98,58% de los encuestados indicaron les gustaría que los representantes de la junta parroquial tomen en cuenta su opinión antes de tomar una decisión.

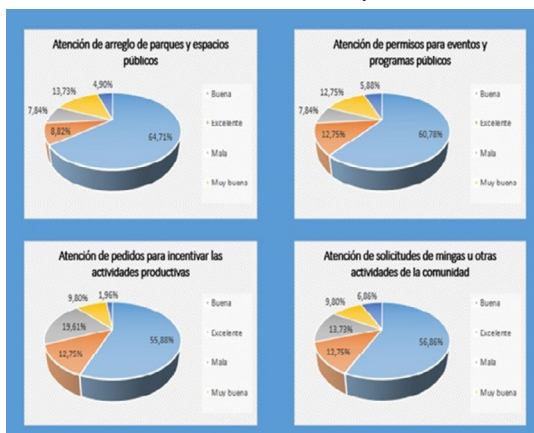


Figura 5
Gestión pública en Julio Andrade



La mayoría de los 63,70% de encuestados que dijeron que han realizado trámites en el GAD de Julio Andrade califican la gestión de la junta como buena: la atención de las solicitudes de arreglo de parques y espacios públicos en un 64,71%; la atención de permisos para eventos y programas públicos en un 60,78%; los pedidos de incentivar actividades productivas en un 55,88%; y la atención de solicitudes para la organización de mingas u otras actividades en beneficio de la comunidad en un 56,86%.

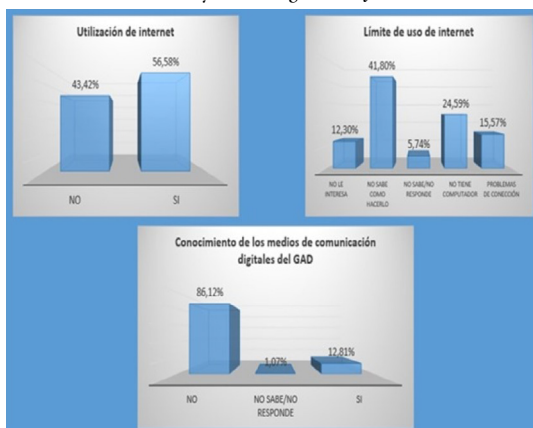
Figura 6
Gestión de solicitudes ciudadanas en Julio Andrade





Administración Pública Electrónica. Según el PDOT de la parroquia Julio Andrade (2015) hasta el año 2015 el 23% de las viviendas de la parroquia tienen acceso a la telefonía convencional, la mayoría de la población tiene telefonía móvil, y el 3% de las viviendas tienen acceso a Internet. Además, la parroquia cuenta con un mega Infocentro que atiende a la ciudadanía.

Figura 7
Uso de Internet y medios digitales en Julio Andrade

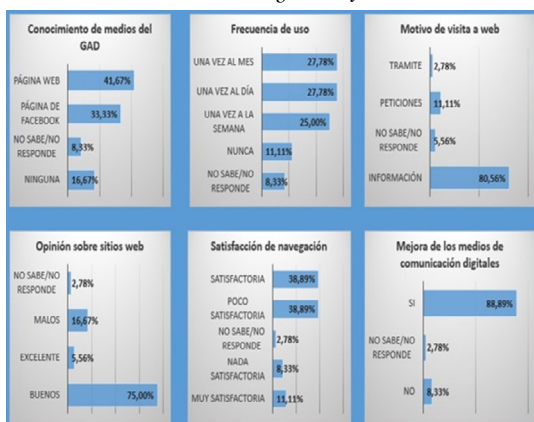


En la parroquia Julio Andrade el 56, 58% de la población encuestada respondió que sí sabe utilizar Internet. Del 43,42% restante de ciudadanos que respondieron que no saben utilizar Internet, señalaron que la principal causa de la restricción es que no saben cómo hacerlo, o que no tienen computador, principalmente.

Además, la mayoría del total encuestados de la parroquia, el 86,12%, respondieron que no conocen los medios de comunicación digitales con los cuales cuenta el GAD de Julio Andrade.



Figura 8
Evaluación de medios digitales en Julio Andrade



En la parroquia Julio Andrade, el 12,81% de encuestados dijeron que sí conocen los medios de comunicación digitales del GAD. De este total, el medio digital más conocido es la página web con un 41,67% de las encuestas; el 27,78% indicó que utiliza los medios digitales una vez al mes, y el mismo porcentaje dijo que una vez al día; la búsqueda de información es el principal motivo de visita a la web institucional en un 80,56%; el 75% califica como buenos los sitios webs institucionales; mientras que el 38,89 califica de satisfactoria y el mismo porcentaje como poco satisfactoria la navegación en los sitios webs institucionales; y, el 88,89% respondió que sí quisiera que se mejoren los medios de comunicación digitales del GAD parroquial.

Comentario. El diagnóstico de la situación de la participación, transparencia y sistematización de la gestión de los GADS frente a la Administración Pública Electrónica en la parroquia de Julio Andrade permite identificar la situación de la relación entre las autoridades del GAD y la ciudadanía. Los resultados de la participación ciudadana señalan que la mayoría de la población no participa en ninguna de las actividades convocadas por



la junta parroquial. Sin embargo, la mayoría de la ciudadanía considera que el GAD realiza una gestión transparente. Además, sugiere que el GAD debe transparentar todas las actividades, como contrataciones, funciones de personal, presupuesto y resoluciones, entre otras.

En cuanto a la gestión del GAD de Julio Andrade, es importante señalar que la mayoría de encuestados no ha realizado trámite alguno en el GAD. En su mayoría, consideran que el apoyo a la producción debe ser la prioridad de la gestión institucional. Los encuestados califican la atención a diferentes solicitudes como buena.

Finalmente, se puede decir que la parroquia atraviesa por una fase inicial de la Administración Pública Electrónica. La mayoría de los encuestados respondió que sí sabe utilizar Internet. Sin embargo, un porcentaje importante de ciudadanos respondieron que no sabe utilizar Internet debido a que no saben cómo hacerlo, o que no tienen computador, principalmente.

También, la mayoría de encuestados respondieron que no conocen los medios de comunicación digitales con los cuales cuenta el GAD. Los encuestados que dijeron que sí conocen los medios de comunicación digitales señalaron que el medio digital más conocido es la página web, en su mayoría utilizan los medios digitales una vez al mes para buscar información, principalmente. Además, del porcentaje de las personas que utilizan los medios digitales en su mayoría calificaron como buenos los sitios webs institucionales, con experiencias de navegación satisfactoria, pero indicaron que es necesario mejorar los medios de comunicación digitales del GAD parroquial.



Juan Montalvo

Figura 9
Mapa de Juan Montalvo



Fuente: Plan de desarrollo y ordenamiento territorial de Juan Montalvo (2015).

Características sociodemográficas. Juan Montalvo está ubicada en el cantón Mira, fue elevada a parroquia el 9 de enero de 1941. Está situada al Oeste de la cabecera cantonal, a una distancia de 20 km, con sus barrios: El Carmen, Los Andes, Miraflores, Santa Rosa, y las comunidades de Huaquer, Santiaguillo, Piquier, San Miguel, Santiaguillo, Cabuyal y Tulquizán. Posee 1308 habitantes, el poblado en sus comienzos no tenía más de diez casas, construidas con paredes de bahareque y techo de paja, además tiene una unidad educativa. La localidad cuenta con actividades económicas como la agrícola, se cultiva los pastos para la alimentación de ganado vacuno, cabras y caballos, siendo el principal tipo de ganado el vacuno (89,9%) del cual el 93% la leche se vende en líquido. Los cultivos más importantes son las habas, fréjoles y maíz suave. (PDOT, 2015).



Características políticas. Según el PDOT (2015), en el período 2014-2019 el Gobierno parroquial de Juan Montalvo fue presidido por Telmo Tapia con el partido político Izquierda Democrática. Según GAD (2019), desde el año 2019 hasta la actualidad el GAD es dirigido por la misma autoridad.

Características culturales y turísticas. Los habitantes de esta parroquia poseen una gran diversidad étnica y cultural, esto se refleja en su gran cantidad de manifestaciones culturales que se desarrollan a lo largo del año. Sus pobladores así lo destacan: “en una fiesta hay música, danza, juegos, disfraces y más, intercalados muchas veces con actos católicos”. En consecuencia, el Patrimonio Cultural lo conforman obras del pasado que muchas veces se mantienen vivas y manifestaciones culturales del presente. En esta gran vivencia cultural intervienen población mestiza con un 61%, le sigue población afroamericana con un 35%, población mulata con un 2%, población blanca con un 2%. Según Infoturismo (2020), los platos típicos de la localidad son el champus bebida elaborada a base de maíz, menestra de fréjol con arroz, maíz tostado, chicha de arroz y el dulce de fréjol. Juan Montalvo posee lugares turísticos como Sendero Santiaguillo (Qhapak Ñan o camino principal andino), Petroglifo del Pogyo y Mirador Chugchurum (PDOT, 2015).

Figura 10
Características de la población encuestada

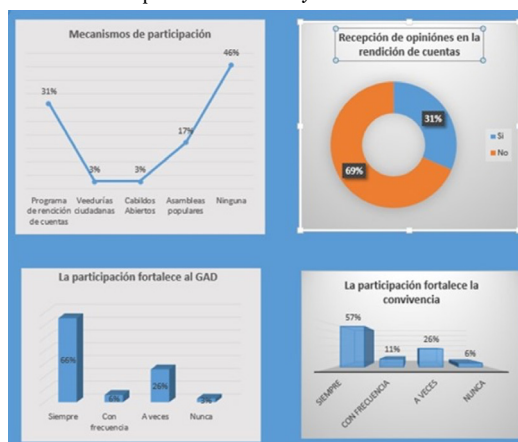




Participación, transparencia y gestión pública. En la parroquia Juan Montalvo se aplicaron 35 encuestas que corresponde al 100%. En su mayoría, el 29% de encuestados se ubican en el rango de edad de 20 a 24 años. El 57,1% de encuestados pertenece al género masculino. La principal profesión u ocupación de los encuestados es la de ama de casa con 83 encuestas, es decir, el 34,3%. Y el 45,7% de los encuestados cuentan con una educación primaria.

Participación ciudadana. La participación ciudadana es un aspecto fundamental en una institución pública, porque por medio de esta se puede conocer de una forma más directa las necesidades de la ciudadanía. Como indica en la tabla, podemos analizar que el porcentaje de participación en actividades convocadas por la junta parroquial es baja debido a que solo el 31% de personas participa en programas de rendición de cuentas mientras que el 45.7% no participa en ninguna. El 69% de los encuestados expresan que sus opiniones no son tomadas en cuenta por parte del GAD. Con respecto al fortalecimiento del GAD con la participación la ciudadanía manifiesta que siempre con un 66%. Señalando también que la participación fortalece la convivencia con un porcentaje de 57%.

Figura 11
Participación ciudadana en Juan Montalvo





Transparencia. Para definir la transparencia se identifican tres usos comunes de la misma: como cualidad de un objeto (translúcido); como atributo de un sujeto (franco, abierto, que no oculta nada); y como atributo de un ente colectivo, empresa o asociación civil (cuando éste hace pública o disponible información sobre su funcionamiento, procedimientos internos, administración de recursos, criterios de decisión, actividades, desempeño, gato) (López, 2017).

Con respecto a que, si la gestión del GAD es transparente, la mayoría de los encuestados respondieron que sí con un 69%. Por lo que el 91% manifiesta que la participación en la institución genera transparencia. Expresando con un 31% que lo que más se debe de transparentar es el presupuesto. Y que lo deben de comunicar por medio de visita puerta a puerta con un 46% o por medio de perifoneo con 37%, seguido con un 11% a través de Internet.

Figura 12
Transparencia en Juan Montalvo



Gestión pública del GAD. La gestión pública busca cumplir con objetivos tanto a nivel interno como a nivel externo de la institución, puesto que se indagó a la población de la parroquia Juan Montalvo sobre la realización



de trámites, en donde el 94% de la ciudadanía sí ha sido partícipe. Con respecto a la inversión del presupuesto, el 51% de encuestados manifiestan que se debe de apoyar en la producción mientras que el 23% dice que se debe de invertir en vías y carreteras. Y el 100% de los encuestados dicen que les gustaría que sus opiniones sean tomadas en cuenta.

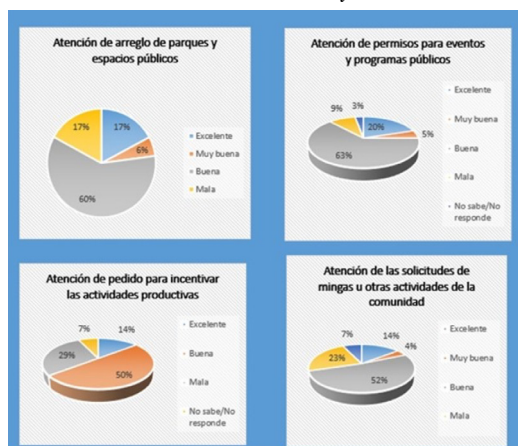
Figura 13
Gestión pública en Juan Montalvo



Al encuestar a la ciudadanía de la parroquia Juan Montalvo acerca de la gestión de solicitudes, expresan que los espacios públicos de la localidad como es el arreglo de parques son atendidos por parte del GAD, esto lo manifiesta el 60% de los encuestados. La ciudadanía en un 63% dice que la atención para permisos de eventos públicos por parte del GAD es buena. El 49% de los encuestados responden que la atención para incentivar actividades productivas es buena. Así mismo, el 51% de los encuestados dicen que la atención para mingas u otras actividades de la parroquia es buena.

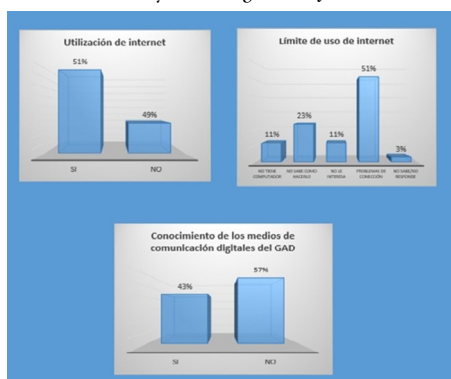


Figura 14
Gestión de solicitudes ciudadanas en Juan Montalvo



Administración Pública Electrónica. Según el PDOT (2015), no existe cobertura de Internet puesto que la mayoría de estudiantes asisten a instituciones educativas ubicadas en la cabecera cantonal en muchos casos y para los estudios universitarios se desplazan a Tulcán, Ibarra y en su gran mayoría Quito. Puesto que la telefonía fija en la parroquia es limitada pero la telefonía móvil es buena, el acceso a Internet también es limitado, pero el acceso a radio, televisión abierta y cable es muy bueno.

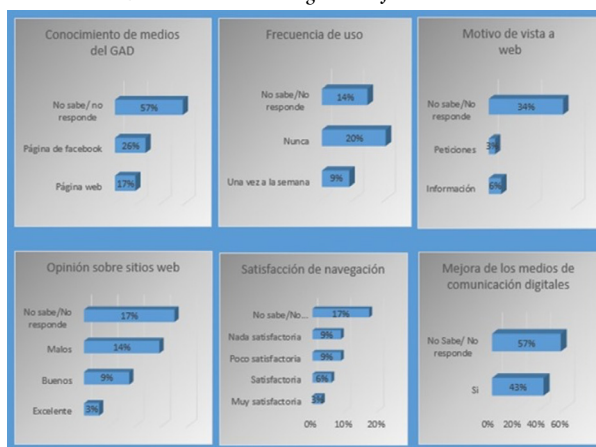
Figura 15
Uso de Internet y medios digitales en Juan Montalvo





El Internet se ha vuelto un medio de comunicación muy importante en la actualidad, debido a que es a través de este las personas pueden receptor información que ellas requieren. Del total de ciudadanos encuestados en la localidad Juan Montalvo, el 51% respondió que hace uso del Internet. De los cuales, el 51% de los encuestados expresan que no hacen uso del Internet por problemas de conexión. Y el 57% de los encuestados dicen que no conocen de los medios de comunicación. Mientras que el 3% de los encuestados expresan que no saben cómo utilizar el Internet.

Figura 16
Evaluación de medios digitales en Juan Montalvo



Los medios digitales de comunicación son de importancia para difundir información establecida en el GAD parroquial Juan Montalvo. Se cuestionó sobre este tema a la ciudadanía, de la cual el 26% manifiesta que tiene conocimiento sobre la página Facebook y un 17% conoce sobre página web. Las personas que visitan estos medios de comunicación por motivo de información son un 6%; expresando su opinión sobre dichos medios, la mayoría de encuestados afirman que son malos, el 9% que son buenos. De acuerdo a la satisfacción de navegación, el 6% responden que es satisfactoria mientras que el 9% expresan que es poco satisfactoria. Y el 43% están de acuerdo con respecto a la mejora de los medios de comunicación digitales.



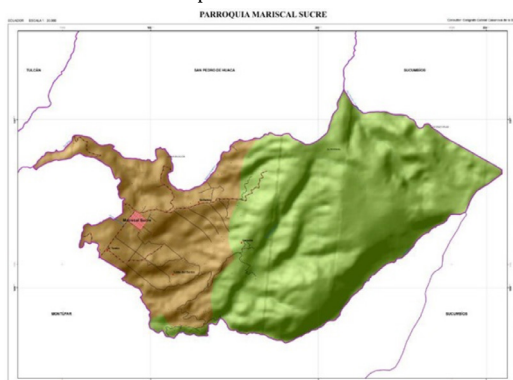
Comentario. Con respecto a la participación ciudadana se tiene como resultado de que es baja, ya que el 46% de los habitantes no ha participado en ningún mecanismo. Pero la mayoría de los encuestados dicen que la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Juan Montalvo es transparente.

Así también, los moradores de Juan Montalvo desean que se transparenten todas las actividades, como contrataciones, funciones de personal, presupuesto y resoluciones, entre otras. Además, en el tema de la gestión del GAD de Juan Montalvo, la ciudadanía menciona que desean que su opinión sea tomada en cuenta, ya que ellos asisten a la institución para realizar algún trámite.

La mayor parte de los encuestados manifiestan que no hacen uso del Internet por problemas de conexión en la parroquia Juan Montalvo, debido a que su acceso es limitado en la localidad y la ciudadanía no tiene conocimiento de los medios de comunicación digitales del GAD. El motivo de visita a los sitios web es por solicitar información, por lo tanto, los medios digitales de comunicación deben ser mejorados.

Mariscal Sucre

Figura 17
Mapa de Mariscal Sucre



Fuente: Plan de desarrollo y ordenamiento territorial de Mariscal Sucre (2015)



Características sociodemográficas. La parroquia de Mariscal Sucre pertenece al Cantón San Pedro de Huaca en la provincia del Carchi. Es una parroquia rural fundada durante los años 1932-1933. Está conformada por las comunidades de El Solferino, El Tambo, Loma El Centro y El Porvenir. La localidad cuenta con una superficie de 33,48 kilómetros. La población de la parroquia es de 1383 habitantes de los cuales 684 son hombres que corresponde al 49.46% de la población total, y 699 mujeres que corresponde al 50.54%, datos que proporciona el Censo de Población y Vivienda 2010 (PDOT, 2015).

Según el INEC (2010), las actividades agrícolas y ganaderas en el Cantón San Pedro de Huaca son la base de la economía, ya que el 54,77 % de la población se dedica a estas actividades (PDOT, 2015).

Características políticas. En el período 2015-2019, el gobierno parroquial de Mariscal Sucre fue presidido por Andrés Guevara Ruano perteneciente a Movimiento Unidad Huaqueña (PDOT, 2015). Desde el año 2019 hasta la actualidad, el GAD es dirigido por José Querembas Guama quien pertenece al partido Conservador Social Cristiano (GAD Parroquial Rural Mariscal Sucre, 2020).

Características culturales y turísticas. En la parroquia rural de Mariscal Sucre, el grupo étnico que más sobresale es el mestizo con 96.75%, según las cifras que arroja el último censo del país. En la que se indica también que aproximadamente un 0.14% de la población es indígena, un 1.23% afroecuatoriano/a, el 0.43% mulato/a, y el 1.45% blanco/a (PDOT, 2015).

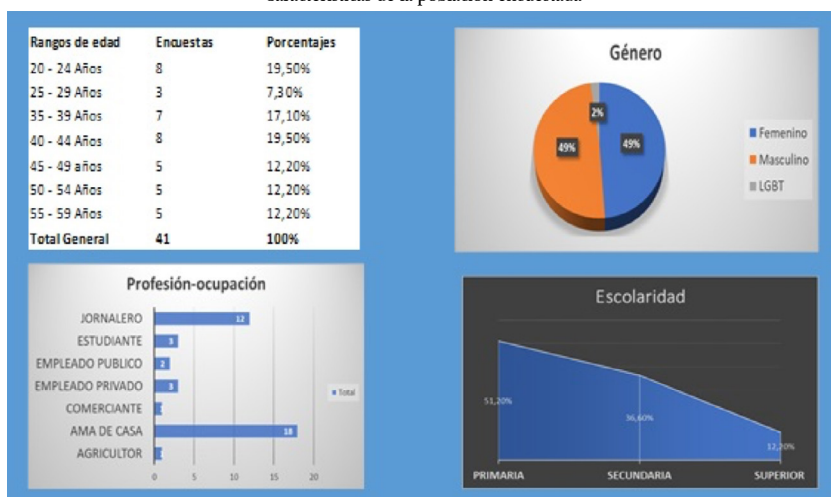
La Estación Biológica Guandera y la Cascada del Duende son los principales atractivos turísticos de la parroquia Mariscal Sucre. Además de la existencia de casas antiguas con interés cultural. También existen lugares naturales como el páramo y laguna El Mirador; ruta de los pastos (desde Tambo) y los Humedales. Posee diferentes fiestas parroquiales y religiosas como de la Virgen del Rosario y Carnales. En su Gastronomía se destaca el



cuy, caldo de gallina, fritada y hornado. Además, predomina la existencia de grupos de danza y música (Carumanta y otros) (PDOT, 2015).

Participación, transparencia y gestión pública. En la parroquia Mariscal Sucre se realizaron 41 encuestas que corresponden al 100%. En su mayoría, el 19,50% de encuestados se ubican entre los rangos de edad de 20 a 24 años y 40 a 44 años. El 49% de encuestados pertenece al género masculino que iguala en porcentaje al género femenino. La principal profesión u ocupación de los encuestados es la de ama de casa con 18 encuestas, es decir el 43,9%. Y el 51,2% de los encuestados tiene educación primaria, principalmente.

Figura 18
Características de la población encuestada

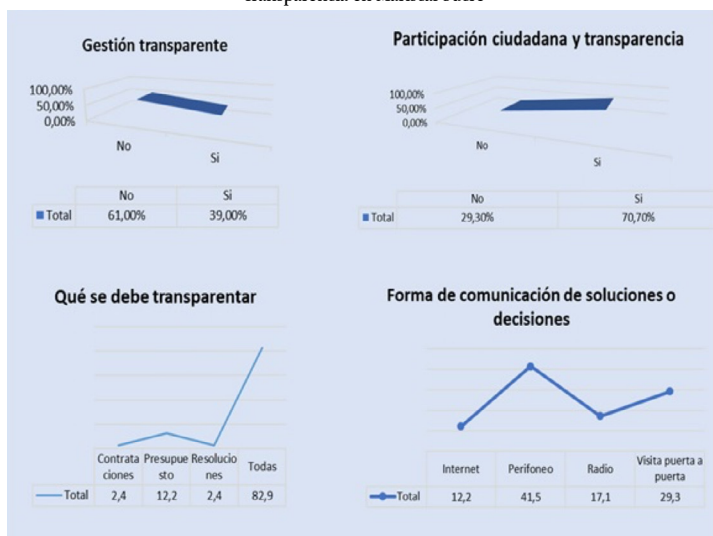


Transparencia. Según el Kit de Gobierno Abierto (2018), “la transparencia hace referencia a un Estado que brinda información sobre las políticas públicas que implementa; sus decisiones, actividades, planes de acción y sus fuentes de datos de forma completa, abierta, oportuna, de fácil acceso y gratuita” (p.10). Al respecto, la mayoría de encuestados, el 61%, señaló



que la gestión del GAD parroquial no es transparente. El 70,70% señaló que la participación ciudadana genera más transparencia. En cuanto a la pregunta sobre qué es lo que se debe transparentar desde el GAD, en su mayoría respondieron que todas las actividades: contrataciones, funciones de personal, presupuesto y resoluciones, en un 82,9%.

Figura 20
Transparencia en Mariscal Sucre



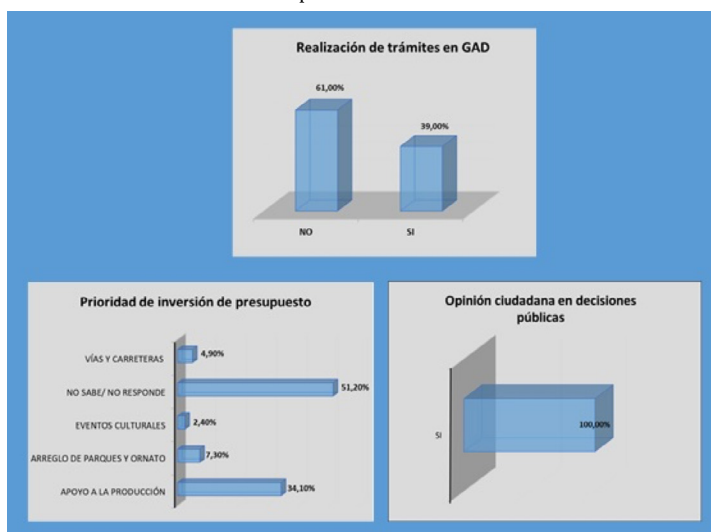
Gestión pública del GAD. En este contexto, la N pública juega un papel muy importante. La autora López citada en Merchán (2016), menciona que es un proceso de transformación del Estado y en especial a todas las instituciones que lo conforman. Lo cual promueve una transformación y modernización de las Administraciones Públicas en especial en países con administraciones tradicionales.

En la parroquia Mariscal Sucre, la mayoría de encuestados, es decir el 61%, dijeron que no han realizado trámite alguno en el GAD. En base a la pregunta sobre la prioridad en que la junta parroquial debe invertir el presupuesto asignado, respondieron en apoyo a la producción



en un 34,10%, en arreglo de parques y ornato en un 7,30%, principalmente. Además, el 100% de los encuestados indicaron les gustaría que los representantes de la junta parroquial tomen en cuenta su opinión antes de tomar una decisión.

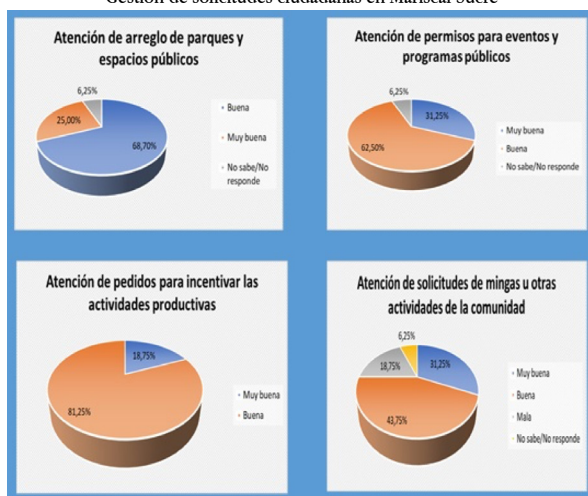
Figura 21
Gestión pública en Mariscal Sucre



La mayoría de los 39% de encuestados que dijeron que han realizado trámites en el GAD de Mariscal Sucre califican la gestión de la junta como buena: la atención de las solicitudes de arreglo de parques y espacios públicos en un 68,7%; la atención de permisos para eventos y programas públicos en un 62,5%; los pedidos de incentivar actividades productivas en un 81,25%; y la atención de solicitudes para la organización de mingas u otras actividades en beneficio de la comunidad en un 43,75%.

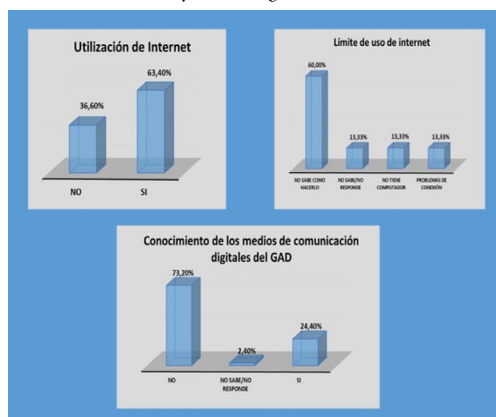


Figura 22
Gestión de solicitudes ciudadanas en Mariscal Sucre



Administración Pública Electrónica. Según el PDOT de la parroquia Mariscal Sucre (2015), hasta el año 2010 el 12,23% de las viviendas de la parroquia tuvieron acceso a la telefonía convencional, la mayoría de la población tiene telefonía móvil, y el 2,45% de las viviendas tienen acceso a Internet. Además, la parroquia cuenta con un Infocentro que atiende a la ciudadanía.

Figura 23
Uso de Internet y medios digitales en Mariscal Sucre

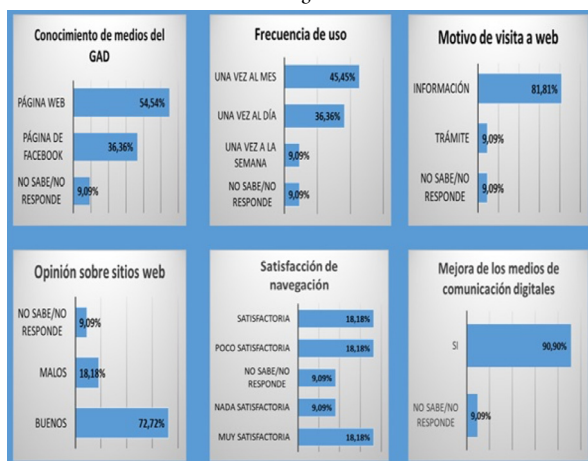




En la parroquia Mariscal Sucre, el 63,40% de la población encuestada respondió que sí sabe utilizar Internet. Del 36,60% restante de ciudadanos que respondieron que no saben utilizar Internet, señalaron que la principal causa de la restricción es que no saben cómo hacerlo, o que no tienen computador, principalmente.

Además, la mayoría del total encuestados de la parroquia, el 73,20%, respondieron que no conocen los medios de comunicación digitales con los cuales cuenta el GAD de Mariscal Sucre.

Figura 24
Evaluación de medios digitales en Mariscal Sucre



En la parroquia Mariscal Sucre, el 24,40% de encuestados dijeron que sí conocen los medios de comunicación digitales del GAD. De este total, el medio digital más conocido es la página web con un 54,54% de las encuestas; el 45,45% indicó que utiliza los medios digitales una vez al mes, la búsqueda de información es el principal motivo de visita a la web institucional en un 81,81%; el 72,72% califica como buenos los sitios webs institucionales; mientras que el 18,18% califica de satisfactoria la navegación en los sitios webs institucionales; y, el 90,90% respondió que sí quisiera que se mejoren los medios de comunicación digitales del GAD parroquial.



Comentario. Los resultados de la encuesta aplicada permitieron determinar que en lo referente a la participación ciudadana, se identifica que la mayoría de la población no participa en ninguna de las actividades convocadas por la junta parroquial, por lo que la mayoría de la ciudadanía considera que el GAD no realiza una gestión transparente. Además, los encuestados sugieren que el GAD debería transparentar todas las actividades que como institución pública realizan, como, por ejemplo, contrataciones, funciones de personal, presupuesto y resoluciones, entre otras.

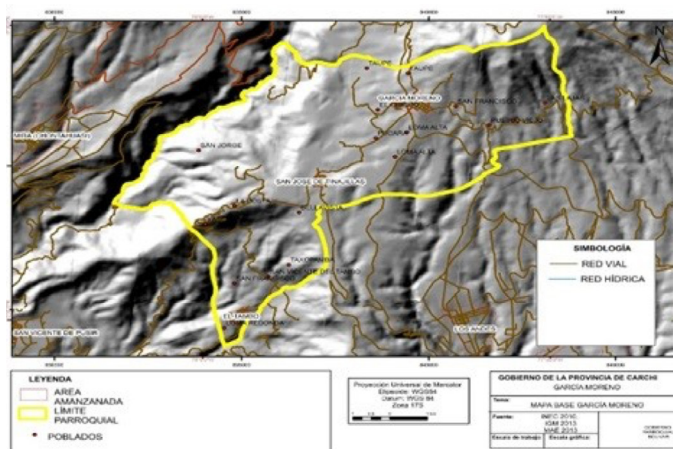
En cuanto a la sistematización de la gestión del GAD de Mariscal Sucre, se puede identificar que la mayoría de encuestados no ha realizado ningún trámite en el GAD. Adicionalmente, la mayoría consideran que la gestión del GAD debe destinar mayor apoyo a la producción. Así mismo, los encuestados consideran que la opinión ciudadana debe tomarse en cuenta en las decisiones públicas. Además, la ciudadanía encuestada califica a la atención que brinda la institución como buena.

Se evidencia en la parroquia de Mariscal Sucre que la mayoría de los encuestados sí sabe utilizar Internet. Sin embargo, un porcentaje importante de ciudadanos respondieron que no debido a que no saben cómo hacerlo, no tienen computador o tienen problemas de conexión. También, la mayoría de encuestados respondieron que no conocen los medios de comunicación digitales con los cuales cuenta el GAD. El porcentaje de encuestados que dijeron que sí conocen los medios de comunicación digitales señalaron a la página web como el medio que más lo manejan, en su mayoría lo utilizan una vez al mes para buscar información. Además, el porcentaje de ciudadanos encuestados que utilizan los medios digitales, en su mayoría, calificaron como buenos los sitios webs institucionales y de igual manera calificaron su navegación por el sitio como satisfactoria, pero es importante recalcar que es necesario la mejora de los medios de comunicación digitales del GAD parroquial.



García Moreno

Figura 25
Mapa de García Moreno



Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de García Moreno (2015)

Características sociodemográficas. La parroquia tuvo su origen en un caserío llamado Chalgua, en 1905; en 1907, cambiaría su nombre por el de Bolívar. La Parroquia está conformada por 6 comunidades y 3 centros poblados consolidados: El Tambo, San José de Tinajillas y su cabecera Parroquial García Moreno. La Parroquia García Moreno cuenta una superficie aproximada de 54 km, se ubica al nororiente del cantón Bolívar, provincia del Carchi. Tiene una población de 1406 habitantes, misma que está estructurada en el 51% por el sexo femenino, con 711 mujeres, y, la diferencia, el 49% que representa 695 hombres. Tiene como actividades principales la agricultura y ganadería (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia García Moreno, 2015).



Características políticas. En el periodo 2015-2019, el gobierno parroquial de García Moreno fue presidido por Federman Molina. A partir del año 2019 hasta el 2023, la parroquia está a cargo de Campo Elías Benalcázar (GAD Parroquial García Moreno, 2017).

Características culturales y turísticas. En la parroquia de García Moreno, según datos del Censo del INEC 2010, un 92,89% de la población, que corresponde a 1306 habitantes, se identifican con la raza mestiza, le sigue un 2,84% que se identifican con la raza negra-afroecuatoriana; y con un 1,99% de raza blanca; 1,21% de raza mulata; 0,78% de raza indígena; 0,21% de raza montubia y, por último, un 0,07% se auto identifica como otra etnia.

García Moreno es una parroquia con recursos agropecuarios satisfactoriamente explotados; por ello, la población se dedica a la industrialización de la leche y otras actividades artesanales, además de las oportunidades comerciales que se dan de forma directa hacia las empresas y mercados de otros cantones cercanos.

En la parroquia se pueden encontrar 3 climas marcados, los cuales son frío, templado y subtropical. A estos tipos de clima se asocian los principales productos que son papas, habas, melloco, trigo, cebada, maíz, frejol, entre otros (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia García Moreno, 2015).

Su gastronomía se basa en la elaboración de platos como el cuy con papas, morocho con leche y panela, sopa de gallina y hornado. La parroquia García Moreno posee atractivos turísticos tales como la Laguna de la Encañada, El Morador, el Parque Ecológico infantil y el cerro El Cerotal (GAD Parroquial García Moreno, 2017).

Participación, transparencia y gestión pública. En la parroquia García Moreno se realizaron 38 encuestas que corresponden al 100%. En su mayoría, el 26% de encuestados se ubican en el rango de edad de 55-59



años. El 50% de encuestados pertenece al género femenino. La principal profesión u ocupación es la de ama de casa con 13 encuestas. Y el 66% de los encuestados tiene educación secundaria, principalmente.

Figura 26
Características de la población encuestada

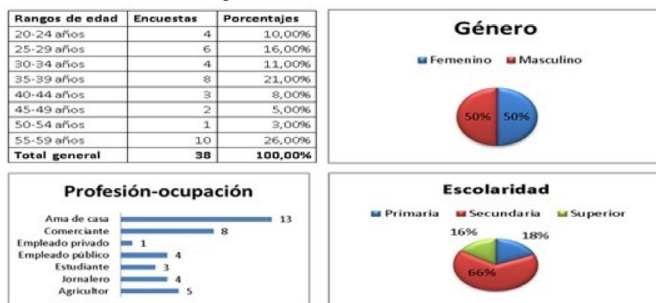


Participación ciudadana. En la parroquia García Moreno, las principales actividades convocadas por la junta parroquial son las asambleas populares y la rendición de cuentas, a las cuales ha acudido la ciudadanía en un 16%. El 79% de los encuestados manifiesta que no se han considerado sus opiniones en la rendición de cuentas. Los pobladores indican que la participación ciudadana siempre fortalece la gestión del GAD en un 47%, además, de que la participación ciudadana siempre permite fortalecer la convivencia en un 58%.

Cabe destacar que la mayoría de la población encuestada, el 60%, indica que no ha participado en ninguna de las actividades convocadas por la junta parroquial para fomentar la participación ciudadana.



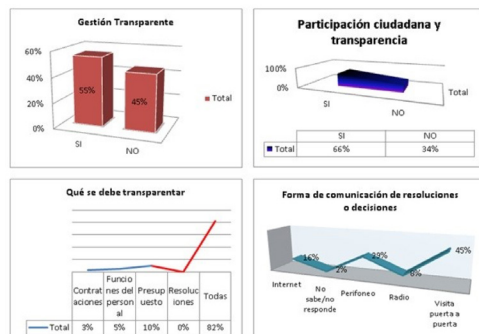
Figura 27
Participación ciudadana en García Moreno



Transparencia. De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2013), la transparencia “es un concepto relacionado con la posibilidad de que la información real de una empresa, gobierno u organización puede ser consultada por los diferentes sujetos afectados por ella, de tal modo que éstos pueden tomar decisiones con conocimiento de causa y sin asimetría de información” (p. 2).

Al respecto, la mayoría de encuestados, el 55%, señaló que la gestión del GAD parroquial es transparente. El 66% señaló que la participación ciudadana genera más transparencia. En cuanto a la pregunta sobre qué es lo que se debe transparentar desde el GAD en su mayoría respondieron que todas las actividades: contrataciones, funciones de personal, presupuesto y resoluciones, en un 82%.

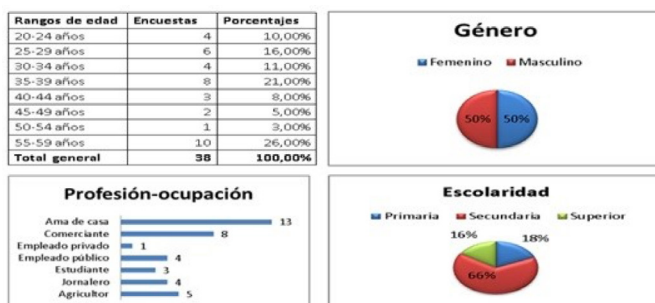
Figura 28
Transparencia en García Moreno





Gestión pública del GAD. Según Andrés Corrales Angulo de la Universidad Continental (2019) La NGP propone descentralizar el Estado a través de niveles de gobierno que tengan mayor cercanía al ciudadano, mismo que es considerando un cliente al que debe ofrecer su mejor servicio. Esta corriente busca la simplificación de procesos y desregulación de procedimientos que permitan mejorar la fluidez para obtener resultados. En la parroquia García Moreno, la mayoría de encuestados, es decir el 63%, dijeron que no han realizado trámite alguno en el GAD. Además, el 97% de los encuestados indicaron les gustaría que los representantes de la junta parroquial tomen en cuenta su opinión antes de tomar una decisión.

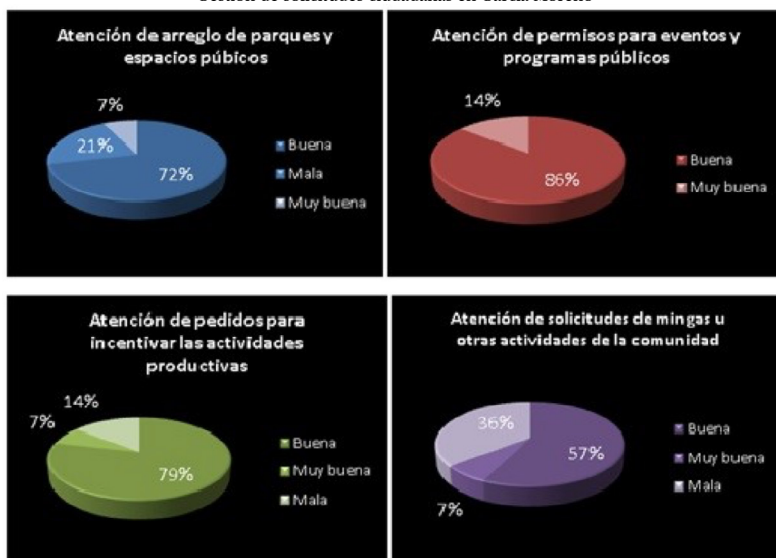
Figura 29
Gestión pública en García Moreno



El 37% de encuestados que dijeron que han realizado trámites en el GAD de García Moreno califican la gestión de la junta como buena: la atención de las solicitudes de arreglo de parques y espacios públicos en un 72%; la atención de permisos para eventos y programas públicos en un 86%; los pedidos de incentivar actividades productivas en un 79%; y la atención de solicitudes para la organización de mingas u otras actividades en beneficio de la comunidad en un 57%.



Figura 30
Gestión de solicitudes ciudadanas en García Moreno



Administración Pública Electrónica. Según el PDOT de la parroquia de García Moreno (2015), no existe un sistema de comunicación como Internet o telefonía fija (acceso limitado), pero existe cobertura de telefonía celular debido a la facilidad de acceso y cobertura, con la detección de redes de datos móviles.

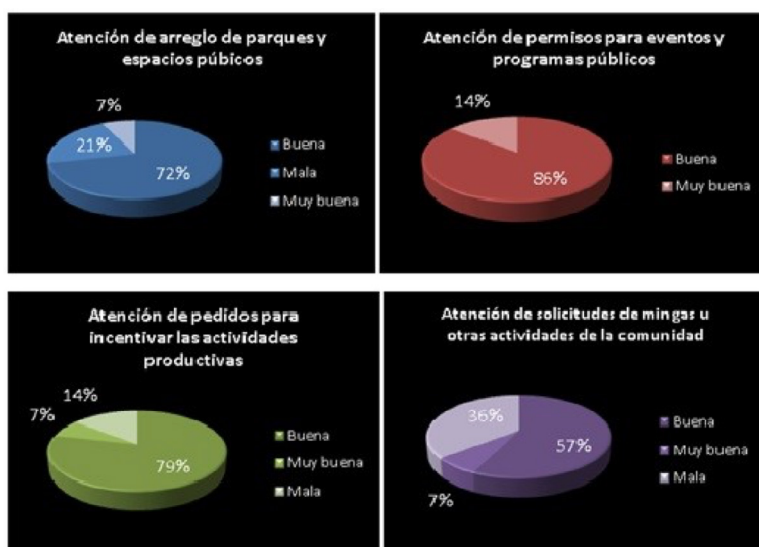
Figura 29
Gestión pública en García Moreno





El 37% de encuestados que dijeron que han realizado trámites en el GAD de García Moreno califican la gestión de la junta como buena: la atención de las solicitudes de arreglo de parques y espacios públicos en un 72%; la atención de permisos para eventos y programas públicos en un 86%; los pedidos de incentivar actividades productivas en un 79%; y la atención de solicitudes para la organización de mingas u otras actividades en beneficio de la comunidad en un 57%.

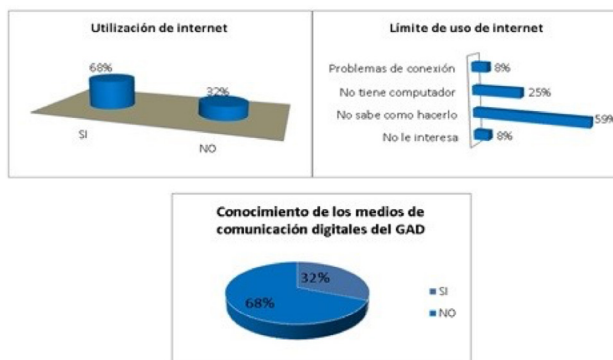
Figura 30
Gestión de solicitudes ciudadanas en García Moreno



Administración Pública Electrónica. Según el PDOT de la parroquia de García Moreno (2015), no existe un sistema de comunicación como internet o telefonía fija (acceso limitado), pero existe cobertura de telefonía celular debido a la facilidad de acceso y cobertura, con la detección de redes de datos móviles.



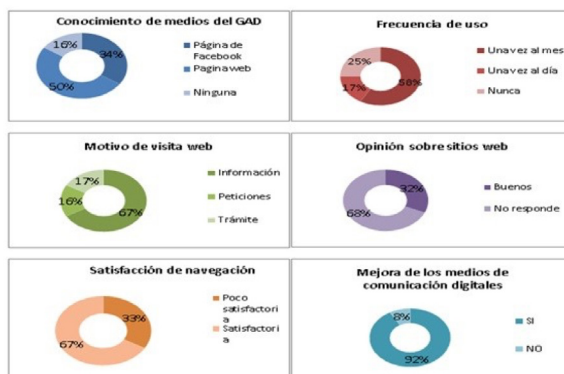
Figura 31
Uso de internet y medios digitales en García Moreno



En la parroquia García Moreno, el 68% de la población encuestada respondió que sí sabe utilizar internet. Del 32% restante de ciudadanos que respondieron que no saben utilizar internet, señalaron que la principal causa de la restricción es que no saben cómo hacerlo, o que no tienen computador, principalmente.

Además, la mayoría del total encuestados de la parroquia, el 68%, respondieron que no conocen los medios de comunicación digitales con los cuales cuenta el GAD de García Moreno.

Figura 32
Evaluación de medios digitales en García Moreno





En la parroquia García Moreno, el 32% de encuestados dijeron que sí conocen los medios de comunicación digitales de GAD. De ese total, el medio digital más conocido es la página web con un 50%, el 58% indicó que utiliza los medios digitales una vez al mes; la búsqueda de información es el principal motivo de visita a la web institucional en un 67%; el 32% califica como buenos los sitios institucionales; mientras que el 33% califica como satisfactoria la navegación en los sitios web institucionales; y, el 92% respondió que quisiera que se mejoren los medios de comunicación digitales del GAD parroquial.

Comentario. La gestión de los GAD frente a la Administración Pública Electrónica en la parroquia de García Moreno señala que, entre las variadas opciones de participación ciudadana, las más convocadas son las Asambleas Populares y la Rendición de Cuentas; además, indican que no se han tomado en cuenta sus opiniones; sin embargo, consideran que la participación ciudadana es importante, ya que fortalece la gestión del GAD.

La transparencia en la Junta Parroquial y en cualquier institución pública debe estar presente debido a que mejora la relación entre las autoridades del GAD y la ciudadanía para tener una mejor convivencia. Respecto a los encuestados de la Parroquia de García Moreno, en su gran mayoría consideran a la participación ciudadana como un mecanismo que genera mayor transparencia; además, señalan que actividades como contrataciones, funciones del personal, presupuesto y resoluciones deberían ser de conocimiento público.

La NGP permite a los diferentes niveles de gobierno tomar decisiones en beneficio de la ciudadanía de acuerdo al contexto en el que se encuentren. En cuanto a la gestión del GAD de García Moreno, es importante señalar que la mayoría de encuestados no ha realizado trámite alguno en el GAD; sin embargo, califican la atención a diferentes solicitudes como buena. La mayoría de encuestados indicaron que les gustaría que la junta parroquial tome en cuenta sus opiniones antes de tomar una decisión.

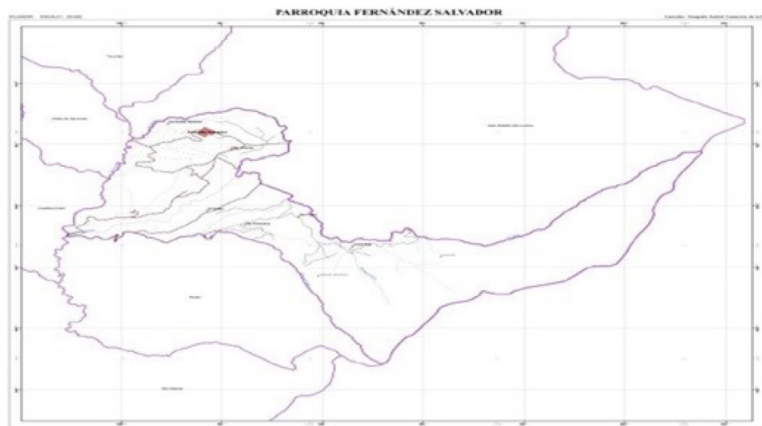


La parroquia de García Moreno aún no tiene implementada una Administración Pública Electrónica consolidada que permita al ciudadano realizar sus trámites con mayor facilidad o conocer los procesos que realiza en GAD de la Junta Parroquial para dar a conocer sus resoluciones. La mayoría de los encuestados respondió que sí sabe utilizar internet y el porcentaje restante respondió que, el no saber utilizar internet, se debe a que no tienen computadora o que no saben cómo hacerlo.

También, la mayoría de encuestados respondieron que sí conocen los medios de comunicación digitales, el medio digital más conocido es la página web; en su mayoría utilizan los medios digitales una vez al mes para buscar información; además, del porcentaje de las personas que utilizan los medios digitales en su mayoría calificaron como buenos los sitios webs institucionales, con experiencias de navegación satisfactoria, pero indicaron que es necesario mejorar los medios de comunicación digitales del GAD parroquial.

Fernández Salvador

Figura 33
Mapa de Fernández Salvador



Fuente: Plan de desarrollo y ordenamiento territorial de Fernández Salvador (2015)



Características sociodemográficas. La parroquia de Fernández Salvador registra una población de 1.282 habitantes, de los cuales 663 son hombres, lo que corresponde al 51.72% de la población total; y 619 son mujeres, lo que corresponde al 48.28%, datos que provee el Censo de Población y Vivienda 2010. Estos datos denotan un claro equilibrio entre hombres y mujeres en la población existente. La población de la parroquia del año 2001 al último censo en el año 2010 disminuyó en un 0.92%. Las principales actividades a las que se dedican las personas que habitan esta parroquia son la agricultura y ganadería, principalmente (PDOT, 2015).

Características políticas. Desde el año 2019 hasta la actualidad, el GAD es dirigido por Leonila Susana Chamorro Cortez (CNE, 2020).

Características culturales y turísticas. La parroquia de Fernández Salvador presenta en su mayor parte una población definida como mestiza. Los principales atractivos de la parroquia son El Parque de la Familia y el Monumento al Cristo Resucitado. (PDOT, 2015). Además, las manifestaciones culturales conmemoran eventos religiosos y cívicos, principalmente. En su gastronomía se destacan comidas y bebidas típicas como el hornado, café de chuspa, morocho y el tradicional champú.

Participación, transparencia y gestión pública. En la parroquia Fernández Salvador se realizaron 36 encuestas que corresponde al 100%. En su mayoría, el 31 % de encuestados se ubican en el rango de edad de 40 a 44 años. El 72% de encuestados pertenece al género masculino. La principal actividad u ocupación de los encuestados es la de ama de casa, con un 44% del total de las encuestas; además, el 22 % son empleados que ocupan cargos públicos, y el 50% de los encuestados tiene educación primaria, principalmente.

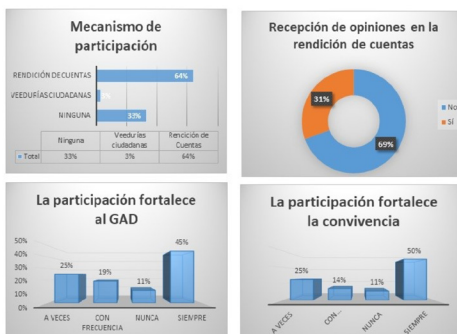


Figura 34
Características de la población encuestada



Participación ciudadana. En la parroquia Fernández Salvador la rendición de cuentas es la actividad principal convocada por la Junta Parroquial, y a la cual ha asistido la ciudadanía en un 64 %. El 69% de los encuestados manifiesta que no se han considerado sus opiniones en la rendición de cuentas. Los pobladores indican que la participación ciudadana solo a veces fortalece la gestión del GAD en un 25%; además de que la participación ciudadana siempre permite fortalecer la convivencia en un 50%. Cabe destacar que el 33% de la población encuestada indica que no ha participado en ninguna de las actividades convocadas por la Junta Parroquial para fomentar la participación ciudadana.

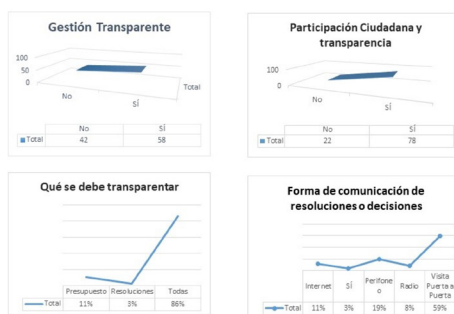
Figura 35
Participación ciudadana en Fernández Salvador





Transparencia. Según Aguilar (2010), “Los gobiernos no solo deben dejar que el ciudadano observe, sino que debe divulgar la información que posee”. Al respecto, la mayoría de encuestados, el 58%, señaló que la gestión del GAD parroquial está acorde con lo que se conoce como transparencia. El 78% señaló que la participación ciudadana genera más transparencia. En cuanto a la pregunta sobre qué es lo que se debe transparentar desde el GAD, en su mayoría respondieron que se deben transparentar todas las actividades, con un 86%, resoluciones con un 3%, y presupuestos con un 11%.

Figura 36
Transparencia en Fernández Salvador

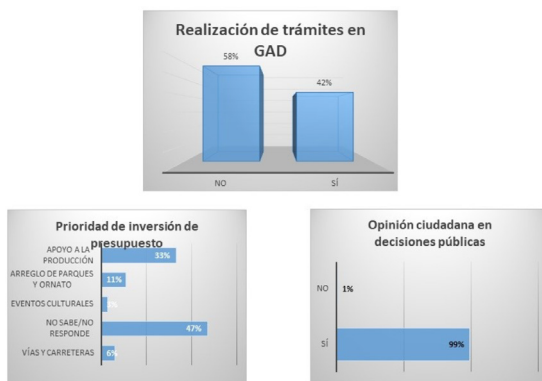


Gestión pública del GAD. La gestión pública otorga grandes beneficios a todo nivel, tanto de los estamentos públicos como de la sociedad en conjunto (CEPAL, 2011).

En la parroquia Fernández Salvador, la mayoría de encuestados, es decir, el 58 %, dijeron que no han realizado trámite alguno en el GAD. A la pregunta sobre la prioridad en que la Junta Parroquial debe invertir el presupuesto, la mayoría no respondió, con un 47%, seguidamente manifiestan en apoyo a la producción con un 33%, principalmente. Además, el 99% de los encuestados indicaron que les gustaría que los representantes de la Junta Parroquial tomen en cuenta su opinión antes de tomar una decisión.

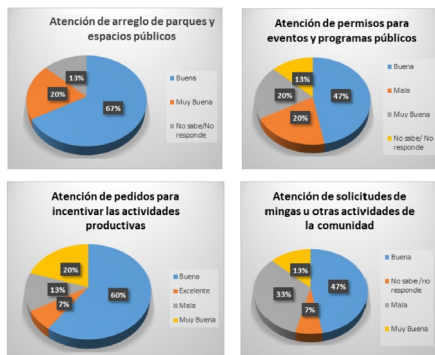


Figura 37
Gestión pública en Fernández Salvador



La mayoría de los encuestados, el 67%, manifiestan que la atención ha sido buena cuando han acudido a realizar algún trámite en el GAD de Fernández Salvador en cuanto a la atención de las solicitudes de arreglo de parques y espacios públicos; la atención de permisos para eventos y programas públicos ha sido buena en un 47%, los pedidos de incentivar actividades productivas es buena, en un 60%, y la atención de solicitudes para la organización de mingas u otras actividades en beneficio de la comunidad ha sido buena, en un 47%.

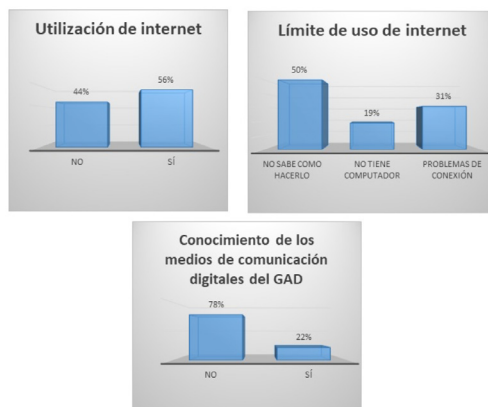
Figura 38
Gestión de solicitudes ciudadanas en Fernández Salvador





Administración Pública Electrónica. Según el PDOT de la parroquia Fernández Salvador (2015) hasta el año 2015, el 24% de las viviendas de la parroquia tienen acceso a la telefonía móvil, el 75% tiene acceso a telefonía convencional, y el 1,2% de las viviendas tienen acceso a internet. Además, la parroquia cuenta con un Infocentro en donde los ciudadanos pueden realizar todo tipo de trámites en línea, además de recibir el asesoramiento oportuno.

Figura 39
Uso de internet y medios digitales en Fernández Salvador

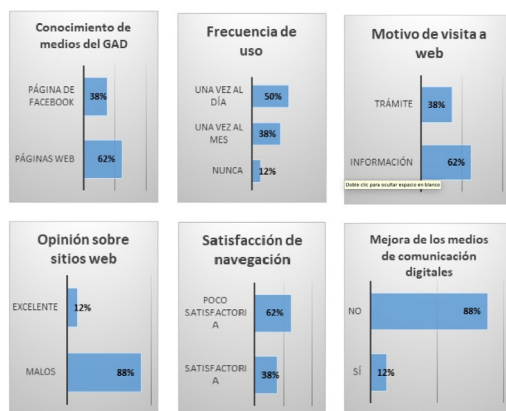


En la parroquia Fernández Salvador, el 56% de la población encuestada respondió que sí está al corriente de utilizar internet, y el otro 44% restante de ciudadanos respondieron que no saben manipular internet. Además, señalaron que la principal causa de la limitación es que no saben cómo utilizarlo, o que tienen problemas relativos de conexión.

Además, la mayoría del total encuestados de la parroquia, el 78% respondió que desconocen los medios de comunicación digitales con los cuales cuenta el GAD de Fernández Salvador.



Figura 40
Evaluación de medios digitales en Fernández Salvador



En la parroquia Fernández Salvador, el 78% de encuestados señalaron que sí tienen conocimiento de los medios de comunicación digitales del GAD. De este total, el medio digital más conocido es la página web con un 62%; el 50% indicó que utiliza los medios digitales una vez al día, y el 38% dijo que una vez al mes; la solicitud de información es el principal motivo de visita a la web institucional en un 62%; el 12% califica como excelentes los sitios webs institucionales; mientras que el 38% califica de satisfactoria, y el 62% como poco satisfactoria la navegación en los sitios webs institucionales; y, el 12% respondió que sí quisiera que se mejoren los medios de comunicación digitales del GAD parroquial.

Comentario. Dentro de la gestión de los GAD, la cual involucra a la Administración Pública Electrónica en la parroquia de Fernández Salvador, muestra un panorama entre la gestión del GAD y la ciudadanía. La participación ciudadana en los resultados señala que en su mayoría los ciudadanos no participan en actividades que son convocadas por la Junta Parroquial Rural.

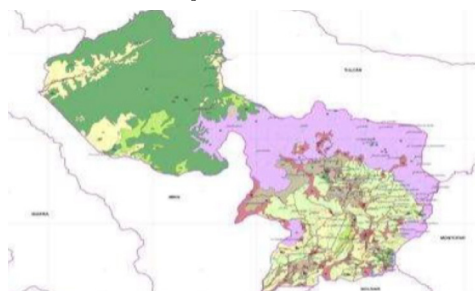


En cuanto a la gestión del GAD de Fernández Salvador, es importante señalar que gran parte de encuestados no han realizado trámites en el GAD. En relación a la población que se encuestó, consideran que el apoyo a la producción debe ser la prioridad de la gestión institucional. Los encuestados califican la atención a diferentes solicitudes como buena, aunque, los individuos consideran que la gestión emprendida por el GAD es transparente; además, están de acuerdo en que se deberían mejorar los mecanismos de rendición de cuentas, por ejemplo, fortalecer la participación ciudadana en estos ámbitos.

Finalizando, el GAD Parroquial Rural está incorporando en primera instancia a la Administración Pública Electrónica, ya que se ha implementado en su gestión administrativa un sitio web, y el cual se debería, según los ciudadanos, utilizar también como medio para promocionar turísticamente a su parroquia a nivel nacional y mundial, además debería ser utilizado para promocionar actividades productivas y culturales. La mitad de las personas saben usar internet y la otra mitad se le dificulta el acceso porque no sabe cómo hacerlo; por eso es importante, según han manifestado sus habitantes, mejorar los medios de comunicación digitales del GAD parroquial rural.

La Libertad

Figura 41
Mapa de La Libertad



Fuente: Plan de desarrollo y ordenamiento territorial de la (Libertad, 2015).



Características sociodemográficas. La Libertad está ubicada en las estribaciones de la cordillera Occidental de los Andes, al Noroccidente de la ciudad de El Ángel, a una distancia de 4.5 km de la cabecera cantonal. La altura es de 3000 metros sobre el nivel del mar. Tiene una superficie de 250 kilómetros cuadrados.

Su población es de 5000 habitantes; los límites de La Libertad: al norte Tufiño y la parroquia de Maldonado, por el sur limita con la ciudad del Ángel cuyo límite natural es el río Bobo desde la hacienda La Esperanza aguas abajo hasta la confluencia del río Ingueza, por el este desde la hacienda La Esperanza límite natural el río Bobo hasta el punto denominado Chorro Blanco, al Noreste con las montañas de Morán y la Cortadera hasta la elevación del Chiltazón. Las actividades principales a las que se dedica su población son netamente ganadería y agricultura, principalmente como es la siembra de papa y habas, entre otras (PDOT, 2015).

Características políticas. Desde el año 2019 hasta la actualidad, el GAD es dirigido por Alfredo Estrada Caicedo (CNE, 2020).

Características culturales y turísticas. La parroquia de La Libertad en su mayoría se auto identifica como mestiza. Los principales atractivos de la parroquia son: Cañón de Moran; el pueblo libertense expresa su devoción a la Virgen del Carmen, San Francisco, San Pedro, La Dolorosa, San Isidro, La Virgen del Rosario, San Vicente Ferrer, La Virgen de Pompeya, Santa Teresita, El Niño Jesús; la comida tradicional de este sitio es el molo de papa, pan de finados, hornado y morocho (Libertad, 2020).

Participación, transparencia y gestión pública. En la parroquia La Libertad se realizaron 98 encuestas que corresponden al 100%. En su mayoría, el 17% de encuestados se ubican en el rango de edad de 55 a 59



años. El 43% de encuestados pertenece al género femenino. La principal profesión u ocupación de los encuestados es la de ama de casa con el 29%. Y el 41% de los encuestados tiene educación secundaria, principalmente.

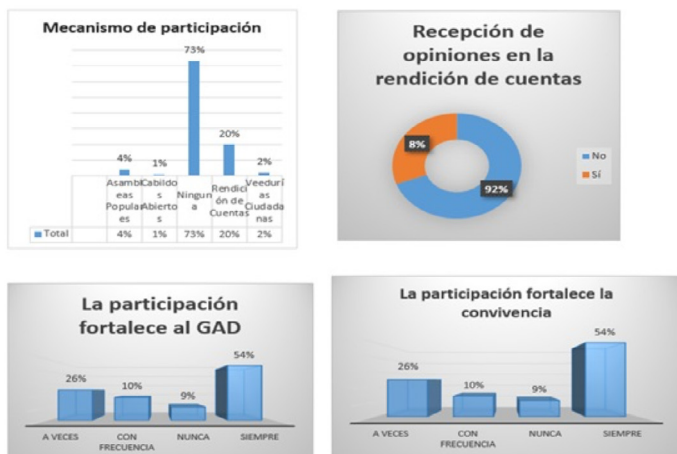
Figura 42
Características de la población encuestada



Participación ciudadana. En la parroquia La Libertad, la rendición de cuentas es la principal actividad convocada por la Junta Parroquial, y a la cual ha acudido la ciudadanía en un 20%. El 92% de los encuestados manifiesta que no se han considerado sus opiniones en la rendición de cuentas. Los pobladores indican que la participación ciudadana siempre fortalece la gestión del GAD en un 54%; además de que la participación ciudadana siempre permite fortalecer la convivencia. Cabe destacar que el 73% de la población encuestada indica que no ha participado en ninguna de las actividades convocadas por la Junta Parroquial para fomentar la participación ciudadana.



Figura 43
Participación ciudadana en La Libertad

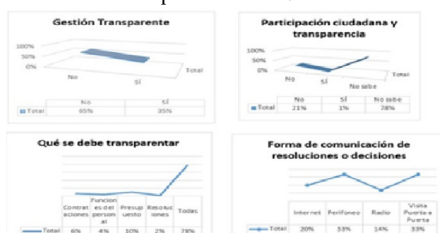


Transparencia. Una administración pública, para ser transparente, tiene la necesidad de publicar todos los documentos que estén en su poder, es decir, poner a disposición de los ciudadanos la máxima información posible que va surgiendo del funcionamiento y de la actividad diaria de las diferentes instituciones que componen la administración, pero siempre respetando los datos personales para que no se vea afectada la intimidad de ninguna persona (Mariscal, 2016).

Al respecto, el 65% de los encuestados señaló que la gestión del GAD parroquial es transparente. Además, el 21% señaló que la participación ciudadana genera más transparencia. En la pregunta sobre qué es lo que se debe transparentar desde el GAD, el 78% respondieron que todas las actividades, seguido con un 10% que opinan que se debe transparentar el presupuesto.



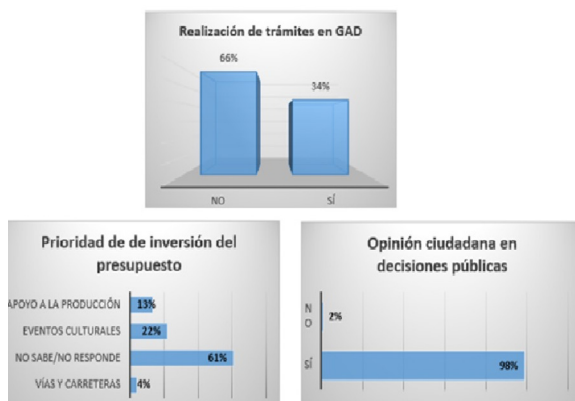
Figura 44
Transparencia en La Libertad



Gestión pública del GAD. La NGP busca mayor participación de la ciudadanía en la toma de decisiones de un gobierno, tomando como principal elemento la creación de valor público.

En la parroquia La Libertad, en su mayoría, los encuestados, es decir el 66%, dijeron que no han realizado trámite alguno en el GAD. En la pregunta sobre la prioridad en que la Junta Parroquial debe invertir el presupuesto asignado, respondieron el 13% por el apoyo a la producción, seguido de eventos culturales, con un 22%. Además, el 98% de los encuestados indicaron que les gustaría que los representantes de la Junta Parroquial tomen en cuenta su opinión antes de tomar una decisión.

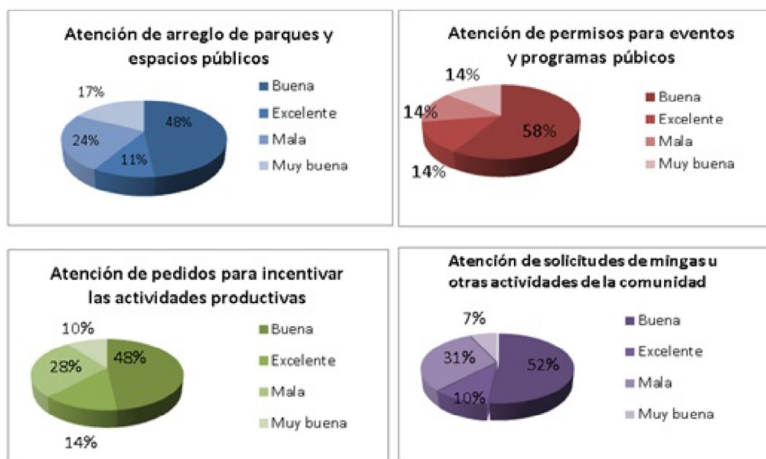
Figura 45
Gestión pública en La Libertad





El 28% de encuestados que expresaron que han realizado trámites en el GAD de La Libertad, califican la gestión de la junta como buena: la atención de las solicitudes de arreglo de parques y espacios públicos en un 48%; la atención de permisos para eventos y programas públicos en un 58%; los pedidos de incentivar actividades productivas en un 48%; y la atención de solicitudes para la organización de mingas u otras actividades en beneficio de la comunidad en un 52%.

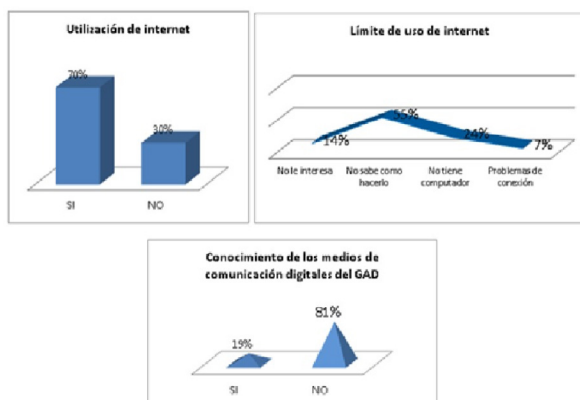
Figura 46
Gestión de solicitudes ciudadanas en La Libertad



Administración Pública Electrónica. A nivel de las comunidades de la parroquia, no cuenta con el servicio telefónico y servicio de internet domiciliar. La única presencia de las telecomunicaciones son los teléfonos celulares y las unidades fijas de telefonía; cabe señalar que el servicio de internet tiene la institución educativa en un proyecto dirigido por el Gobierno Municipal.



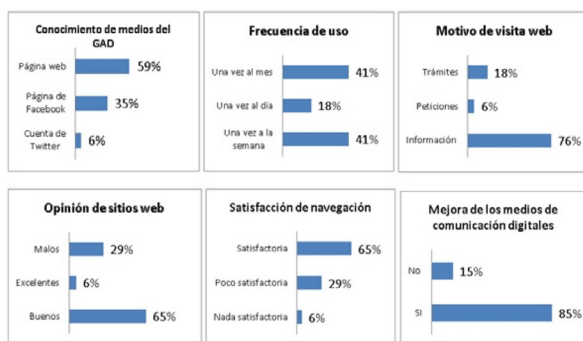
Figura 47
Uso de internet y medios digitales en La Libertad



En la parroquia La Libertad, el 70% de la población encuestada respondió que sí sabe utilizar internet. El 30% restante de ciudadanos que respondieron que no saben utilizar internet, señalaron que la principal causa de la restricción es que no saben cómo hacerlo (55%), o que no tienen computador (24%), principalmente.

Además, la mayoría del total encuestados de la parroquia, el 81%, respondieron que desconocen los medios de comunicación digitales con los cuales cuenta el GAD de La Libertad.

Figura 48
Evaluación de medios digitales en La Libertad

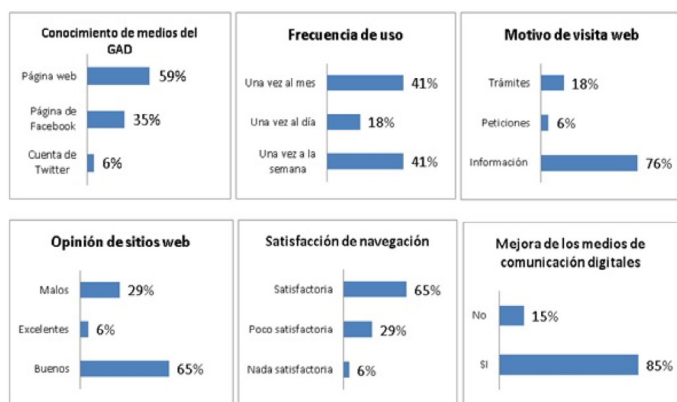




En la parroquia La Libertad, el 70% de la población encuestada respondió que sí sabe utilizar internet. El 30% restante de ciudadanos que respondieron que no saben utilizar internet, señalaron que la principal causa de la restricción es que no saben cómo hacerlo (55%), o que no tienen computador (24%), principalmente.

Además, la mayoría del total encuestados de la parroquia, el 81%, respondieron que desconocen los medios de comunicación digitales con los cuales cuenta el GAD de La Libertad.

Figura 48
Evaluación de medios digitales en La Libertad



En la parroquia La Libertad, el 19% de encuestados dijeron que conocen los medios de comunicación digitales del GAD. De ese total, el medio digital más popular es la página web con un 59%, el 41% indicó que utiliza los medios digitales una vez al mes, y una vez a la semana en el mismo porcentaje; la búsqueda de información es el principal motivo de visita a la web institucional, en un 76%; el 65% considera como buenos los sitios institucionales; y el mismo porcentaje califica como satisfactoria la navegación en los sitios web institucionales; y, el 85% respondió que sí quisiera que se mejoren los medios de comunicación digitales del GAD parroquial.



Comentario. En cuanto a la situación de participación y transparencia en el GAD Parroquial de La Libertad, la mayoría de la población no participa en ninguna de las actividades convocadas por la Junta Parroquial. Sin embargo, a la mayoría le gustaría que sus opiniones sean tomadas en cuenta a la hora de tomar decisiones.

En cuanto a la gestión del GAD de La Libertad, es importante señalar que el 28% ha realizado algún trámite en el GAD. La mayoría de los encuestados coinciden en que el apoyo a la producción y arreglo de parques debe ser la prioridad de la gestión institucional.

Finalmente, se puede decir que la parroquia atraviesa por una fase inicial de la administración pública electrónica. La mayoría de los encuestados respondió que sí sabe utilizar internet. Sin embargo, un porcentaje importante de ciudadanos respondieron que no saben utilizarlo debido a que no saben cómo hacerlo, o que no tienen computador; además, la mayoría de encuestados respondieron que no conocen los medios de comunicación digitales con los cuales cuenta el GAD. Del porcentaje de las personas que utilizan los medios digitales en su mayoría calificaron como buenos los sitios webs institucionales, con experiencias de navegación satisfactoria, pero indicaron que es necesario mejorar los medios de comunicación digitales del GAD parroquial.

Cristóbal Colón

Figura 49
Mapa de Ubicación de Cristóbal Colón



Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Cristóbal Colón (2015).



Características sociodemográficas. La parroquia de Cristóbal Colón pertenece al Cantón Montufar, en la provincia del Carchi. Es una parroquia rural, fundada en 1931, integrada por 7 comunidades. La localidad tiene una extensión territorial de 32 kilómetros cuadrados de área. En el lugar habitan un total de 2.943 personas, de los cuales el 50,8% % de la población pertenece al género femenino, y el 49,26 al género masculino. La principal actividad económica de la parroquia es la agricultura y la ganadería, especialmente el cultivo de papa y la producción de leche. (PDOT, 2015).

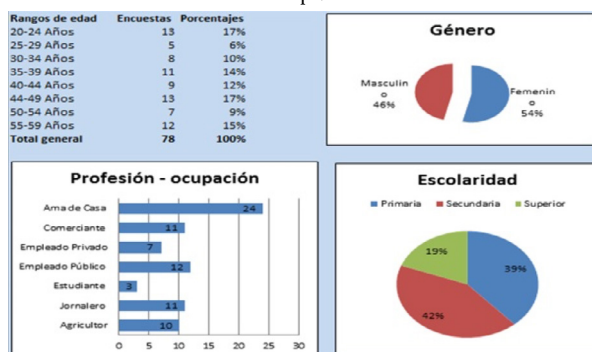
Características políticas. En el período 2015-2019, el Gobierno parroquial de Cristóbal Colón fue presidido por Pedro Ortega. Desde el año 2019 hasta la actualidad, el GAD es dirigido por Milton Guillermo Bolaños Jiménez (CNE, 2020).

Características culturales y turísticas. La parroquia de Cristóbal Colón es multiétnica. La ciudadanía en su mayoría se auto identifica como mestiza. Los principales atractivos de la parroquia son el museo arqueológico que se encuentra ubicado en la comunidad de Cumbaltar y el complejo lacustre Laguna El Salado, que se ubica en la comunidad de El Ejido (PDOT, 2015). Además, las manifestaciones culturales conmemoran eventos religiosos como las fiestas de San Pedro, y cívicos, principalmente. En su gastronomía se destacan comidas y bebidas típicas como el champús, el dulce de calabazo, las tortillas de tiesto y el morocho.

Participación, transparencia y gestión pública. En la parroquia Cristóbal Colón, se realizaron 78 encuestas que corresponde al 100%. En su mayoría, el 34% de encuestados se ubican en el rango de edad de 20 a 24 y 40 a 44 años. El 54% de encuestados pertenece al género femenino. La principal profesión u ocupación de los encuestados es la de ama de casa con 24 encuestas, es decir, el 31%. Y el 42% de los encuestados tiene educación secundaria, principalmente.

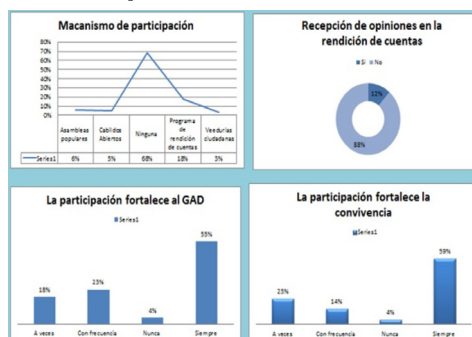


Figura 50
Características de la población encuestada



Participación ciudadana. En la parroquia Cristóbal Colón, la rendición de cuentas es la principal actividad convocada por la Junta Parroquial y a la cual han acudido la ciudadanía en un 18 %. El 88% de los encuestados manifiesta que no se han considerado sus opiniones en la rendición de cuentas. Los pobladores indican que la participación ciudadana siempre fortalece la gestión del GAD en un 55%; además de que la participación ciudadana siempre permite fortalecer la convivencia en un 59%. Cabe destacar que la mayoría de la población encuestada, el 68%, indica que no ha participado en ninguna de las actividades convocadas por la Junta Parroquial para fomentar la participación ciudadana.

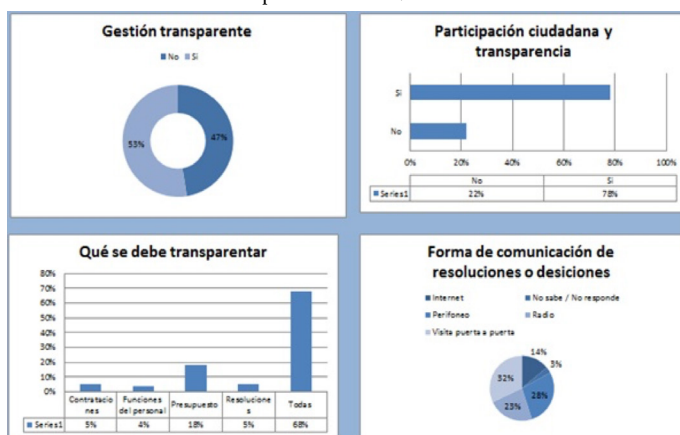
Figura 51
Participación ciudadana en Cristóbal Colón





Transparencia. Lizcano (2013) plantea que “La transparencia está inherentemente unida al derecho a saber de los ciudadanos, que exigen de forma creciente estar suficientemente informados y tener un mayor grado de participación en las decisiones que les afectan” (p. 160). Al respecto, la mayoría de encuestados, el 53%, señaló que la gestión del GAD parroquial es transparente. El 78% señaló que la participación ciudadana genera más transparencia. En cuanto a la pregunta sobre ¿qué es lo que se debe transparentar desde el GAD?, en su mayoría respondieron que todas las actividades: contrataciones, funciones de personal, presupuesto y resoluciones, en un 68%.

Figura 52
Transparencia en Cristóbal Colón

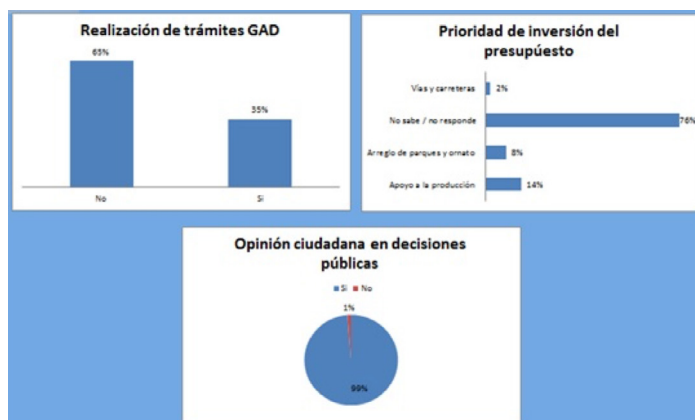


Gestión pública del GAD. La gestión pública es uno de los paradigmas actuales en los cuales se sustenta la acción de varias instituciones públicas. Este modelo busca que las administraciones públicas actúen de una manera más eficiente, con un enfoque estratégico que se adapte a los cambios del entorno tanto social como económico.



En la parroquia Cristóbal Colón, la mayoría de encuestados, es decir, el 65%, dijeron que no han realizado trámite alguno en el GAD. A la pregunta sobre la prioridad en que la Junta Parroquial debe invertir el presupuesto asignado, respondieron que no sabe / no responde 76%, en apoyo a la producción 14%, principalmente. Además, el 99% de los encuestados indicaron les gustaría que los representantes de la Junta Parroquial tomen en cuenta su opinión antes de tomar una decisión.

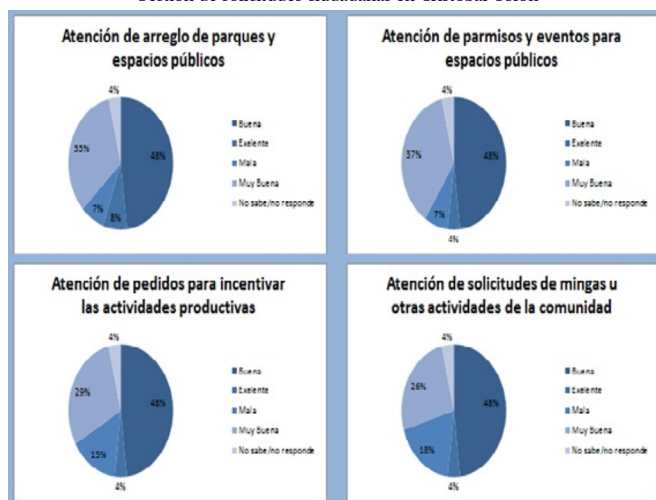
Figura 53
Gestión pública en Cristóbal Colón



El 35% de encuestados que dijeron que han realizado trámites en el GAD de Cristóbal Colón consideran la gestión de la junta como buena: la atención de las solicitudes de arreglo de parques y espacios públicos en un 48%; la atención de permisos para eventos y programas públicos en un 48%; los pedidos de incentivar actividades productivas en un 48%; y la atención de solicitudes para la organización de mingas u otras actividades en beneficio de la comunidad en un 48%.

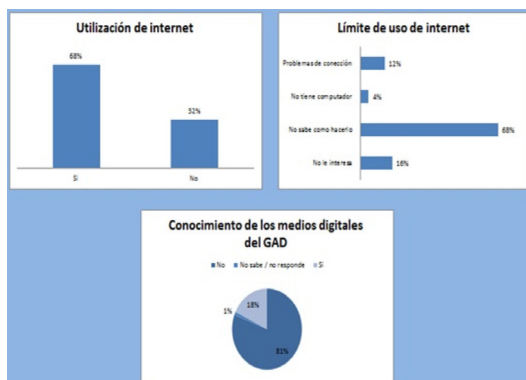


Figura 54
Gestión de solicitudes ciudadanas en Cristóbal Colón



Administración pública electrónica. Según el PDOT de la parroquia Cristóbal Colón (2015) hasta el año 2015, el 20,7% de las viviendas de la parroquia tienen acceso a la telefonía convencional, la mayoría de la población tiene telefonía móvil, y el acceso a internet es bueno, pero solo hay en el área urbana.

Figura 55
Uso de internet y medios digitales en Cristóbal Colón

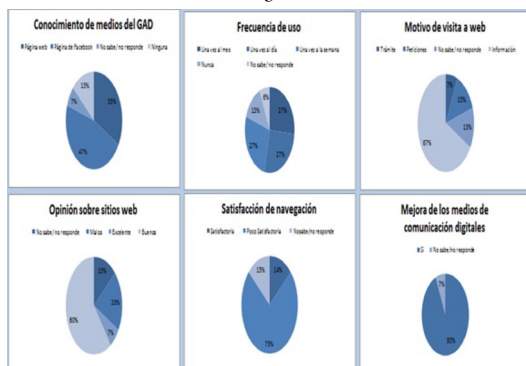




En la parroquia Cristóbal Colón, el 68% de la población encuestada respondió que sí sabe utilizar internet. El 32% restante de ciudadanos que respondieron que no saben utilizar internet, señalaron que la principal causa de la restricción es que no saben cómo hacerlo, o que no tienen problemas con la conexión, principalmente.

Además, la mayoría del total encuestados de la parroquia, el 81%, respondieron que desconocen los medios de comunicación digitales con los cuales cuenta el GAD de Cristóbal Colón.

Figura 56
Evaluación de medios digitales en Cristóbal Colón



En la parroquia Cristóbal Colón, el 18% de encuestados dijeron que sí conocen los medios de comunicación digitales del GAD. De este total, el medio digital más conocido es la página web con un 47% de las encuestas; el 27% indicó que utiliza los medios digitales una vez al mes, y el mismo porcentaje dijo que una vez al día; la búsqueda de información es el principal motivo de visita a la web institucional en un 67%; el 60% califica como buenos los sitios webs institucionales; mientras que el 73% califica de poco satisfactoria a los sitios webs institucionales; y, el 93% respondió que sí quisiera que se mejoren los medios de comunicación digitales del GAD parroquial.



Comentario. El Diagnóstico de la situación de la participación, transparencia y sistematización de la gestión de los GADS frente a la Administración Pública electrónica en la parroquia de Cristóbal Colón permite diferenciar la realidad en lo referente a la relación que tienen las autoridades del GAD y la ciudadanía. La información estadística recopilada en el campo evidencia que la participación ciudadana no tiene una participación activa en las actividades convocadas por la Junta Parroquial. Por otro lado, la población piensa que el GAD realiza una gestión transparente. Además, propone que el GAD debe transparentar todas las actividades, como contrataciones, funciones de personal, presupuesto y resoluciones, entre otras.

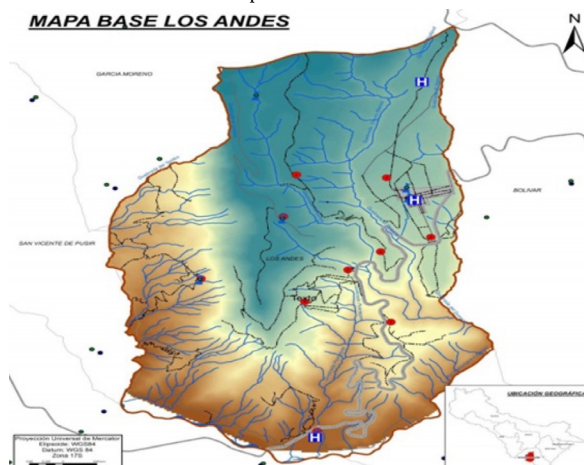
En cuanto a la gestión del GAD de Cristóbal Colón, es importante señalar que la mayoría de encuestados no ha realizado trámite alguno en el GAD. En su mayoría, consideran que el apoyo a la producción debe ser la prioridad de la gestión institucional. Los encuestados consideran la atención a diferentes pedidos como buena.

Posteriormente, se puede establecer que la parroquia atraviesa por una fase inicial de la administración pública electrónica. La mayoría de la información estadística demuestra que sí se debe utilizar internet. Por otro lado, un porcentaje significativo de ciudadanos manifestaron que no saben utilizar internet debido a que no saben cómo hacerlo, o que no tienen computador, principalmente. Además, la mayoría de los encuestados respondieron que no conocen los medios de comunicación digitales con los cuales cuenta el GAD. Los encuestados que dijeron que sí conocen los medios de comunicación digitales señalaron que el medio digital más conocido es la página web, en su mayoría utilizan los medios digitales una vez al mes para buscar información, principalmente. Además del porcentaje de las personas que utilizan los medios digitales, en su mayoría calificaron como buenos los sitios webs institucionales, con experiencias de navegación satisfactoria, pero indicaron que es necesario mejorar los medios de comunicación digitales del GAD parroquial.



Los Andes

Figura 57
Mapa de Los Andes



Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Los Andes (2015)

Características sociodemográficas. La parroquia Los Andes se encuentra ubicada al sur de la provincia del Carchi, a 75 km del cantón Tulcán, siguiendo la vía Panamericana que conduce hacia Ibarra. Se fundó el 1 de octubre de 1912, cuenta con una superficie aproximada de 6138,19 hectáreas, su número de habitantes es de 2260, con 610 unidades habitacionales, y la principal fuente de ingresos para los habitantes es la agricultura de cereales y la ganadería (PDOT, 2015).

Características políticas. La principal autoridad en el GAD parroquial Los Andes para el presente periodo es Milton Patricio Viveros de la Cruz.

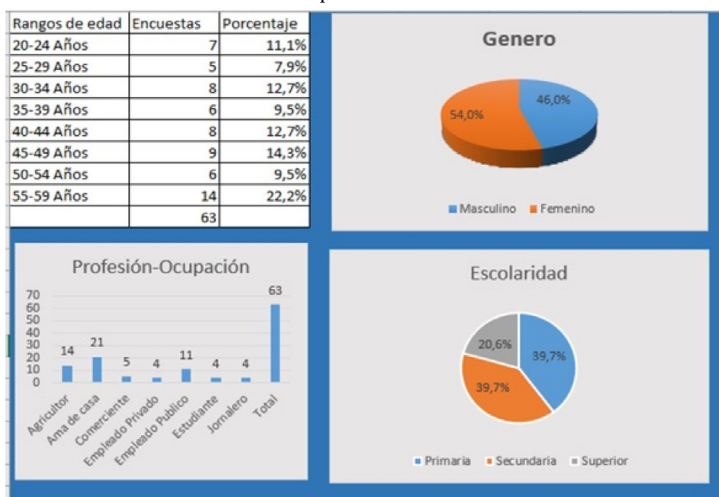
Características culturales y turísticas. La mayor parte de los habitantes de la parroquia se identifican como mestizos, es decir, 1694 habitantes; en menor proporción se auto identifican como de raza negra, en número



de 482. Los principales atractivos turísticos de la región son la iglesia (juntamente con sus festividades religiosas en honor al apóstol San Bartolomé de Los Andes), el sendero ecológico y la casa de formación diocesana Emaús; la gastronomía es otro más de los atractivos para acoger visitantes de diferentes lugares, para degustar sus platos típicos, entre los principales el cuy asado.

Participación, transparencia y gestión pública. En la parroquia Los Andes, se procedieron a realizar 63 encuestas correspondientes al 100%. En mayor porcentaje, 22,2%, la población encuestada se encuentra en el rango de edad de 55 a 59 años. En referencia al género, un 54% es femenino. La principal actividad u ocupación de los encuestados es de ama de casa, con un 33,3%, y el nivel de instrucción se encuentra en una igualdad de rango de 37,7% primaria, secundaria.

Figura 58
Características de la población encuestada Los Andes





Participación ciudadana. En la parroquia rural Los Andes, gran parte de la población encuestada, es decir, un 61.9%, manifiesta que no han sido partícipes de ninguno de los mecanismos de participación convocados por la junta parroquial. El 83% de los encuestados está de acuerdo en que las opiniones de los pocos asistentes a la rendición de cuentas no son tomadas en cuenta. Un 51% de la ciudadanía encuestada ostenta que la participación fortalece al GAD parroquial, asimismo que la participación ciudadana fortalece la convivencia entre autoridades y moradores, con un 48%.

Figura 59
Participación ciudadana en Los Andes

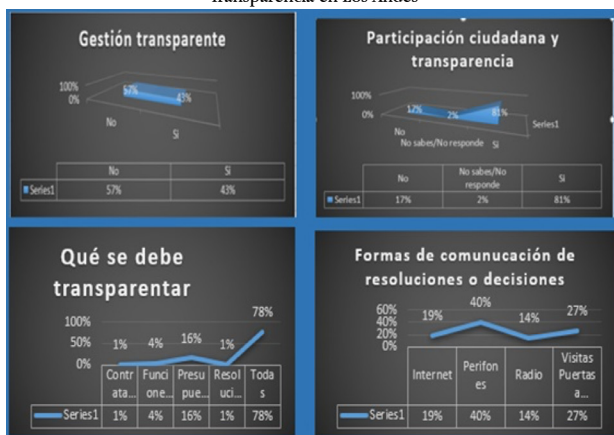


Transparencia. Según la revista internacional de transparencia e integridad de la Universidad Complutense de Madrid, en la que se menciona la New Public Managment (NPM) (2017), la transparencia “fomenta el funcionamiento ordenado de los mercados, impulsa la rendición de cuentas porque mejora las cualidades de la información (de forma accesible, completa, creíble, oportuna y de calidad). La accesibilidad a la información pública es clave en la percepción de un gobierno abierto” (p.2).



En relación a la población encuestada de la parroquia Los Andes, un 57% afirma que la gestión del GAD es transparente. Asimismo, el 81% puntó que la participación ciudadana es de vital importancia para generar un mayor índice de transparencia en la gestión institucional. La ciudadanía que participa de esta actividad, al ser encuestada, un 78% se interesa en que todas las actividades que se realizan deben estar transparentadas.

Figura 60
Transparencia en Los Andes

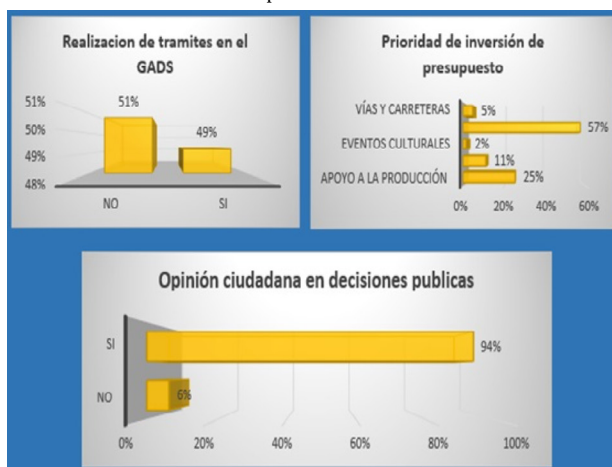


Gestión pública del GAD. En la NGP, uno de los grandes desafíos para las instituciones públicas es mantener una estrecha relación entre ciudadano y funcionarios de la cosa pública, esto conlleva la participación ciudadana en la toma de decisiones. Uno de los aspectos más relevantes es que todos los datos de las actividades gestionadas estén al alcance de los usuarios.

Los encuestados de la parroquia Los Andes, es decir, un 51%, exteriorizan que no han realizado ningún tipo de trámite en la institución. Respecto a la prioridad de inversión del presupuesto que se le asigna, un 57% no tiene una idea clara sobre la inversión; y un 25% afirma que se debe apoyar a la producción. En relación a la pregunta sobre la opinión ciudadana en decisiones públicas, un 94% de los encuestados responde que sería de mucho beneficio para la parroquia que su opinión sea tomada en cuenta por las autoridades.



Figura 61
Gestión pública en Los Andes



En las encuestas realizadas, el 51% de la población expresó haber realizado algún tipo de trámite en la junta parroquial. Con relación a la pregunta de atención de arreglo de parques y espacios públicos, un 7% destaca como excelente. De igual manera, para solicitar permiso de eventos, un 7% califica como excelente, para pedido de incentivar actividades productivas el 2% manifiesta excelente, permisos para mingas u otras actividades en beneficio de la comunidad, un 2%.

Figura 62
Gestión de solicitudes ciudadanas en Los Andes





En los encuestados de la parroquia Los Andes, el 51% de la población respondió que no utiliza internet. Un 75% respondió que la principal causa de no utilizar internet se debe a que no sabe cómo hacerlo. Al mismo tiempo, un 76% de la población encuestada de la parroquia mencionó que no conoce los medios de comunicación digitales del GAD.

Figura 64
Evaluación de medios digitales en Los Andes



En la parroquia Los Andes, el 22% de la población a la que se le realizó la encuesta respondió que sí conoce los medios digitales de comunicación del GAD. El medio digital más distinguido para la ciudadanía anteriormente mencionada con un 8% es la página web, con una frecuencia de una vez a la semana el 6%. El principal motivo de ingreso a la página es por información con un 13%. El 17% de los encuestados señaló como buena su opinión sobre el sitio. Satisfacción al momento de navegar en la página, con un 10%. Un 17% de encuestados afirmó que se debe mejorar la calidad de esta.

Comentario. En lo que respecta a la participación, transparencia y sistematización de la gestión de los GADS frente a la Administración Pública electrónica en la parroquia Los Andes accede a tener una clara idea sobre la relación existente entre las autoridades del GAD parroquial y la ciudadanía de la localidad. Se evidencia una falta de interés por parte de la comunidad en ser partícipes de las actividades que realizan las autoridades; sin embargo, la población encuestada mostró afinidad por las autoridades y manifestó que las gestiones realizadas son transparentes. Se necesita que los burócratas encargados realicen procesos más minuciosos para que sus funciones sean transparentes con relación a la NGP.



En cuanto a la gestión que realiza el GAD, los ciudadanos encuestados manifestaron que no han realizado ningún tipo de trámite. La mayor parte de los participantes estuvieron de acuerdo en que el sector productivo debe ser el que reciba mayor atención por parte de las autoridades, y de esta manera conseguir recursos para la población. Los encuestados califican como buena las diferentes solicitudes que se realizan en la institución.

Por último, es importante probar que la parroquia y sus respectivas autoridades se encuentran inmersas en lo que la globalización pretende como la NGP, para obtener resultados que sean favorables para la ciudadanía, es un gran reto implementar modelos de Administración Pública Electrónica en las parroquias rurales. Especialmente en Los Andes, un alto porcentaje de la población manifestó que no sabe manejar internet debido a la falta de conocimiento y, en algunos casos, por ausencia de equipos tecnológicos, falta de interés por parte de la ciudadanía.

El medio digital más popular entre la población es la página web, la misma que es visitada una vez a la semana por las personas que respondieron esta pregunta en búsqueda de información únicamente, es imprescindible que se mejoren los medios de comunicación digitales, concluyeron los moradores de la parroquia Los Andes.

San Isidro

Figura 65
Mapa de San Isidro



Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de San Isidro (2015)



Características sociodemográficas. La parroquia de San Isidro pertenece al cantón Espejo, en la provincia del Carchi. Es una parroquia rural fundada en 1884 que está integrada por 6 comunidades. La localidad tiene una extensión territorial de 48,38 km². En el lugar habitan un total de 2721 personas, el 52% de la población pertenece al género femenino, y el 48% al género masculino. La principal actividad económica de la parroquia es la agricultura y ganadería, especialmente el cultivo de papa, cebada y crianza de ganada vacuno (PDOT, 2015).

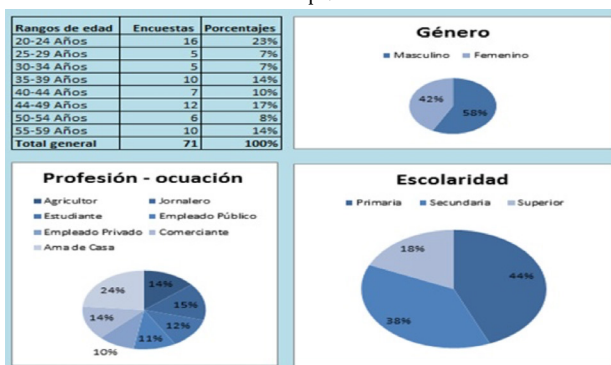
Características políticas. En el período 2015-2019, el Gobierno parroquial de San Isidro fue presidido por Wilson Pilla. Desde el año 2019 hasta la actualidad, el GAD es dirigido por Wilson Quinteros (CNE, 2020).

Características culturales y turísticas. La parroquia de San Isidro es multiétnica. La ciudadanía en su mayoría se auto identifica como mestiza. Los principales atractivos naturales de la parroquia son El Cerro Iguán y el Balneario de Aguas Termales La Calera. (PDOT, 2015). Además, las manifestaciones culturales conmemoran eventos religiosos y cívicos, principalmente. En su gastronomía se destacan comidas y bebidas típicas como las papas con cuy, hornado, morocho con leche, humitas, dulce de zambo, caldo de gallina criolla, arroz de cebada, papas asadas, ocas endulzadas, dulce de chilacuán, los cuales son preparados en las festividades y en los actos de relevancia.

Participación, transparencia y gestión pública. En la parroquia San Isidro se realizaron 71 encuestas que corresponden al 100%. En su mayoría, el 23% de encuestados se ubican en el rango de edad de 20 a 24 años. El 58% de encuestados pertenece al género masculino. La principal actividad u ocupación de los encuestados es la de ama de casa con 17 encuestas, es decir, el 24%. Y el 44% de los encuestados tiene educación primaria, principalmente.



Figura 66
Características de la población encuestada



Participación ciudadana. En la parroquia San Isidro, la rendición de cuentas es la principal actividad convocada por la Junta Parroquial y a la cual ha acudido la ciudadanía en un 32 %. El 91% de los encuestados manifiesta que no se han considerado sus opiniones en la rendición de cuentas. Los pobladores indican que la participación ciudadana siempre fortalece la gestión del GAD en un 60%; además de que la participación ciudadana siempre permite fortalecer la convivencia en un 20%. Cabe destacar que la mayoría de la población encuestada, el 49%, indica que no ha participado en ninguna de las actividades convocadas por la Junta Parroquial para fomentar la participación ciudadana.

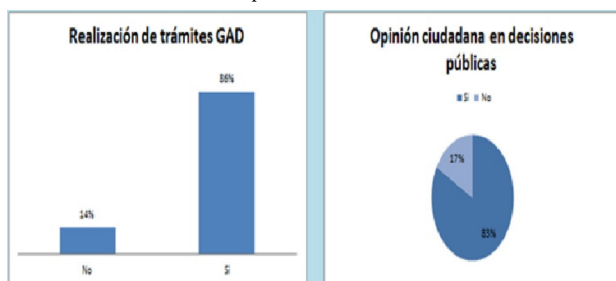
Figura 67
Participación ciudadana en San Isidro





Transparencia. Según el Código de Ética para el Buen Vivir de la función ejecutiva (2015) en su artículo 3 numeral 3.2 al respecto menciona que la transparencia es la “Acción que permite que las personas y las organizaciones se comporten de forma clara, precisa y veraz, a fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente la contraloría social” (p. 1). El 44% de los encuestados señaló que la gestión del GAD parroquial es transparente. El 83% señaló que la participación ciudadana genera más transparencia. En cuanto a la pregunta sobre qué es lo que se debe transparentar desde el GAD, en su mayoría respondieron que todas las actividades: contrataciones, funciones de personal, presupuesto y resoluciones, en un 57%.

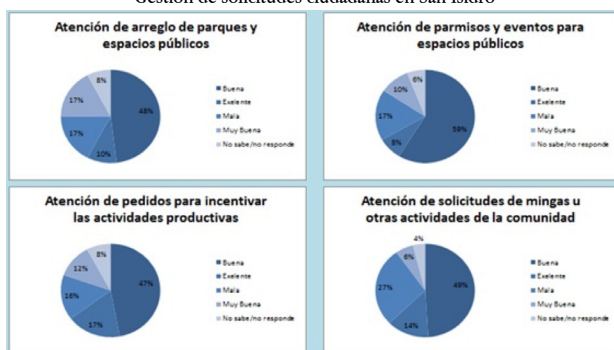
Figura 68
Transparencia en San Isidro



El 86% de encuestados que dijeron que han realizado trámites en el GAD de San Isidro califican la gestión de la Junta como buena, la atención de las solicitudes de arreglo de parques y espacios públicos en un 48%. La atención de permisos para eventos y programas públicos en un 59%. Los pedidos de incentivar actividades productivas en un 47% y la atención de solicitudes para la organización de mingas u otras actividades en beneficio de la comunidad en un 49%.

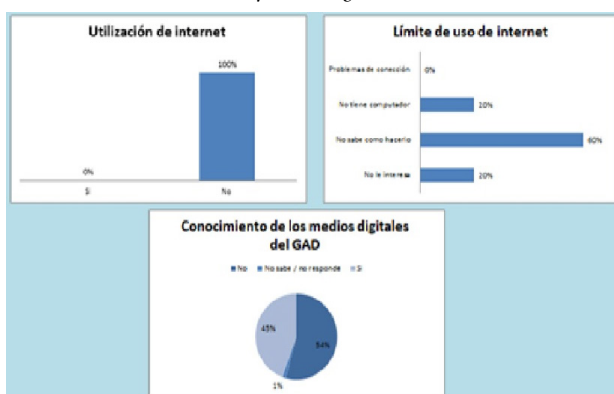


Figura 70
Gestión de solicitudes ciudadanas en San Isidro



Administración Pública Electrónica. Según el PDOT de la parroquia San Isidro (2015), hasta el año 2015 el 100% de la parroquia en el área urbana tuvo acceso a la telefonía convencional, aunque existían deficiencias en el sector rural, la mayoría de la población poseía telefonía móvil, con una cobertura espacial del 90%; por lo tanto, su acceso era bueno. El acceso a internet era limitado, pues abarcaba el 40% en el área urbana.

Figura 71
Uso de internet y medios digitales en San Isidro





En la parroquia San Isidro, el 100% de la población encuestada respondió que no sabe utilizar internet. Hay un 60% restante de ciudadanos que respondieron no estar al corriente del uso de internet, señalaron que la principal causa de la restricción es que no saben cómo hacerlo, o que no tienen computador, principalmente.

Además, la mayoría del total encuestados de la parroquia, el 54%, respondieron que no conocen los medios de comunicación digitales con los cuales cuenta el GAD de San Isidro.

Comentario. El Diagnóstico de la situación de la participación, transparencia y sistematización de la gestión de los GADS frente a la Administración Pública Electrónica en la parroquia de San Isidro permite identificar la situación de la relación entre las autoridades del GAD y la ciudadanía. Los resultados de la participación ciudadana señalan que la mayoría de la población no participa en ninguna de las actividades convocadas por la Junta Parroquial. Sin embargo, la mayoría de la ciudadanía considera que el GAD realiza una gestión transparente. Además, sugiere que el GAD debe transparentar todas las actividades, como contrataciones, funciones de personal, presupuesto y resoluciones, entre otras.

En cuanto a la gestión del GAD de San Isidro, es importante señalar que la mayoría de encuestados no ha realizado trámite alguno en el GAD. Gran parte considera que el apoyo a la producción debe ser la prioridad de la gestión institucional. Los encuestados califican la atención a diferentes solicitudes como buena.

Finalmente, se puede decir que la parroquia atraviesa por una fase inicial de la Administración Pública Electrónica. La mayoría de los encuestados respondió que sí sabe utilizar internet. Sin embargo, un porcentaje importante de ciudadanos confesaron que no saben utilizar internet debido a que desconocen cómo hacerlo, o que no tienen computador, principalmente. También, la mayoría de encuestados respondieron que no conocen los medios de comunicación digitales



con los cuales cuenta el GAD, no obstante, ellos son conocedores de los medios de comunicación digital existentes.

La Concepción

Figura 72
Mapa La Concepción



Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Parroquia Rural La Concepción (2014).

Características sociodemográficas. La Concepción fue elevada a parroquia el 17 de abril de 1884, en ese entonces pertenecía al cantón Tulcán. Luego, en el año 1939, se establecen nuevos linderos al crear la parroquia Jacinto Jijón y Caamaño, y se superan así algunas dificultades de los linderos establecidos en la Colonia.

Luego, en el año de 1980, pasa a formar parte del cantón Mira. La parroquia está limitada al norte con el Río de la Plata, la parroquia Jacinto Jijón y Caamaño y con el cantón Espejo, al sur con las parroquias Juan Montalvo y Mira, al este con el cantón Espejo y al oeste con la provincia de Imbabura. Es la parroquia rural más poblada del cantón Mira.



Características políticas. En el período 2014-2019, el Gobierno parroquial de La Concepción fue presidido por Ángel Chalá, del movimiento Lidera Carchi (MIRA, 2013). Pero, para el año 2019, Marcelo Acosta es el presidente del GAD Parroquial La Concepción del movimiento Lidera Carchi, y junto a su equipo de vocales integrado por María Tadeo, Luis Suárez, Angelita Bernardo y Danny Valdivieso trabajan por el desarrollo local (LNTV, 2019).

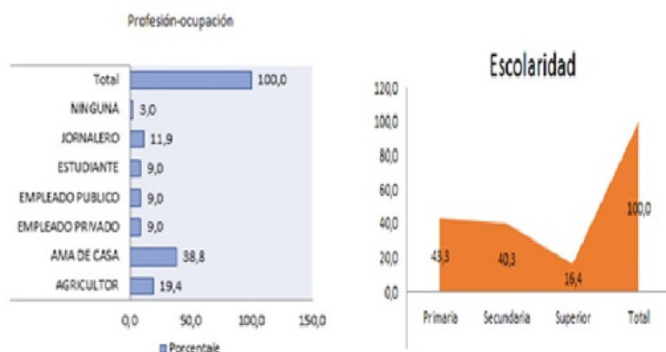
Características culturales y turísticas. La parroquia La Concepción está poblada por afroecuatorianos. Además, existe una potencial riqueza cultural como el baile de la bomba, que es una de las representaciones culturales que caracterizan a esta parroquia y la mayoría de las comunidades que la constituyen. Las fiestas de parroquialización de La Concepción se efectúan en abril de cada año. Los miembros de esta parroquia celebran con sentimiento fraterno de unidad y solidaridad, fraguan la grandeza y desarrollo de su pueblo. En estas fiestas se realiza un programa festivo, con actos sociales, deportivos, culturales que muestran la verdadera identidad de su gente, realizan actividades educativas, recreativas, religiosas, bailes, juegos tradicionales (PDOT, 2014).

También esta parroquia posee sitios turísticos encontrados en ríos y quebradas, entre las principales están: río Mira, río Plata, río Chutín, río Santiaguillo, quebrada Naranjito, Naranjal, Huagrabamba, Potrerillos, Santa Lucía, Chuchurumi, San Pedrillo, La Loma, Calera y El Rosario.

Participación, transparencia y gestión pública. Del total de habitantes pertenecientes a la parroquia La Concepción, la encuesta fue aplicada en su mayoría al género femenino con 51% del total de habitantes. Las edades de personas a entrevistar entraron en un rango de mínimo 20 y máximo 59 años de edad. La mayoría de entrevistados fueron entre edades de 20 a 24 años, ocupando el 23.9%. Seguido por edades de 55 a 59 con 13.4%. El 38.8% pertenecían a la ocupación de amas de casa. Su escolaridad por lo general se sitúa en la educación primaria, con un porcentaje del 43.3%.



Figura 73
Características de la población encuestada



Participación ciudadana. Con los porcentajes plasmados en las tablas se puede analizar que el mecanismo que proyecta una confianza a los ciudadanos para generar participación es la rendición de cuentas, pues posee un 46.3% de elección. Pero el 67% de la población de La Concepción cree que sus sugerencias no fueron tomadas a la hora de presentar la rendición de cuentas. Debido a esto, el 50.7% de los ciudadanos piensan que la participación es necesaria para fortalecer las actividades que realice el GAD, es así como el 62.7% de los involucrados creen que mejoraría su convivencia al generar una mejor participación.

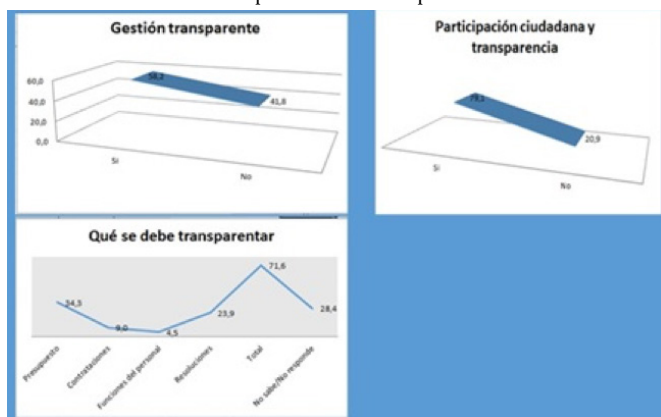
Figura 74
Participación ciudadana en La Concepción





Transparencia. En lo referente a transparencia en actividades que realiza el GAD, el 58,2% de encuestados manifiestan que la gestión del GAD es transparente. El 79,2% de encuestados señala que la participación genera transparencia. Por otra parte, según la opinión ciudadana de esta parroquia, consideran que el presupuesto es la actividad que más se debe transparentar para aclarar diversas situaciones que maneja el GAD.

Figura 75
Transparencia en La Concepción



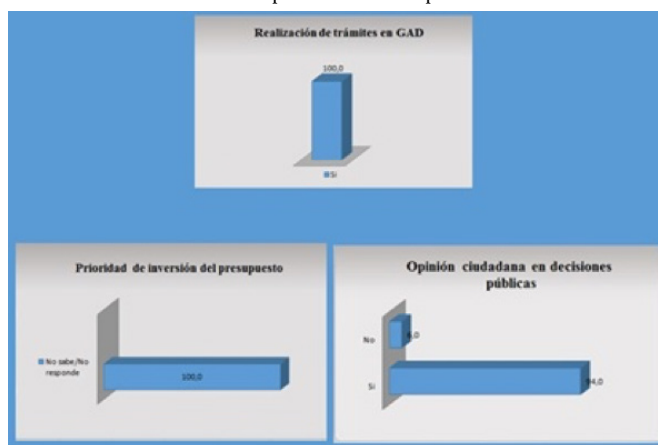
Dentro de lo referente a la transparencia del GAD perteneciente a la parroquia La Concepción, el 58,2% del total de los habitantes tienen claro que la gestión del GAD es transparente. Así también señala que el 79,2% están conscientes que la participación genera transparencia. Por otra parte, según opinión de la sociedad, el presupuesto es lo que mayormente se debe transparentar para generar mayor confianza sobre el manejo que se genera en el gobierno parroquial.

Gestión pública del GAD. En la primera gráfica se puede observar que el 100% de la población total de la parroquia La Concepción realiza trámites en el GAD, lo que provoca la acumulación de tareas en procesos que realiza esta gestión. Por otra parte, el 100% de la población desconoce



prioridades de los gastos para sus diferentes intereses o proyectos que se realizan en la parroquia. Sin embargo, el 94% de los ciudadanos aclaran haber brindado opiniones en las decisiones que toma el GAD, mientras que solo para el 6% restante su opinión no ha sido tomada en cuenta en las decisiones de la parroquia.

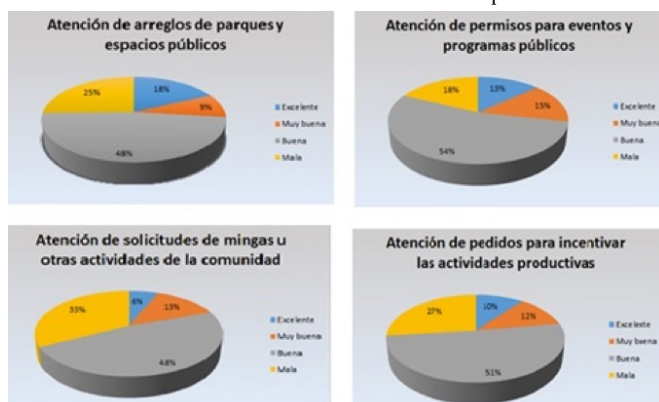
Figura 76
Gestión pública en La Concepción



En el siguiente gráfico se puede deducir que la realización de trámites para la atención de arreglos de parques y espacios públicos es considerada buena, puesto que el 48% de pobladores lo indican. También es calificada buena con un porcentaje de 54% en trámites referentes a conseguir permisos para eventos y programas públicos. Tanto los pedidos con un 51% y las solicitudes con un 48%, referente a las actividades productivas o de comunidad, están señalados como buenos mostrando así una moderada atención en el sector de La Concepción.

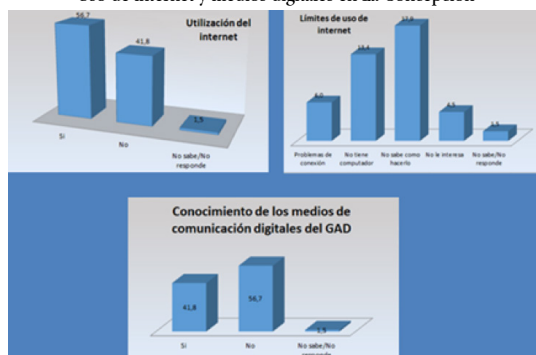


Figura 77
Gestión de solicitudes ciudadanas en La Concepción



Administración Pública Electrónica. Para la parroquia La Concepción, el 56,7% de la población encuestada respondió que sí hace uso del internet, y el 41,8% no utiliza el internet. Mientras que el 15% restante responde que desconoce su forma de uso. Es por ello que su limitación para manejar el internet se centra en la falta de conocimientos sobre cómo utilizarlo. Finalmente, el número de personas que desconocen sobre los medios de comunicación digitales del GAD es de alto impacto en un 56,7% del total de la población.

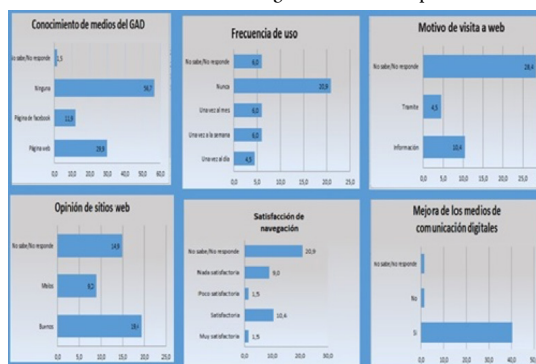
Figura 78
Uso de internet y medios digitales en La Concepción





Medios digitales. En la parroquia La Concepción, el 56.7% de encuestados mencionan que desconocen los medios de comunicación digitales del GAD. El 20.9% indicó que no utiliza los medios digitales. El no poseer información de la página web provoca que el 28.4% de la población desconoce su modo de uso; debido a esto no genera una opinión o calificación por este sitio web, de manera que la satisfacción de navegación es negativa; por lo tanto, la mejora de los medios es absolutamente prudente realizarla.

Figura 79
Evaluación de medios digitales en La Concepción



Comentario. Para el diseño de un modelo de Administración Pública Electrónica es importante investigar sobre la situación actual que se encuentra la parroquia. Es por ello que los temas para el desenvolvimiento del diseño están enfocados en conocer sobre la participación y transparencia que existe en las gestiones que realiza la parroquia. Esto permite identificar la situación de la relación entre las autoridades del GAD y la ciudadanía.

Las personas de estas zonas comentan que su participación más activa convocadas por la Junta Parroquial trata en temas de programa de rendición de cuentas, pero también manifestaron que su opinión no fue valorada en su totalidad, siendo esto algo perjudicial para generar una



correcta intervención ciudadana. La participación ciudadana es un punto esencial para fortalecer la gestión del GAD parroquial de una manera transparente; sin embargo, para la población, una muestra importante de transparencia radica en distribuir bien los recursos, en obras, proyectos o servicios, dando así un buen uso al presupuesto.

El internet es un medio factible para el fortalecimiento de la transparencia, ya que es donde se mejora la información a través de la comunicación que se genera, puesto que la mayoría de los habitantes de la parroquia saben utilizarlo. La página web de la parroquia es un importante medio de comunicación sin embargo es desconocido por los ciudadanos y por lo tanto no es utilizada con frecuencia.

Aunque pocas personas hacen uso de la página web de la parroquia, no todas han encontrado la información que requieren; es por ello factible realizar actualizaciones necesarias para lograr un mejor manejo que esté al alcance de todos. Es por ello importante tomar en cuenta la opinión de la población; por eso es preciso diseñar y habilitar un lugar en internet para presentar quejas y sugerencias, y así también exponer a los demás sus atractivos turísticos, seguido de sus cultura y acompañado de la producción para fomentar el consumo y mejorar la economía de la parroquia.

Tufiño

Figura 80
Mapa de Tufiño



Fuente: (GAD Parroquial Rural de Tufiño, 2011)



Características sociodemográficas. La parroquia rural de Tufiño fue creada el 6 de junio de 1935. Se encuentra ubicada al noroccidente de la jurisdicción, y está integrada por 6 comunidades. Los límites de esta parroquia son los siguientes: al norte, el camino que viene de Colombia cruzando el río “Carchi” y la Hacienda “Santa Rosa”, hasta tocar con la carretera Tulcán – Maldonado, y continúa con los límites de las haciendas El Llano y La Joya hasta el río Bobo; al sur, el Cerro Chiles; al occidente, el río Carchi hasta la afluencia del río Játiva hasta el Cerro Chiles; y al oriente, el río Bobo, La Joya y quebrada de Piedras hasta la carretera Tulcán – El Ángel y parte del cantón Espejo. En cuanto a su población, la parroquia Tufiño cuenta con 2339 habitantes (1.168 mujeres y 1.171 hombres) y la tasa de crecimiento anual de la parroquia, en los últimos 20 años, aumentó en 3,06% entre 1990 y 2010. En la parroquia rural de Tufiño, principalmente, sus habitantes se dedican a actividades económicas dependientes de la agricultura y del turismo (PDOT, 2015).

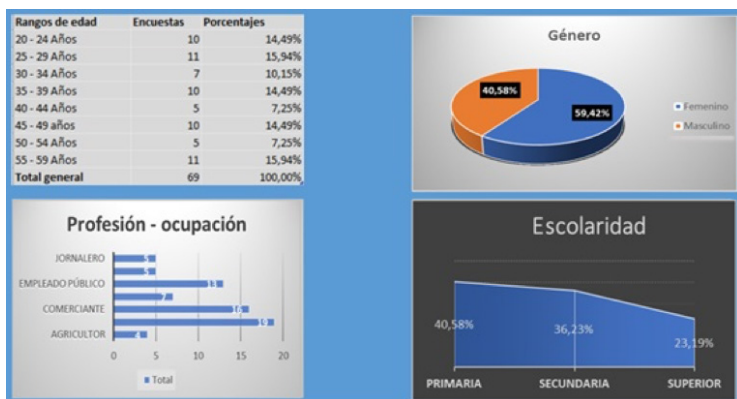
Características políticas. El nacimiento de la parroquia rural de Tufiño fue con el presidente de aquel entonces, Enrique Proaño; sin embargo, en la actualidad las autoridades de la parroquia están conformadas por Marlon Paspuezán como presidente, Jonathan Cisneros como vicepresidente y por tres vocales, durante el periodo administrativo 2019 – 2023.

Características culturales y turísticas. En lo referente a características culturales, la parroquia se auto denomina una parroquia con diversidad étnica y pluriculturalidad. Entre las características turísticas que tienen esta parroquia, principalmente, están los balnearios, tales como Balneario Aguas Hediondas, que son consideradas aguas medicinales, así como, también balnearios con aguas termales que tienen origen volcánico (PDOT, 2015). Su gastronomía, principalmente, se compone de platos como miel con quesillo, trucha, caldo de gallina, entre otros.



Participación, transparencia y gestión pública. En la parroquia rural Tufiño, se realizaron 69 encuestas que corresponde al 100%. En su mayoría, el 15,94% de encuestados se ubican en el rango de edad de 25 a 29 años y de 55 a 59 años. El 59,42% de encuestados pertenece al género masculino. La principal profesión u ocupación de los encuestados es la de ama de casa con 19 encuestas; y en lo referente a escolaridad, el 40,58% tiene un nivel primario, es decir, que gran parte de los encuestados cuentan con educación primaria o de escuela.

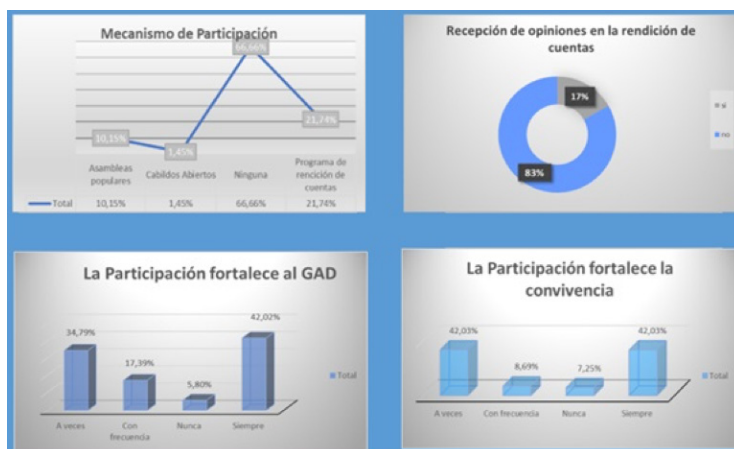
Figura 81
Características de la población encuestada



Participación ciudadana. En lo referente a la participación ciudadana, el 21,74% de encuestados menciona que el principal proceso llevado a cabo en la parroquia es la rendición de cuentas. Sin embargo, el 83% de encuestados considera que no se toman en cuenta las opiniones verdidas en la rendición de cuentas. El 47,02 % de los ciudadanos mencionan que los procesos de participación ciudadana permiten fortalecer el GAD; seguido de un 34,79% los cuales manifiestan que solo algunas a veces, estos procesos ayudan a fortalecer la participación ciudadana en el GAD. Tomando en cuenta que en un 66,66% señala que no ha participado en ningún proceso de participación ciudadana dentro del GAD parroquial.



Figura 82
Participación ciudadana en Tufiño



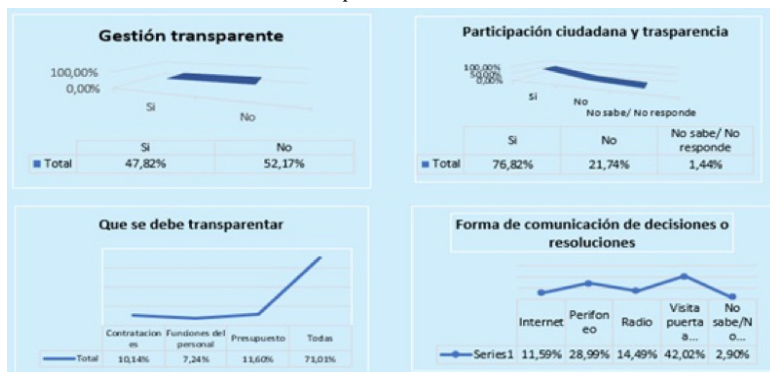
En lo referente a la participación ciudadana, menciona un 21,74% de encuestados, que el principal proceso llevado a cabo en la parroquia es la rendición de cuentas. Sin embargo, el 83% de encuestados considera que no se toman en cuenta las opiniones vertidas en la rendición de cuentas. El de los encuestados manifiestan que la participación siempre permite fortalecer la gestión del GAD parroquial. Tomando en cuenta que un 66,66% de la población señala que no ha participado en ningún mecanismo de participación ciudadana dentro del GAD parroquial.

Transparencia. Al hablar de transparencia, dentro del GAD parroquial de Tufiño, la ciudadanía ha manifestado en un porcentaje mayor del 52,17% que el GAD no lleva a cabo su gestión de una manera transparente. En un porcentaje del 76,82% ha manifestado que la participación ciudadana ayuda a fortalecer la transparencia. En los aspectos dentro del GAD a transparentarse han señalado en un 71,03% que es indispensable tomar en cuenta procesos como contrataciones, funciones del personal y presupuesto. En lo referente a la forma de comunicación sobre las



decisiones y resoluciones del GAD parroquial, se ha mencionado en un 42,02% que prefieren una visita puerta a puerta.

Figura 83
Transparencia en Tufiño

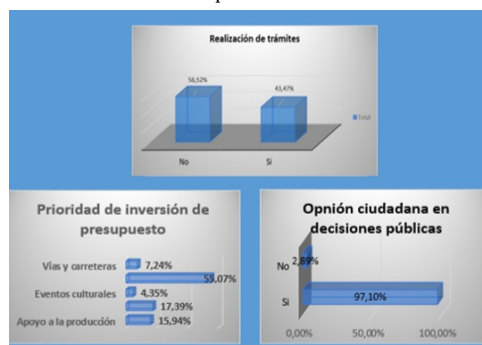


Gestión pública del GAD. La Administración Pública Electrónica es el auge y la evolución de la administración tradicional, la cual toma como elementos principales la transparencia, eficiencia, eficacia y, algo elemental, como es la participación ciudadana, haciendo sentir a la ciudadanía como parte de la institución, y así haciendo que esta se sienta un actor importante en la toma de decisiones.

En la parroquia Tufiño, un 56,52% de encuestados han señalado que no han realizado algún trámite en el GAD parroquial. En cuanto a la prioridad en que la Junta Parroquial debe invertir el presupuesto asignado, respondieron en mayor parte que no saben o desconocen, seguido del arreglo de parques y ornato, con un porcentaje del 17,39%. Además de mencionar una gran parte de la población, el 97,10%, que le gustaría que sus opiniones sean tomadas en cuenta en las decisiones tomadas por el GAD.



Figura 84
Gestión pública en Tufiño



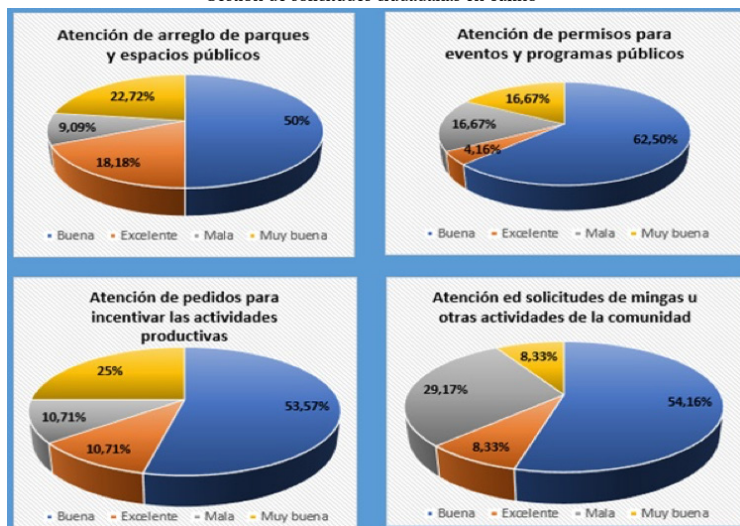
La Administración Pública Electrónica, es el auge y la evolución de la administración tradicional, la cual toma como elementos principales la transparencia, eficiencia, eficacia y algo elemental como es la participación ciudadana haciendo sentir a la ciudadanía como parte de la institución y así haciendo q este se sienta un actor importante en la toma de decisiones.

En la parroquia Tufiño un 56,52% de encuestados han señalado que no han realizado algún trámite en el GAD parroquial. En cuanto a la prioridad en que la Junta Parroquial debe invertir el presupuesto asignado respondieron en mayor parte que no saben o desconocen seguido del arreglo de parques y ornato con un porcentaje del 17,39%. Además de mencionar una gran parte de la población, el 97,10% que le gustaría que sus opiniones sean tomadas en cuenta en las decisiones tomadas por el GAD.

Un 43,47% de encuestados dijeron que han realizado trámites en el GAD de Tufiño, calificando la gestión de la junta como buena en su mayoría: la atención de las solicitudes de arreglo de parques y espacios públicos en un 50%; la atención de permisos para eventos y programas públicos en un 62,50%; los pedidos de incentivar actividades productivas en un 53,57%; y la atención de solicitudes para la organización de mingas u otras actividades en beneficio de la comunidad en un 54,16%.



Figura 85
Gestión de solicitudes ciudadanas en Tufiño

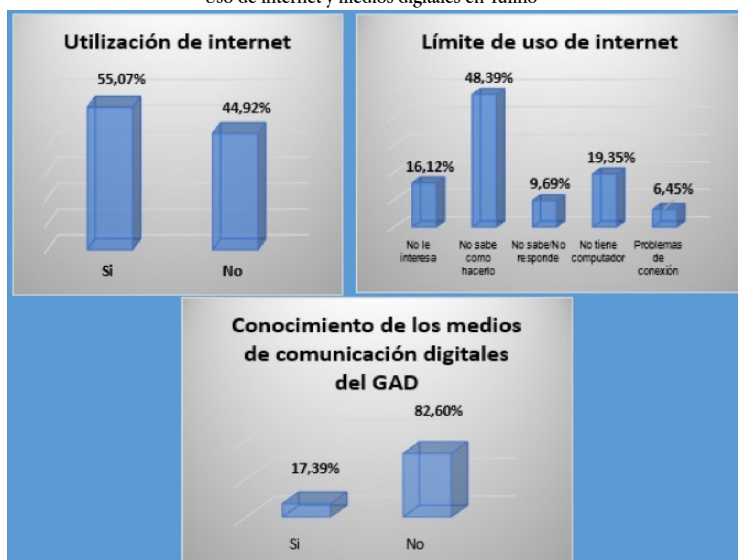


Un 43,47% de encuestados dijeron que han realizado trámites en el GAD de Tufiño calificando la gestión de la junta como buena en su mayoría: la atención de las solicitudes de arreglo de parques y espacios públicos en un 50%; la atención de permisos para eventos y programas públicos en un 62,50%; los pedidos de incentivar actividades productivas en un 53,57%; y la atención de solicitudes para la organización de mingas u otras actividades en beneficio de la comunidad en un 54,16%.

Administración Pública Electrónica. Según el PDOT de la parroquia Tufiño (2015), en cuanto al acceso universal a las tecnologías de información y comunicación, en el 2011 tan solo el 12% accedió a servicios de internet, en cuanto a la población joven de la parroquia. Además, únicamente el 3,05% de las viviendas de la parroquia tiene acceso a la telefonía convencional; es más común la utilización de teléfono celular en la parroquia, teniendo una cobertura mayor el 81% de la población.



Figura 86
Uso de internet y medios digitales en Tufiño



En la parroquia Tufiño, el 55,07% de la población encuestada respondió que sí sabe utilizar internet. El 44,92% restante de ciudadanos respondieron que no saben utilizar internet, y manifestaron que la principal causa para no usar este medio es que no saben cómo hacerlo en un 48,39%, o que no tienen computador, principalmente.

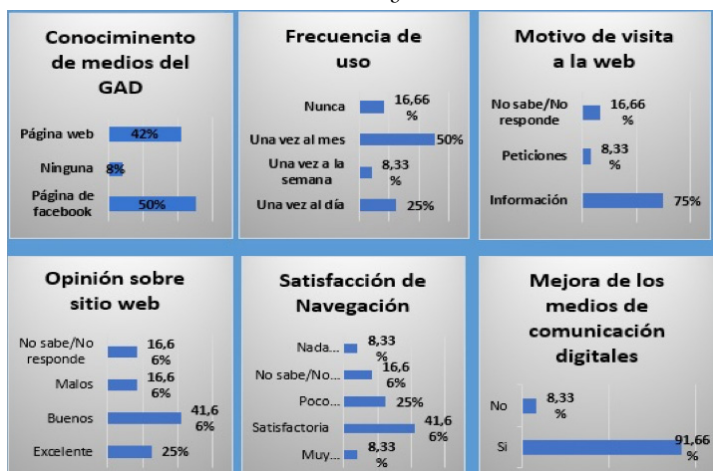
Además, de la mayoría del total encuestados de la parroquia, el 82,60% respondió que no conocen los medios de comunicación digitales con los cuales cuenta el GAD parroquial de Tufiño.

Evaluación de medios digitales. En la parroquia Tufiño, el 17,39% de encuestados manifestaron que sí conocen los medios de comunicación digitales con los que cuenta el GAD parroquial. De este total, el medio digital más conocido es la página de Facebook, con un 50% de las encuestas; el 50% indicó que utiliza los medios digitales una vez al mes, mientras que la búsqueda de información es el principal motivo



de visita a la web institucional, en un 75%; el 41,60% califica como buenos los sitios webs institucionales; mientras que el 41,66% califica de satisfactoria y un 25% como poco satisfactoria la navegación en los sitios webs institucionales; y, el 91,66% respondió que sí le gustaría que se mejoren los medios de comunicación digitales del GAD parroquial.

Figura 87
Evaluación de medios digitales en Tufiño



En la parroquia Tufiño el 17,39% de encuestados manifestaron que sí conocen los medios de comunicación digitales con los que cuenta el GAD parroquial. De este total, el medio digital más conocido es la página de Facebook con un 50% de las encuestas; el 50% indicó que utiliza los medios digitales una vez al mes, mientras que la búsqueda de información es el principal motivo de visita a la web institucional en un 75%; el 41,60% califica como buenos los sitios webs institucionales; mientras que el 41,66% califica de satisfactoria y un 25% como poco satisfactoria la navegación en los sitios webs institucionales; y, el 91,66% respondió que sí le gustaría que se mejoren los medios de comunicación digitales del GAD parroquial.



Comentario. El Análisis realizado acerca de la situación de la participación, transparencia y sistematización de la gestión de los GAD en concordancia a la Administración Pública Electrónica en la parroquia de Tufiño, ha permitido identificar la situación actual sobre la relación que mantiene el gobierno parroquial y la ciudadanía. Los resultados, en cuanto a participación ciudadana, señalan que gran parte de la ciudadanía no participa en procesos de participación ciudadana convocados por la junta Parroquial. Lo que les lleva a pensar que la gestión del GAD parroquial no es lo suficientemente transparente debido a la falta de difusión de la información y toma de decisiones en el GAD parroquial. Es por esto que la población motiva al GAD a transparentar todas las actividades llevadas a cabo en la Junta Parroquial, principalmente actividades, como contrataciones, funciones de personal, presupuesto y resoluciones, entre otras.

En cuanto a la gestión del GAD de Tufiño, es importante mencionar que la mayoría de encuestados no ha realizado trámite alguno en el GAD.

Y es por esto que en su mayoría manifiestan tener desconocimiento sobre la gestión institucional. De esta manera, podemos concluir mencionando que la parroquia se encuentra en un nivel aceptable de conexión a internet; sin embargo, es importante ampliar esta conexión. De igual manera, la ciudadanía señaló que sí sabe utilizar internet. No obstante, es importante mencionar que un cierto porcentaje no utiliza estos medios por desconocimiento, es decir, no sabe cómo o no poseen computador, principalmente. De igual manera, se menciona que no conoce sobre los medios digitales con los que cuenta el GAD parroquial. La opinión de la población que sí ha usado estos medios digitales es que en su mayor parte son buenos y su experiencia ha sido de satisfactoria a poco satisfactoria. Finalmente, podemos mencionar que es importante fortalecer y mejorar los medios digitales manejados por el GAD parroquial de Tufiño, ya que la gran mayoría de la población ha señalado que le gustaría que se mejore estos medios.

Modelo de Administración Pública Electrónica para los GAD parroquiales del Carchi

Modelo básico de Administración Pública Electrónica

En este apartado, se abordará lo referente a las partes que debe contener el modelo básico de Administración Pública Electrónica aplicado a las once juntas parroquiales objetos de estudio. En este sentido, es importante resaltar que todos los elementos que a continuación se detallarán son el producto de la investigación teórica, el levantamiento de la información de campo y la revisión de las normas jurídicas que regulan el funcionamiento de los gobiernos parroquiales, que en este caso es ejecutada por el COOTAD.

En cuanto a los elementos que debe contener el presente modelo de Administración Pública Electrónica, se determinó que deben ser los siguientes: primero, tiene que existir una sección de participación en la cual los ciudadanos puedan incidir en la toma de decisiones de los gobiernos parroquiales; y segundo, tiene que haber una sección de transparencia con el propósito de informar y dar a conocer sobre la administración y utilización de los diferentes recursos que posee la institución.

Continuando con la descripción del modelo, también es imprescindible establecer una sección de trámites y servicios. Esta sección debe contener información relacionada con los servicios que oferta la institución; además de los trámites que pueden realizar los ciudadanos por medio de la utilización de herramientas tecnológicas. Finalmente,



tiene que haber una sección de estructura organizacional. El propósito de este elemento es que la ciudadanía conozca la identidad de las personas que laboran en los gobiernos parroquiales, y la función que ejecutan.

A continuación, se detallarán el propósito e importancia de cada elemento que se mencionó en los párrafos anteriores y las partes que conforman a cada uno.

La participación ciudadana

La participación ciudadana está relacionada con la democratización, para realizar un acercamiento entre el gobierno y los gobernados, siendo la participación ciudadana indispensable en la recuperación de los derechos ciudadanos. Por lo tanto, se entiende que la participación ciudadana tiene que formar parte del diálogo en el cual la población tenga una intervención en la defensa de sus intereses en la toma de decisiones en las instituciones públicas.

En este sentido, es imperante la participación ciudadana en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales, porque a través de la voz de los ciudadanos esta institución puede actuar en favor de la población. La participación ciudadana no solo puede ser ejecutada de manera presencial sino también de forma virtual, para que la ciudadanía de las once parroquias rurales objeto de estudio puedan ser partícipes de decisiones importantes que son tomadas por parte de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales. Por lo que es factible derivar elementos que ayuden a la intervención de la ciudadanía en aspectos o asuntos de interés público.

Instrumentos de participación ciudadana

Mecanismos de participación ciudadana. Los mecanismos de participación permiten a la ciudadanía interactuar de manera activa frente a las decisiones tomadas por el gobierno. Es por ello que se convierten en



instrumentos fundamentales para tener voz y voto de manera individual o colectiva frente a un tema o problemática que se genera en su entorno.

Uno de los mecanismos importantes son las asambleas ciudadanas, que son factibles aplicarlas con medios digitales (video llamadas grupales) para deliberar entre autoridades de los GAD y ciudadanos. En ello, se pueden solventar las inquietudes generadas en relación con la prestación de servicios públicos, influencia de políticas públicas en el sector o gestión de lo público concerniente a su localidad.

Otro mecanismo fundamental es la silla vacía, en la cual podrán participar representantes ciudadanos de las juntas parroquiales en las sesiones que organice los GAD. Este instrumento permite que la persona puede intervenir en la toma de decisiones, actuando con voz y voto, para así lograr una mejor inclusión de los sectores rurales. De igual manera, este mecanismo puede realizarse a través de medios virtuales.

Foros y reuniones virtuales. Constituyen instrumentos de gran utilidad para debatir temas entre varias personas de una localidad, especialmente si las decisiones a tomar son para definir actividades de diferentes ámbitos, ya sea culturales, deportivas, religiosas, entre otras. Además, también se pueden discutir temas de carácter legal para consensuar términos y consideraciones a tomar en cuenta en la construcción de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.

Es importante mencionar que estos mecanismos pueden ser organizados por el presidente de la junta parroquial a través de herramientas de comunicación digital que fomenten así una mayor participación dentro de la parroquia de una manera ágil y rápida desde la comodidad de sus hogares.

Utilización de redes sociales. Las redes sociales constituyen un medio muy versátil en su manejo y administración. Es por ello que las empresas y organizaciones poseen cuentas en varias redes sociales para hacer



frente al manejo y difusión de información. Su utilización puede aportar con grandes beneficios, tales como potenciar lugares turísticos de una localidad, tradiciones, cultura, gastronomía, festividades a través de fotos o videos, mediante el uso de las redes sociales como Facebook o Instagram.

Las redes sociales también permiten convocar a reuniones virtuales o comunicar decisiones adoptadas en los GAD para el conocimiento público; esto se realiza a través de la creación de grupos especialmente en las redes sociales de WhatsApp o Messenger, que brindan las facilidades necesarias para difundir información entre los integrantes de los grupos sin límite alguno.

La transparencia

La transparencia es un punto importante en la Administración Pública Electrónica, ya que permite ser un medio para aclarar dudas a los ciudadanos de una forma continua; la información que se exponga a los ciudadanos servirá para tener un mayor control sobre la gestión de la institución.

También la transparencia trata de generar comunicación a través de la información. Para esto, es pertinente obtener las opiniones de los usuarios estando más relacionados entre los ciudadanos y las entidades públicas, fomentando la confianza entre los mismos. El generar confianza es producto de una buena transparencia gubernamental, lo que es esencial para mantener una correcta gestión pública.

La transparencia es un deber de todo poder público para poner a disposición del ciudadano información relativa a su gestión, al manejo de los recursos públicos, al accionar de los funcionarios de cada GAD en lo referente a su conducta ética y moral, además de los criterios de actuación que sustentan sus decisiones; significa un gran avance para las administraciones públicas, ya que, al poner en práctica estas normas de un buen gobierno, se logra mantener un ambiente equilibrado y en armonía con el ciudadano; por ende, permite una mayor interacción entre los actores y la participación en la toma de decisiones.



No obstante, para una buena gestión no sólo se debe considerar a la transparencia como eje primordial del accionar público, sino que también hay que tomar en cuenta las normas o leyes que obliguen y exijan una cultura transparente que logre formar una sociedad más informada, más exigente y participativa, lo cual abriría paso a la consolidación del gobierno abierto. Para ello, es fundamental utilizar de manera óptima los mecanismos y herramientas tecnológicas y físicas necesarias para hacer su gestión más eficiente.

No se puede considerar que existe transparencia en la gestión pública si no se maneja de forma eficiente la difusión de la información para ser brindada al ciudadano; en tal sentido, se debería optar por diferentes mecanismos para lograr obtener la aceptación gradual y un porcentaje considerable de buenas respuestas del ciudadano, para de esta manera establecer el grado de transparencia que maneja el GAD mediante indicadores de gestión, obteniendo así la aceptación mayoritaria de los pobladores.

La transparencia se inscribe en la lógica de las tendencias democráticas que apuntan a que el poder sea más público y, en consecuencia, más responsable ante el motivo central de su existencia: los ciudadanos. En la medida en que los Estados sean transparentes, abonan en favor de la calidad institucional de la democracia, y en la medida en que se resistan a su adopción, fermentan ambientes de cerrazón que niegan a la sociedad y los ciudadanos el efectivo derecho del acceso a la información, el producto más acabado de la eficacia de la transparencia (Uvalle, 2016).

Por otro lado, es fundamental considerar la participación ciudadana, ya que constituye un mecanismo importante para incrementar la transparencia. Por medio de la intervención del ciudadano se logra reducir la corrupción, lo cual da lugar a que la rendición de cuentas se muestre de manera más efectiva. Ante esta situación, los GAD deben hacer un buen uso de los recursos humanos, tecnológicos, económicos y materiales para adoptar diversos mecanismos de participación ciudadana que ayuden a generar altos indicadores de transparencia en su gestión.



La participación ciudadana como mecanismo permite discutir sobre las prioridades de desarrollo del territorio, y contribuye a identificar de manera más oportuna cuáles son las necesidades y exigencias que requieren intervención; además, ayuda una mayor participación para en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los planes de desarrollo y de ordenamiento territorial. Cabe resaltar la importancia que genera para fortalecer la democracia local por medio de mecanismos que logren incrementar la transparencia y promover la participación e involucramiento ciudadano en temas de interés.

Informar a la ciudadanía de sus acciones, establecer espacios de comunicación y participación y brindar atención ciudadana, son requisitos insoslayables de una autoridad de cara a los ciudadanos. Un gobierno transparente es aquel que realiza sus acciones ante la mirada y la opinión de sus gobernantes; un gobierno a los ojos de todos (Asociación Internacional de Administración de Ciudades y Condados, s.f., pág. 4).

Para acatar las normas de buen gobierno y las buenas prácticas de gestión, las instituciones públicas deberán transparentar información que cause interés en el ciudadano, tales como las contrataciones del personal para constatar que no exista exceso de funcionarios laborando en un área específica; las funciones del personal para evitar la duplicidad de actividades o tareas; las resoluciones; el presupuesto asignado y cómo ha sido utilizado, es decir, se debe dar a conocer cómo se ha dado uso de los recursos públicos, para constatar si se ha invertido en obras públicas o en el mejoramiento de los servicios, etc.

Existen, además, diferentes herramientas de comunicación para dar a conocer la información pública, aunque, si bien es cierto, algunos sectores pueden no contar con los medios necesarios para acceder a la información; por ende, la preocupación del ciudadano respecto a la gestión pública debería ser mayor; sin embargo, pueden intervenir algunos factores que imposibiliten el interés del ciudadano para estar al tanto de los asuntos públicos, puesto que debido al nivel de escolaridad u ocupación de los pobladores se puede decir que prefieren una forma de comunicación e interacción obsoleta.



No solo es importante que las instituciones den un paso hacia la NGP para mejorar su gestión, también es importante el interés del ciudadano por querer emigrar hacia una nueva forma de organización más eficiente y más completa. Por tal motivo se debe socializar sobre el uso de las TIC como la forma más idónea para incrementar la transparencia que permita dirigirse hacia una NGP.

Instrumentos de transparencia

Oficina para la transparencia. Conocer sobre los procesos de auditoría realizados sobre trámites y servicios que hayan ejecutado los GAD parroquiales, para controlar irregularidades en el sector público.

Se recibirán denuncias seguras sobre irregularidades dentro del funcionamiento del GAD.

Además, se detallarán los procesos de auditoría que se han llevado a cabo, dando a conocer los resultados obtenidos en las mismas, con el fin del mejoramiento continuo del GAD y mejorar de manera efectiva los procesos que se llevan a cabo.

Rendición de cuentas

Gastos del personal. Son las retribuciones que realizan las instituciones hacia los funcionarios y trabajadores que tienen a su cargo, esto va más allá del pago de sueldos, es decir, que también está incluido las prestaciones sociales y otros gastos de naturaleza social.

No obstante, la excesiva discreción del manejo del presupuesto público conlleva riesgos, ya que no se da garantía a las normas de buen gobierno ni al principio de transparencia, lo cual despierta mayor interés sobre los ciudadanos y sobre quienes controlan y supervisan su accionar. En tal sentido, los GAD parroquiales deben poner a disposición del ciudadano un espacio en su página web que les permita verificar los gastos realizados para el personal que ejecuta las actividades dentro de la institución.



Contratos de la entidad. Están relacionados al convenio con otra persona que se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales bajo remuneración establecida en el convenio, ley o contrato. Por otra parte, los contratos que realiza la entidad también están vinculados con los bienes o los contratos realizados para la ejecución de obras públicas o mejoramiento de los servicios.

En consecuencia, deberán sujetarse a las normas y leyes para que su accionar no se vea comprometido en asuntos irregulares; caso contrario, serán sujetos de responsabilidad administrativa por la acción u omisión de sus actos.

Información de relevancia jurídica. Los GAD en el Ecuador se deben regir a lo que se establece en la Constitución, Tratados Internacionales, y demás Leyes y Normativa vigentes.

Lo que señala la Constitución en el Art.81, respecto a la transparencia y acceso a la información pública, es que la información debe ser compartida para todos los ciudadanos, y además tiene que ser de conocimiento público, incentivando así la participación ciudadana y democrática; además de establecer que las entidades y funcionarios públicos tienen el deber de dar a conocer los asuntos públicos (Ecuador, 2008).

Además, la información que debe ser compartida está relacionada con los contratos y gestiones que realicen las instituciones públicas; es importante señalar que las instituciones deben establecer mecanismos que permitan la publicidad de todos los actos que sean realizados por las mismas y que sean de interés público.

Los GAD también se rigen por lo establecido dentro del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el cual señala que la libertad de la información debe ser considerada como un derecho que tienen todos los ciudadanos, y que el acceso a la información está a cargo de las entidades públicas, además que este tipo de prácticas ayudan a generar un amor hacia la democracia participativa; y por ende, permiten transparentar



la función de las entidades públicas que se encuentran al servicio de la sociedad (UNESCO, 2012).

La Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública establece en el Art.7 que, para garantizar la transparencia y gestión de las instituciones públicas, la difusión de información “debe realizarse a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada” (2004).

La información que debe ponerse a disposición dentro del portal o sitio web es:

- Estructura orgánica funcional que detalle las regulaciones y procedimientos internos, además de las metas y objetivos de la institución.
- Directorio de la institución donde conste el distributivo del personal que labora en la institución.
- Remuneración mensual que perciben los empleados públicos.
- Servicios que se prestan, detallando la forma de acceder, horarios e indicaciones que permitan el acceso de manera oportuna.
- Publicación de formularios e informes.
- Mecanismos de rendición de cuentas, metas, informes e indicadores de desempeño.

La información debe ser publicada y organizada de manera secuencial, por ítems y de manera cronológica, garantizando así que no haya confusiones y que el ciudadano pueda acceder sin complicaciones.

Prestación de servicios y trámites

La prestación de servicios públicos más cercanos a la ciudadanía es un elemento fundamental de la existencia de los gobiernos autónomos parroquiales, con el objetivo de prestar servicios de mayor calidad de



una manera eficiente y eficaz dentro del marco de sus competencias. El propósito de esta sección es que los ciudadanos conozcan los servicios que oferta el gobierno autónomo descentralizado parroquial, y los medios a utilizar para acceder a ellos.

Trámites que se pueden realizar en la plataforma. Es relevante mencionar los trámites que tiene a disposición la plataforma, ya que es la herramienta principal para que una plataforma tenga dinamismo y a la vez aporte a fortalecer su eficacia y calidad. Uno de los trámites que es necesario poner a disposición en los GAD parroquiales es la solicitud de ayuda para la realización de mingas, puesto que es un aspecto de cultura que mantienen estos lugares, e implementándolo se ayudará a fortalecer la participación ciudadana y hacerle sentir la importancia que tiene el ciudadano dentro de un territorio.

Así mismo, es fundamental que una plataforma plantee sus trámites digitales siempre apegados a sus competencias; es así que dentro de los GAD parroquiales, una de las competencias que contempla el COOTAD es promover la colaboración de los moradores de su circunscripción territorial en mingas o cualquier otra forma de participación social, para realizar obras de interés comunitario. De esta manera se estará cumpliendo con lo establecido en el COOTAD, así como para el nivel parroquial y los diferentes niveles de gobierno.

Pago de tributos y multas. Es importante añadir esta opción, ya que aporta a la eficiencia, eficacia y calidad del servicio. Además de ser indispensable para mejorar los recursos receptados por los GAD y poder planificar mejores acciones y actividades en beneficio de la parroquia, también es relevante solicitar veedurías ciudadanas para así llevar una fiscalización de la administración y de la gestión pública que esté realizando el GAD.



Envío de quejas por la prestación de algún servicio público. El implementar esta opción dentro de la plataforma institucional de manera que permite a la ciudadanía opinar sobre el funcionamiento del GAD parroquial. Así mismo fortalecer a la institución mediante las sugerencias provenientes de la población de cada parroquia, dotando de mayor certeza al modificar o implementar un servicio y al mismo tiempo permitiendo estar en el camino de la excelencia.

De igual manera, el receptar las quejas o sugerencias de los usuarios es relevante, puesto que permite generar un sistema eficaz de gestión, dando paso a generar una forma de participación ciudadana y a que el ciudadano se sienta actor principal de la institución, ya que aporta a sugerencias que parten desde la realidad del usuario y, por ende, da a conocer necesidades insatisfechas. Así también permite fortalecer la confianza existente entre ciudadano y empleado público al evidenciar las mejoras que genere dicho GAD.

Solicitud de espacios públicos. Es importante implementar una opción para poder solicitar el uso de espacios públicos para desarrollar un evento social o para uso de maquinaria o de otro requerimiento, mediante la plataforma virtual, sin tener que acercarse personalmente al GAD parroquial; se trata de una decisión muy acertada que trae grandes beneficios para la ciudadanía puesto que permite generar desde la comodidad del hogar el permiso o requerimiento que se solicite, haciendo así que el GAD parroquial se logre transformar, migrando a la Administración Pública Electrónica, cumpliendo con todas las características y aportando a agilizar los tramites de los ciudadanos, ahorrando tiempo y costos al realizar alguna petición.

Estructura u organización

Conocer la estructura interna de la junta parroquial es, además, un proceso de transparencia, ya que permite a la ciudadanía identificar cuáles



son las diferentes dependencias y sus responsables en la ejecución de los diferentes procesos y servicios que lleva adelante el gobierno parroquial. Este punto también es importante porque permite visualizar las funciones respectivas del personal.

Organización. Es relevante mencionar que para definir el termino de organización se lo hace desde dos puntos de vista, entidad o unidad social se enfatiza en la realización de un emprendimiento humano con objetivos específicos, tomando en cuenta hacia dónde se dirigen. De igual manera, se puede aludir como una función administrativa o acción de organizar y estructurar los recursos tanto económicos como humanos, y de qué modo estos se relacionan.

La organización como tal debe constar mínimo de dos personas; y por ende, debe existir el deseo y la disposición para la cooperación con la finalidad de obtener un fin determinado. Al interior de toda organización existe un grupo de personas que cumplen un rol determinado con responsabilidades previamente establecidas, para cumplir con el objetivo en común previamente establecido con elementos esenciales que se los describe brevemente a continuación.

- Construcción social, relación existente entre varias personas.
- Subsistemas, integración de diferentes componentes a su interior, estos pueden ser abiertos o cerrados.
- Relación con el entorno, debe tener un subsistema abierto, adaptándose a los cambios que tenga el entorno.
- Objetivos comunes, la razón de ser de la organización.
- Coordinación de forma consciente, liderazgo al interior de la organización que busca la comprensión entre el entorno y los objetivos trazados.



Es importante definir qué es un sistema para que se pueda identificar de una forma coherente lo que se hace dentro de una organización. Es un conjunto de elementos relacionados entre sí que interactúan para lograr un objetivo común, los mismos que aplican para diferentes elementos que pueden ser:

- Elementos interrelacionados, los resultados de la interacción de todos los elementos dentro de la organización se logran con la suma de los esfuerzos de los mismos.
- Límites claros, para saber hasta dónde llega la organización al cumplir los objetivos.
- Un todo no definido, para que la suma de las partes de un resultado completo. Cada una de las partes debe funcionar de una manera autónoma en toda la organización.
- Perseguir un objetivo final, para tener claro el objetivo que tiene la organización que puede ser satisfacer necesidades en la sociedad.
- Jerarquizar los diferentes elementos interrelacionados que no tiene el mismo nivel de importancia dentro de la organización, es necesario identificar los niveles de jerarquía desde el menor hasta el mayor.
- Recursos y atributos, para identificar cuáles son los recursos esenciales. Pueden ser propios del sistema o aquellos que pertenecen al entorno y las características básicas.

Organigrama institucional. Es la representación que va a reflejar de forma rápida cuál es la estructura de la organización en la que se establecen varios elementos, áreas en las que se dividió el trabajo, jerarquía o niveles de la organización; cabe mencionar que no todas las entidades tienen los mismos niveles jerárquicos ni áreas que están a cargo, las áreas en las que se puede determinar cómo fluye la toma de decisiones, y quién es la



autoridad máxima al momento de hacer énfasis en un tema determinado en la organización.

El organigrama de una organización permite:

- Mejorar los sistemas de trabajo.
- Delimitar funciones y responsabilidades.
- Evitar fugas de autoridad y responsabilidad.
- Fundamentar programas de entrenamiento.
- Retribuir adecuadamente al personal.
- Mejorar la selección de personal.
- Conocer las aptitudes del trabajador para que realice sus funciones de la mejor manera.
- Evitar duplicado de autoridad.

Responsables de comisiones. Para iniciar, es importante enfatizar lo que se refiere a la comisión, la misma que pertenece al área de recursos humanos, retribución que recibe una persona o un equipo que está realizando determinada actividad, generando valor a través del trabajo, desempeño, compromiso y responsabilidad que se haga por la organización para la que trabaja. La compensación puede tener tres enfoques:

- Enfoque salarial o prestacional, considerado por los valores económicos que una persona percibe en una organización.
- Enfoque de beneficios, conjunto de beneficios que pueden ser monetarios y no monetarios.
- Enfoque de reconocimientos, que está enfocado a las emociones del trabajador, las cuales pueden ser tangibles o intangibles, como una felicitación frente a todo el personal que labora en la institución.

Referencias

- Arrieta, E. (2015). Método deductivo e inductivo. Recuperado el 24 de agosto del 2019 de: <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/>
- Bandeira, P. Recuperado el 28 de noviembre del 2019 de: Obtenido de <http://www.condistintosacentos.com/la-participacion-ciudadana-en-america-latina/>
- Caballero, A. R., & Llinás, E. S. (2016). El poder de los 140 caracteres: La retórica y el impacto de las redes sociales.
- Camps, J. L., & Carrera, A. G. (2001). Una nueva administracion publica: Estrategias y metodos para mejorar la calidad y la eficiencia del e-gobierno. Instituto Vasco de Administracion Publica.
- Cárdenas, R (2005). Metodología de la investigación. Recuperado el 24 de agosto del 2019 de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/133491/METODOLOGIA_DE_INVESTIGACION.pdf
- Castelazo, J. (2009). Reflexiones sobre la modernización y modernidad político-administrativa. Revista de administración pública Instituto Nacional de Administración pública, AC, Volumen, XLIV (N0 3), 13-33
- CEPAL. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública Recuperado el 19 de septiembre del 2019 de: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=2ahUKEwi2pqKZt7vpAhXGneAKHZUZDacQFjACegQIAxAB&url=https%3A%2F%2Fwww.cepal.org%2Ffilpes%2Fnoticias%2Fpaginas%2F3%2>

F54303%2FEL_Gobierno_electronico_en_la_gestion_Publica.pdf&usg=AOvVaw0Kr0Zsurl?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=2ahUKEwi2pqKZt7vpAhXGneAKHZUZDacQFjACegQIAxAB&url=https%3A%2F%2Fwww.cepal.org%2Filpes%2Fnoticias%2Fpaginas%2F3%2F54303%2FEL_Gobierno_electronico_en_la_gestion_Publica.pdf&usg=AOvVaw0Kr0Zs

- Cerdá, B. A., Medero, G. S., & Medero, R. S. (2015). Fundamentos de la ciencia política y de la administración. Tecnos.
- Consejo Nacional Electoral. (2020). Vocales de Juntas Parroquiales Rurales. Recuperado el 09 de enero del 2020 de <http://cne.gob.ec/es/41-procesos-electorales/1863-vocales-de-juntas-parroquiales-rurales>
- Corrales, A. (2019). Universidad Continental. Recuperado el 22 de septiembre del 2019 de: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/estos-son-los-5-cambios-que-propone-la-nueva-gestion-publica>
- Criado, J. I. y Gil-García, J. R. (2016). “Las Tecnologías de Información y Comunicación en las Administraciones Públicas Contemporáneas”, en J. R. Gil-García, J. I. Criado y J. C. Téllez (eds). Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados. México, INFOTEC, pp. 1-36.
- Criado, J. I. (2011). Entre sueños utópicos y visiones pesimistas Internet y las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización de las administraciones públicas ; un análisis de la configuración de la Administración Electrónica en la Unión Europea y España (1995-2005). Instituto Nacional de Administración Pública.
- Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer. (2006). La investigación descriptiva. Recuperado el 13 de agosto del 2019 de: <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>
- Ecuador, C. d. (2017). Recuperado el 16 de noviembre del 2019 de: https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf

- Escárzaga , F., Moreno , O., & Figueroa, I. (2009). Recuperado el 16 de noviembre del 2019 de: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/clacso/index/assoc/D998.dir/gavia2.pdf>
- Fidias, G. (2012). Investigación de campo o diseños de campo. Recuperado el 13 de agosto del 2019 de: <http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/>
- Folgueiras, P. (S/F). La entrevista. Recuperado el 22 de agosto del 2019 de: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- GAD de Cristóbal Colón. (2015). Plan de desarrollo y ordenamiento territorial de Cristóbal Colón. Carchi-Ecuador.
- GAD de Fernández Salvador. (2015).Plan de desarrollo y ordenamiento territorial.
- GAD de Julio Andrade. (2015). Plan de desarrollo y ordenamiento territorial de Julio Andrade. Carchi-Ecuador.
- GAD de La Concepción. (2014). Plan de desarrollo y ordenamiento territorial de la Concepción. Carchi-Ecuador. Recuperado el 6 de abril del 2020 de: http://app.sni.gob.ec/snmlink/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/0460020670001_Diagn%C3%B3stico%20PDyOT%20Parroquia%20La%20Concepci%C3%B3n_31-10-2015_06-54-47.pdf
- GAD de La Libertad. (2015).Plan de desarrollo y ordenamiento territorial. Consejo Nacional Electoral (2020). <http://cne.gob.ec/es/41-procesos-electorales/1863-vocales-de-juntas-parroquiales-rurales>
- GAD de San Isidro. (2015). Plan de desarrollo y ordenamiento territorial de San Isidro. Carchi-Ecuador.
- GAD Juan Montalvo. (2019). Autoridades. Recuperado el 5 de abril del 2020 de: <http://www.gad-juanmontalvo.gob.ec/autoridades/>
- GAD Parroquial García Moreno. (2017). Recuperado el 7 de noviembre del 2019 de: <http://gpgarciamoreno.gob.ec/carchi/>

- GAD Parroquial Rural Mariscal Sucre. Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Mariscal Sucre. Recuperado el 16 de noviembre del 2019 de: <http://mariscalsucre.gob.ec/carchi/>
- García, F. (S/F). Encuesta. Recuperado el 22 de agosto del 2019 de: <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>
- Gastón Concha, A.(2011). El Gobierno Electrónico en la gestión pública. Recuperado el 5 de julio del 2021 de: https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf
- Guillen, Sáenz, Badii , & Castillo. (2009). Origen, espacio y niveles de participación ciudadana . Mexico : Daena.
- Hermosa, P. (2017, 05 04). Revista Internacional de transparencia e integridad. Recuperado el 9 de noviembre del 2019 de:<https://revistainternacionaltransparencia.org/wp-content/uploads/2017/08/9.-Paola-Hermosa-y-otros.pdf>
- Hernández (2006). Investigación explicativa. Recuperado el 20 de agosto de 2019 de:http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmk/munoz_m_m/capitulo3.pdf
- Hernández,R .(S/F). Metodología de la investigación .Recuperado el 24 de agosto del 2019 de:<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Infoturismo. (2019). Gastronomía. Recuperado el 23 de abril del 2020 de: <https://carchijuanmontalvo.wixsite.com/juan-montalvo/gastronomia>
- Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral - IDEA Internacional. (2008). Gestión Pública: Programa de formación: Desarrollo de capacidades para el fortalecimiento de las organizaciones políticas. Lima, Perú. Recuperado el 5 de diciembre del 2019 de:[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)

- Lamelas, V. A., & Domingo, I. A. (2013). Manual para la gestión inteligente del ayuntamiento: Hoja de ruta hacia la administración inteligente: De la administración electrónica a la inteligente, y más allá. El Consultor de los Ayuntamientos (La Ley).
- LIBERTAD, G. P. (2020). GAD LA LIBERTAD. Recuperado el 7 de octubre del 2019 de: Obtenido de <http://gplalibertad.gob.ec/carchi/festividades/>
- Lizcano Álvarez, J. (2014). Transparencia. EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad, 0, 160-166. Recuperado el 16 de septiembre del 2019 de: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2127/1058>
- López, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Recuperado el 04 de marzo del 2020 de: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
- López, Sergio. (2017). La transparencia gubernamental. . Recuperado el 5 de abril del 2020 de: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4319/19.pdf>
- Luna Reyes, Dolores Edwiges (2016). “Sitios Web y Portales de Gobierno”, en J. R. Gil-García, J. I. Criado y J. C. Téllez (eds). Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados, México, INFOTEC, pp. 161-186.
- Kit de herramientas para impulsar el gobierno abierto. (2018). Recuperado el 10 de octubre del 2019 de: https://oecd-opsi.org/wp-content/uploads/2018/10/0._kit_gobierno_abierto_-_transparencia_2018_-_digital.pdf
- LNTV. (2019). Autoridades del gobierno parroquial La Concepción se posesionaron. Recuperado en 24 de abril de 2020 de: <https://www.lanaciontv.ec/index.php/carchi/mira/item/1651-autoridades-del-gobierno-parroquial-la-concepcion-se-posesionaron>

- Mariscal, A. C. (2016). Recuperado 28 de agosto del 2019 de: La transparencia en la administración pública.
- Merchán, P. Prezzi. Recuperado el 19 de noviembre del 2019 de: <https://prezi.com/wk9arm9a2eva/la-nueva-gestion-publica-lgunas-preciones-para-su-abordajj/>
- MIRA. (2013). Candidatos en el Cantón Mira y la Provincia del Carchi para las elecciones del 2014. Recuperado en 18 de abril de 2020 de: <http://mira.ec/candidatos-en-el-canton-mira-y-la-provincia-del-carchi/>
- Ospina, P. (2012). La participación ciudadana en Ecuador. Quito.
- PDOT Cristóbal Colón. (2015). Actualización del plan de desarrollo y ordenamiento territorial de la parroquia Cristóbal Colón. Recuperado el 20 de agosto del 2019 de: file:///C:/Users/Student/Downloads/0460021210001_Cristobal_Colon_2810_29-10-2015_02-54-12.pdf
- PDOT Fernández Salvador. (2015). Actualización plan de desarrollo y ordenamiento territorial de la parroquia Fernández Salvador. Recuperado el 20 de agosto del 2019 de: file:///C:/Users/Student/Desktop/PDOTES/0460024820001_PROPUUESTA%20Y%20MODELO%20DE%20GESTION_FERNÁNDEZ_SALVADOR_01-07-2016_12-14-25.pdf
- PDOT García Moreno. (2015). Actualización del plan de desarrollo y ordenamiento territorial de la parroquia García Moreno. Recuperado el 20 de agosto del 2019 de: file:///C:/Users/Student/Downloads/0460021560001_PDOT%20GARCIA%20MORENO%2010_28-10-2015_23-45-52.pdf
- PDOT Juan Montalvo. (2015). Actualización del plan de desarrollo y ordenamiento territorial Juan Montalvo. Componente sociocultural. Población. Recuperado el 5 de abril del 2020 de: http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0460025980001_ACTUALIZACION%20DEL%20PDOT_JUAN%20MONTALVO_2015%20ENTREGADO%207-10-2015%20-%20copia_15-10-2015_12-21-36.pdf

- PDOT Julio Andrade. (2015). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de GAD Parroquial Julio Andrade 2015-203. Recuperado el 20 de agosto del 2019 de: file:///C:/Users/Student/Downloads/0460022020001_DIAGNOSTICO%20PDOT%20Julio%20Andrade_14-05-2015_16-25-50.pdf
- PDOT La Concepción (2011). Plan de desarrollo y ordenamiento territorial parroquia rural La Concepción. Componente sociocultural. Población de la Parroquia, según sexo y grupos de edad. Recuperado el 6 de agosto del 2019 de: http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/0460020670001_Diagn%C3%B3stico%20PDyOT%20Parroquia%20La%20Concepci%C3%B3n_31-10-2015_06-54-47.pdf
- PDOT La Libertad. (2015). Plan de desarrollo y ordenamiento territorial parroquia “La Libertad (alizo)” 2015-2020. Recuperado el 20 de agosto del 2019 de: file:///C:/Users/Student/Downloads/0460024150001_PLAN_DESARROLO_ORDENAMIENTO_TERRITORIAL_LA_LIBERTAD_3_30-10-2015_19-19-39.pdf
- PDOT Los Andes. (2015). Actualización del plan de desarrollo y ordenamiento territorial de la parroquia Los Andes. Recuperado el 20 de agosto del 2019 de: file:///C:/Users/Student/Downloads/0460014860001_CAPITULO%201%20DIAGNOSTICO%20LOS%20ANDES_23-06-2015_20-07-08.pdf
- PDOT Mariscal Sucre. (2015). Actualización del plan de desarrollo y ordenamiento territorial de la parroquia Mariscal Sucre. Recuperado el 20 de agosto del 2019 de: file:///C:/Users/Student/Downloads/0460021800001_ACTUALIZACION_DEL_PDOT_MARISCAL_SUCRE_2015_15-10-2015_22-48-43.pdf
- PDOT San Isidro. (2015). Actualización plan de desarrollo y ordenamiento territorial de la parroquia San Isidro. Recuperado el 20 de agosto del 2019 de: [file:///C:/Users/Student/Downloads/0460024310001_PDOT_SAN_ISIDRO_23_10_15_ANEXOS%20\(1\)_29-10-2015_00-03-41.pdf](file:///C:/Users/Student/Downloads/0460024310001_PDOT_SAN_ISIDRO_23_10_15_ANEXOS%20(1)_29-10-2015_00-03-41.pdf)

- PDOT Tufiño. (2014). Actualización del plan de desarrollo y ordenamiento territorial de la parroquia. Recuperado el 5 de diciembre del 2019 de: file:///C:/Users/Student/Downloads/0460026280001_Tufiño_Diagnostico_15-05-2015_14-32-30.pdf
- Perramon, J. (2013). Recuperado el 16 de octubre del 2019 de: de La transparencia: concepto, evolución y retos actuales: <http://www.mplus.es/wordpress/wp-content/uploads/2015/10/transparencia.pdf>
- Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia García Moreno. (2015). Recuperado el 17 de octubre del 2019 de: http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0460021560001_PDOT%20GARCIA%20MORENO%2010_28-10-2015_23-45-52.pdf
- PUND. (JUNIO de 2018). proyectopnud89477.org. Recuperado el 5 de diciembre del 2019 de: <http://proyectopnud89477.org/wp-content/uploads/2018/07/Que%CC%81-entendemos-por-participacio%CC%81n-ciudadana.pdf>
- Ramón, Lago, M., & María, X. (n.d.). El estudio de la funcionalidad de los portales gubernamentales: Una propuesta metodológica desde la e-salud. Recuperado el 5 de diciembre del 2019 de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400008
- Rojó, J. (S/F). Primeros pasos en SPSS. Recuperado el 4 de marzo del 2020 de: http://humanidades.cchs.csic.es/cchs/web_UAE/tutoriales/PDF/SPSSIniciacion.pdf
- Sánchez, G., & Canales, J. (2015). Fundamentos de la Ciencia Política y de la Administración. Barcelona: Tecnos.
- Secretaría nacional de transparencia de la gestión. (2015). Código de ética para el buen vivir de la función ejecutiva. Recuperado el 09 de enero del 2020 de http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/CODIGO_ETICA.pdf

- Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados. (2017). Centro de Investigación e innovación en Tecnología de la Información y Comunicación (INFOTEC).
- Texeira, R. G., Luis, P. R., & Antonio, G. M. (2017). Política 2.0 las redes sociales (Facebook y Twitter) como instrumento de comunicación política, estudio: Caso Uruguay.
- Tufiño. (s.f.). Tufiño. Recuperado el 16 de octubre del 2019 de: <http://tufino.gob.ec/carchi/?p=118>
- Zamora, Arrobo y Cornejo. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. Revista Espacios, volumen, 39 (N0 06), 15-22.

Acerca del autor

Diego Almeida es ingeniero en Administración de Empresas de la Universidad Tecnológica Equinoccial (UTE); magíster en Administración de Empresas de la Universidad Agraria del Ecuador; tiene un diplomado en Docencia Superior de la Universidad Técnica de Ambato (UTA). Ha sido docente universitario por catorce años en varias instituciones de educación superior de la localidad. Actualmente, es docente de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.



Este libro provocará un debate profundo y radical en el Ecuador sobre cómo debemos afrontar desde los gobiernos locales (los más cercanos al ciudadano), los retos por un mundo con mayor población, creciente envejecimiento, aumento de las desigualdades sociales, nuevas formas de organización social, una economía global y un acelerado desarrollo tecnológico.

La administración pública ecuatoriana tiene que reformarse urgentemente. Si no quiere quedarse relegada frente al avance tecnológico, debe abrirse sin complejo a la inteligencia artificial y la robótica; es una gran oportunidad para prestar servicios de calidad de manera eficiente y eficaz para tiempos de sustentabilidad y armonía con el medio ambiente. Y es precisamente el poder enfrentar y asumir los retos del futuro que recaen sobre la administración pública ecuatoriana, el hecho de empezar esta investigación por los cambios tecnológicos desde los gobiernos parroquiales; es un valor agregado de esta obra escrita por el profesor Diego Almeida, menuda tarea y responsabilidad que asume sobre sus hombros, ya que este el libro será de mucha utilidad para las generaciones futuras de los administradores públicos que van a laborar en el campo de la gestión pública local.

Ph. D. Wladimir Pérez Parra
Universidad Politécnica Estatal del Carchi

ISBN: 978-9942-914-75-0



9789942914750