



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>

Ciencias Sociales y Políticas
Artículo de Investigación

*Propuesta de política de gobierno electrónico para mejorar la participación
ciudadana. Cantones Pujilí y Saquisilí, Ecuador 2022*

*Electronic government policy proposal to improve citizen participation. Pujilí and
Saquisilí Cantons, Ecuador 2022*

*Proposta de política de governo eletrônico para melhorar a participação do
cidadão. Cantões Pujilí e Saquisilí, Equador 2022*

Cristian Carmelo Cortés-Ruiz ^I
p7002317348@ucvvirtual.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-7995-5963>

Correspondencia: p7002317348@ucvvirtual.edu.pe

***Recibido:** 29 de junio del 2022 ***Aceptado:** 12 de julio de 2022 * **Publicado:** 08 de agosto de 2022

- I. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académico Gestión Pública y Gobernabilidad, Perú.

Resumen

El objetivo de este estudio fue desarrollar una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la participación ciudadana de la empresa EMMAIPS -EP en base a una investigación de campo realizada a 200 usuarios de los servicios de recolección y limpieza y su interacción con los diferentes medios electrónicos con los que se cuenta. Mediante este documento se presenta antecedentes de uso de gobierno electrónico en otras empresas públicas tanto locales, nacionales como internacionales, los beneficios que presentan para mejorar la participación ciudadana y optimizar los servicios que se prestan, así como la comunicación entre empresa pública y ciudadanía. Además se pudo encontrar mediante las dos variables involucradas, Gobierno electrónico y Participación ciudadana, las diferentes dimensiones involucradas y cómo interactúan, lo indica que las políticas públicas, el nivel de relación y la actitud de usuarios que promedian alrededor del 60% son percibidas por el usuario como negativas, lo que luego de una regresión ordinal validada por la prueba K-S (Kolmogorov – Smirnov) y los índices de Nagelkaerke se demostró que la hipótesis del proyecto es verdadera, y se procedió a plantear la propuesta de gobierno electrónico.

Palabras clave: Políticas gubernamentales; gobierno electrónico; participación comunitaria.

Abstract

The objective of this study was to develop an electronic government proposal to improve citizen participation in the company EMMAIPS -EP based on field research carried out on 200 users of collection and cleaning services and their interaction with the different electronic media with those that are counted. This document presents a history of the use of electronic government in other local, national and international public companies, the benefits they present to improve citizen participation and optimize the services provided, as well as communication between public companies and citizens. In addition, it was possible to find through the two variables involved, Electronic Government and Citizen Participation, the different dimensions involved and how they interact, indicating that public policies, the level of relationship and the attitude of users that average around 60% are perceived by the public. user as negative, which after an ordinal regression validated by the K-S test (Kolmogorov - Smirnov) and the Nagelkaerke indices, it was shown that the project hypothesis is true, and the electronic government proposal was proposed.

Keywords: e-government; community participation; government policy.

Resumo

O objetivo deste estudo foi desenvolver uma proposta de governo eletrônico para melhorar a participação cidadã na empresa EMMAIPS-EP com base em pesquisa de campo realizada em 200 usuários dos serviços de coleta e limpeza e sua interação com os diferentes meios eletrônicos com os que são contabilizados. Este documento apresenta um histórico do uso do governo eletrônico em outras empresas públicas locais, nacionais e internacionais, os benefícios que apresentam para melhorar a participação cidadã e otimizar os serviços prestados, bem como a comunicação entre empresas públicas e cidadãos. Além disso, foi possível encontrar através das duas variáveis envolvidas, Governo Eletrônico e Participação Cidadã, as diferentes dimensões envolvidas e como elas interagem, indicando que são percebidas as políticas públicas, o nível de relacionamento e a atitude dos usuários que em média em torno de 60% são percebidos. pelo usuário público como negativo, que após uma regressão ordinal validada pelo teste K-S (Kolmogorov - Smirnov) e pelos índices de Nagelkaerke, demonstrou-se que a hipótese do projeto é verdadeira, e foi proposta a proposta do governo eletrônico.

Palavras-chave: Políticas governamentais; governo eletrônico; Participação da comunidade.

Introducción

Actualmente la tecnología forma parte fundamental en la cotidianidad de las sociedades a nivel mundial, por lo que no es fuera de lo común depender de manera asidua de la misma para diferentes situaciones, desde el entretenimiento hasta trámites bancarios, así también entidades gubernamentales de toda índole, se han abierto al uso de plataformas electrónicas para ayudar al ciudadano a realizar sus respectivas transacciones y de esa manera mejorar su interacción al optimizar todos sus servicios mediante lo que se denomina gobierno electrónico.

Un buen gobierno electrónico aplicado en las empresa gubernamentales y municipales, permite al usuario tener una mejor interacción al acceder a su servicio como se ha venido presentando en empresas como el Registro Civil del Ecuador (Registro Civil del Ecuador, 2021) o en el Municipio de Guayaquil (el Universo, 2020), donde la mayoría de sus trámites se realizan mediante las plataformas digitales de estas instituciones con la perspectiva de ahorrarle tiempo al usuario, esto facilita el trabajo para las dependencias gubernamentales y ayudan al usuario a agilizar sus requerimientos (Zapata, 2021). Sin embargo, en ciertas partes del mundo aun la tecnología no es

Propuesta de política de gobierno electrónico para mejorar la participación ciudadana. Cantones Pujilí y Saquisilí,
Ecuador 2022

usada de manera adecuada, lo que dificulta a la ciudadanía a acercarse a las dependencias públicas a realizar de manera presencial sus diferentes trámites, y dificultando por medio de papeleo innecesario los servicios que mediante una plataforma digital se puede realizar (Zapata, 2021)

Estos problemas explicados en el párrafo anterior se ven reflejados en la empresa Pública Municipal mancomunada de Aseo Integral de Pujilí y Saquisilí donde se puede observar que en la rendición de cuentas del GAD Municipio del Cantón Pujilí (2021) y en la rendición de cuentas del Municipio Intercultural del cantón Saquisilí emitido por Velásquez Martínez (Velásquez Martínez, 2021), los trámites para ciertos servicios como pago de patentes municipales, predios y el de recolección de desechos del cual se encarga el EMMAIPS para ambos cantones, aun no se han automatizado pese a que desde el año 2004, el Congreso Nacional aprobó y puso en circulación la *LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA* (2004) donde se ordena que todas las empresas estatales deben tener su información visible en los medios de comunicación tanto en sus portales digitales como en otros medios de difusión masiva lo que justifica la necesidad una incorporación de un gobierno electrónico adecuado que permita facilitar los diferentes trámites que actualmente se mantienen de manera presencial.

Por lo anteriormente explicado el problema se expresa de la siguiente manera: ¿Cómo estaría formulada la Propuesta de Política de Gobierno Electrónico que permita mejorar la participación ciudadana en la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Aseo Integral de Pujilí y Saquisilí EMMAIPS-EP, 2022? Objetivo general: Diseñar Propuesta de Política de Gobierno Electrónico para el mejoramiento de la participación ciudadana en la Empresa EMMAISPS-EP, 2022. Objetivos específicos: Analizar la política de Gobierno Electrónico implementado en la Empresa EMMAISPS-EP mediante resolución. Diagnosticar la participación ciudadana de los usuarios de gobierno electrónico. Establecer la influencia de gobierno electrónico sobre la participación ciudadana. Determinar el modelo explicativo de la participación ciudadana con respecto a la política de gobierno electrónico. Configurar la propuesta de Política de Gobierno Electrónico que permita mejorar la participación ciudadana en la Empresa EMMAISPS-EP. Hipótesis general Hi: El planteamiento de un modelo funcional teórico de políticas de gobierno electrónico explicaría la configuración de una propuesta para mejorar la participación ciudadana en la empresa EMMAISPS-EP 2022. H₀: El planteamiento de un modelo funcional teórico de políticas de gobierno electrónico no explicaría la configuración de una propuesta para mejorar la participación ciudadana en la empresa EMMAISPS-EP 2022.

Marco teórico

Para poder realizar la propuesta de gobierno electrónico se revisaron diferentes trabajos anteriores con enfoques similares tanto en América latina y España, donde la implementación de gobierno electrónico en entidades públicas ha dado buenos resultados en la optimización de los servicios y mejorías en la participación ciudadana, dentro de esta documentación se pudo observar cuales han sido los pasos que muchas de estas empresas gubernamentales aplicaron para su implementación, donde se toma como ejemplo a Coronado & Estrada (2021) en el estudio de la correlación entre el nivel de desarrollo de e-Gobierno y el discernimiento sobre cohecho, a Beito (2015) con su “Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay”, a Cano Carrillo (2015), con su proyecto “Arquitecturas distribuidas de gobierno electrónico con ciberseguridad crítica”, entre otros autores tomados como referencia.

Hablar de gobierno electrónico es tomar en consideración un término que se acuña desde la creación de las tecnologías de la Información, donde algunos autores como Zambrano Zambrano (2017) lo define a la organización de buenas prácticas para la administración de las TICs desde las estrategias de la empresa pública donde estas toman un papel importante en el soporte de las actividades de la empresa, es decir es hablar de políticas organizativas para un correcto funcionamiento de los servicios que se ofrece mediante el uso de tecnologías y plataformas digitales. Dentro de esas políticas se debe considerar a aquellas que reflejen la naturaleza de la entidad pública, prioridades, estándares y gestión de programa y proyectos, principalmente para que las TICs puedan ser consistentes con las necesidades de la empresa y de los usuarios de esta (Osejo Domínguez et al., 2018).

Al seguir con esta línea de pensamiento es importante indicar que para un óptimo desarrollo de un gobierno electrónico es necesario considerar lo que en palabras de García Santiago (2021) como fases para su proceso evolutivo, las cuales se organizan de la siguiente manera:

Presencia. Fase de construcción de bases documentales, leyes, reglamentos y códigos internos acorde con lo estipulado por la ley de telecomunicaciones del estado y que no se encuentren relacionadas con el usuario, dentro de esta primera fase se busca promover a que la ciudadanía se mantenga informada sobre los servicios públicos que ofrece la empresa pública, lo que reduce la asistencia a las instancias físicas y como canal informativo se usa las plataformas digitales (Choque Aspiazu, 2016).

Propuesta de política de gobierno electrónico para mejorar la participación ciudadana. Cantones Pujilí y Saquisilí,
Ecuador 2022

Interacción. Fase se primeras interacciones reales entre el usuario y la empresa pública, donde existe un mayor involucramiento por ambas partes interesadas, esto se logra gracias a la implementación de recursos electrónicos, donde se abren canales de comunicación al público general mediante correo electrónico para reclamos, buzón de quejas, etc.

Transacción. En esta fase la empresa pública adiciona a su catálogo de servicios, las aplicaciones electrónicas, donde se puede realizar los diferentes trámites con los que cuenta, lo que representa una automatización del servicio prestado en ventanillas de la empresa.

Transformación. Esta es considerada la última fase para definir un gobierno electrónico efectivo, esta consiste en el salto cultural que representa el cambio de lo analógico a lo digital, dejar a un lado la asistencia a las instalaciones de la entidad pública y hacer los diferentes tramites y transacciones desde la comodidad de su hogar, lugar de trabajo, etc., desde cualquier dispositivo electrónico con conexión a internet.

Por otro lado, Barragán Martínez & Guevara Viejo (2016) presenta ciertos cuestionamientos que la implementación de un gobierno electrónico está obligada a contestar sobre la dirección que va a tomar la entidad pública mediante la implementación de atención electrónica, y estas son: ¿Qué decisiones se deben tomar a fin de asegurar una efectiva administración y uso de TI?, ¿Quién debe tomar esas decisiones?, ¿Cómo se tomarán y monitorearán dichas decisiones? Para contestar a dicho cuestionamientos se debe considerar que debe existir un marco de control adecuado que cubra los propósitos de las cuatro etapas para la implementación de un gobierno electrónico (Bieito, 2015). Por eso es importante recurrir a normativas de creación de buenas prácticas de creación de gobierno electrónico que tengan aceptación internacional y presenten resultados favorables para la organización (López Armendáriz, 2017).

Para (Euclides Silva-Peñañiel et al., 2022) el gobierno electrónico debe contar con manuales de buenas prácticas de uso de los diferentes elementos que conforman el gobierno electrónico, así como planes de contingencia, seguridad de base de datos, seguridad física de los servidores de red, planes de contingencia y trato con el usuario final (Santacruz Espinoza et al., 2017). Para este propósito es recomendable basarse en algunas de las normativas instauradas y aceptadas de manera internacional, tres de estas normas que actualmente tienen presencia al momento de crear un ambiente óptimo de gobierno electrónico, son COBIT, ITIL e ISO 27000, normativas como se mencionó anteriormente vigentes y de gran aceptación por la comunidad tecnológica (Vallejo de la Torre et al., 2018).

Propuesta de política de gobierno electrónico para mejorar la participación ciudadana. Cantones Pujilí y Saquisilí,
Ecuador 2022

por otro lado, referente a las variables que se han estudiado para el desarrollo del presente documento se puede definir a la participación ciudadana como palabras de Montecinos & Contreras (2019) donde citan a Navarro (2004) es un derecho y la oportunidad individual o colectiva que tienen los ciudadanos de manifestar sus intereses y demandas a través de actos y actitudes legales fin de influir en la formulación y toma de decisiones gubernamentales de los diferentes niveles: nacional, regional o local; donde se contribuye a mejorar la gestión pública y la calidad de vida de la ciudadanía. Explicado de otras maneras la participación ciudadana es la capacidad que tiene el ciudadano para intervenir de manera proactiva y reactiva en las iniciativas del gobierno, siendo una parte fundamental para que la sociedad a la que pertenece tenga un mejor desarrollo.

Dentro de los objetivos de la participación ciudadana está el tener un papel activo en las decisiones del estado de turno, en base a divulgación de la opinión ciudadana, en palabras de Belmonte & Neria (2021), es un aspecto central de la democracia que funciona como mecanismo de empoderamiento ciudadano a través de prácticas políticas y sociales que pretenden influir sobre algún aspecto de aquello que es público. sin embargo, es importante explicar que dicho derecho de ejercer la participación ciudadana no siempre se da en la sociedad, principalmente al desconocimiento de cómo hacerlo y a la falta de interés por parte de los ciudadanos debido a la desconfianza de sus gobernantes de turno (Montecinos & Contreras, 2019). Y esto es muy frecuente a pesar de que a nivel de Latinoamérica existen organizaciones que promueven el derecho ciudadano a hacer escuchar su voz y dar opinión sobre los gobiernos de sus respectivas comunidades, cantones, países, etc.

Para un correcto entendimiento sobre participación ciudadana se lo ha dividido en varios tipos, donde los principales son dos: la institucional y la no institucional según lo explica Montecinos & Contreras (2019). Donde la no institucional en palabras del autor se la define a aquella que se produce por medio de protestas y que no busca los medios convencionales por la ley, algunos mecanismos de participación ciudadana no institucional, se puede considerar a las marchas, manifestaciones, petitorios, boicot de productos o servicios entre otros. Por otro lado, se puede indicar a la participación ciudadana no institucional a es aquella que mediante los mecanismos legales y socializados mediante los diferentes medios de difusión de los gobiernos locales, seccionales y nacionales, el ciudadano puede ejercer su derecho a conocer y participar de su respectiva comunidad (Agudelo & Román, 2018).

Metodología

Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación para el presente documento fue Investigación básica, debido a que dentro de esta se pueden realizar diferentes tipos de análisis mediante técnicas cuantitativas y cualitativas, Nieto (2018) en el repositorio del CONCYTEC, explica que una investigación de tipo básica permite al investigador desarrollar alternativas para realizar una propuesta para resolver el problema planteado

Diseño

Hurtado de Barrera (2010) ha definido a la investigación proyectiva como aquella que tiene como objetivo la elaboración de un plan de acción o propuesta como solución a una problemática o necesidad latente, propósito que se ajusta a los objetivos del presente documento.

Variables y operacionalización

En palabras de Bauce (2018), gracias al proceso de operacionalización de las variables, es posible manipular, organizar y aislar las propiedades de los objetivos de los objetivos de una investigación. En el presente proyecto de gobierno electrónico para la participación ciudadana se definieron 2 variables, las cuales fueron medidas mediante la escala de satisfacción de Likert para la presente investigación fue de tipo ordinal, con sus respectivas valoraciones de 1 a 3 siendo el valor de 1 el de menor calificación y 3 el de mayor calificación clasificados como; No se evidencia (1), parcialmente se evidencia (2) y si se evidencia (3).

Definición conceptual de variable independiente y sus dimensiones

Gobierno electrónico: se define a la manera de utilizar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de las administraciones públicas, para optimar específicamente los servicios y la información que se presta a los naciones (Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información, 2018). La variable está comprendida por dos dimensiones que son política pública y nivel de relación.

La dimensión Política pública, se define de acuerdo con Proaño J. (2011) como alineaciones, direccionamientos o trayectorias de acción que patrocinan las entidades gubernamentales o ejecutores de las disposiciones en los distintos niveles de gobierno para gestionar procedimientos habilidades a problemas o contextos estatales; se evalúa a través de 5 indicadores y se complementa con los ítems (1,2,3,4,5). La dimensión Nivel de relación, se define por Mendoza. M (2004) como familiaridad o alianza que existe entre ambas individuos, entidades o designaciones sobre argumentos de la administración pública; se evalúa a través de 5 indicadores y se complementa con los ítems (6,7,8,9,10).

Con respecto a la metodología para calificación de las encuestas por parte de los participantes, utilizó el método de medición ordinal mediante la escala de Likert de 1 a 3, donde 1 representa el valor de satisfacción más bajo (no se evidencia), 2 el intermedio (parcialmente se evidencia), y 3 la más alta valoración (si se evidencia). Adicionalmente para consolidar la información de cada variable se tomó como referencia interpretativa “no se evidencia” a porcentajes entre 0 a 50%, parcialmente se evidencia de 51% a 75%, y se evidencia de 76% a 100%.

Definición conceptual de variable dependiente y sus dimensiones

Participación Ciudadana: se la define como la capacidad de la ciudadanía para formar parte del gobierno mediante su poder de decisión con referente a políticas públicas en beneficio de la sociedad a la que pertenece (Agudelo & Román, 2018) para su operacionalización se la define en dos dimensiones con sus respectivos indicadores: Actitud de Usuarios y Modelo.

La dimensión Actitud de Usuarios se define, de acuerdo con Mendiguren (2020) “Una actitud es una disposición mental del individuo a actuar a favor o en contra de un objeto definido. Se evalúa con cinco indicadores y se complementa con los ítems (11,12,13,14,15). La dimensión Modelo: se define, de acuerdo con Mendoza, M. (2004) como un prototipo que sirve de referencia y ejemplo para todos los que diseñan y confeccionan productos de la misma naturaleza. Estos representan la idea de lo que será moda en un futuro o presentan prototipos de la gama de trabajo del diseñador. Se evalúa con cinco indicadores y se corresponde con los ítems (16,17,18,19,20).

De la misma manera a lo aplicado para la variable independiente, la metodología para calificación de las encuestas por parte de los participantes utilizó el método de medición ordinal mediante la escala de Likert de 1 a 3, donde 1 representa el valor de satisfacción más bajo (no se evidencia), 2 el intermedio (parcialmente se evidencia), y 3 la más alta valoración (si se evidencia). Adicionalmente

para consolidar la información de cada variable se tomó como referencia interpretativa “no se evidencia” a porcentajes entre 0 a 50%, parcialmente se evidencia de 51% a 75%, y se evidencia de 76% a 100%.

Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Hernández (2020) define a la población como una colección de fenómenos estudiados y unidades de población con características comunes que se experimentan para producir datos censales. El presente trabajo toma como población objetivo a la población económicamente activa de los cantones de Pujilí y Saquisilí de la Provincia de Cotopaxi, en base al último censo poblacional se conoce que la población total es de 69055 habitantes.

Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión para el presente estudio fueron los siguientes:

Ser habitante de los cantones Pujilí y Saquisilí

Ser usuario de los servicios ofrecidos por EMMAIPS – EP por lo menos en el último año

Tener algún método de ingreso a internet

Criterios de exclusión

No cumplimiento de alguno de los criterios de Inclusión expuestos en el punto anterior.

Muestra

Se considera muestra a aquellos datos poblacionales que están constituidos por un cierto número de observaciones que representen adecuadamente el total de la población a la que pertenece (López, 2018). Para obtener el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula estadística de muestra para población finita la cual dio un total de 200 participantes

Muestreo

El autor Arias (2006, p. 83) define muestreo a toda técnica que permita a una muestra ser óptima en consecuencia a la necesidad del estudio, el tipo de población y sus criterios de inclusión y exclusión, la unidad de análisis utilizada fue la de usuarios de EMMAIPS - EP

Técnicas

De acuerdo con Hurtado de Barrera (2010) las encuestas son el método más utilizado para recopilar información, pese a que puede existir sesgo o manipulación maliciosa de datos por parte de los encuestados o los recolectores de información (encuestadores). La investigación narrada en el presente documento utilizó una encuesta de satisfacción basada en la escala de medición Likert. Dicha encuesta cuenta de 20 preguntas, direccionadas hacia las dos variables a medir (Gobierno Electrónico y participación ciudadana). Para la variable independiente Gobierno electrónico se utilizaron como objetos de medición los ítems 1,2, 3, 4, 5, correspondientes a la dimensión política pública y los ítems 11,12, 13, 14, 15 para la dimensión nivel de relación. De la misma manera para la variable dependiente participación ciudadana se utilizaron como objetos de medición los ítems 6,7,8,9,10, correspondientes a la dimensión Actitud de usuarios, y los ítems 16,17,18,19,20 para la dimensión modelo.

La escala interpretativa diagnóstica para cada variable y dimensión es la misma, de esa manera se maneja un mismo idioma con respecto a la valoración, los que se definen de la siguiente manera:

0% - 50% No se evidencia.

51% -75% Parcialmente se evidencia.

76% - 100% Se evidencia.

Para determinar la validez de la encuesta para la investigación, fue sometida a pruebas estadísticas que permitieron conocer si fue estructurada bajo parámetros de confiabilidad y fiabilidad, al determinarse si la encuesta como instrumentos es válida permite conocer si todos los factores involucrados para la investigación de una problemática son relevantes para esta según el criterio de Hernández (2020).

Métodos de análisis de datos

Al momento de considerar analizar los datos se tomó en cuenta que este proceso se divide en dos partes, análisis frecuencial de datos mediante las técnicas de la estadística descriptiva, el análisis ligado a la hipótesis y hallazgo del modelo matemático de la problemática planteada por la investigación que se lo calcula mediante técnicas de estadística inferencial como la prueba Kolmogorov – Smirnov, y la prueba de regresión logística ordinal. Todos estos análisis y cálculos estadísticos fueron realizados gracias a la herramienta informática IBM- SPSS v.27 que mediante la introducción de data numérica previamente codificada pudieron ejecutarse de manera eficaz.

Discusión

En el ámbito de la gobernabilidad pública, se busca cada vez más la participación ciudadana, principalmente en los gobiernos locales y seccionales, ya que la constante interacción entre gobierno y ciudadanía ayuda a la mejora de los servicios entregados por un municipio, gobernatura, etc. (Coronado & Estrada, 2021). para esto el uso de herramientas tecnologías o TICs actualmente ayudan a cerrar la brecha, por lo que el enfoque de esta investigación es ¿Cómo estaría formulada la Propuesta de Política de Gobierno Electrónico que permita mejorar la participación ciudadana en la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Aseo Integral de Pujilí y Saquisilí EMMAIPS-EP, 2022? y como objetivo general: Diseñar Propuesta de Política de Gobierno Electrónico para el mejoramiento de la participación ciudadana en la Empresa. Para el presente trabajo de investigación se buscó mediante el uso de herramientas estadísticas, conocer la realidad actual de la política de gobierno electrónico implementado en la empresa EMMAIPS-EP. Por lo que se realizó un análisis frecuencial de cada factor involucrado, como variables (independiente y dependiente), dimensiones e indicadores. Para la variable independiente Gobierno electrónico que consta de dos dimensiones, de un indicador cada una, se analizó los 5 ítems que conforman a la dimensión Política pública y los cinco ítems que conforman a la dimensión nivel de relación.

Figura 1: Niveles de valoración sobre Gobierno electrónico según dimensión e indicador

Variable/ Dimensión / Indicador	Nivel de valoración				
	No evidencia	se evidencia	parcialmente evidencia	Si evidencia	se evidencia

Propuesta de política de gobierno electrónico para mejorar la participación ciudadana. Cantones Pujilí y Saquisilí,
 Ecuador 2022

V I: Gobierno Electrónico	61,00%	25,50%	13,50%
D1: Política Pública	61,00%	25,50%	13,50%
Ind: Tecnología de la información y comunicación implementadas sobre las ejecutadas en la web	61,00%	25,50%	13,50%
D2: Nivel de relación	59,50%	28,00%	12,50%
Ind: Porcentaje relación	59,50%	28,00%	12,50%

Fuente: Registro de datos anexo 10

Para Choque Aspiazu (2016) el gobierno electrónico es una nueva forma de gobierno donde se combina el uso de TICs para la planificación y administración, esto fue posible evaluar de manera amplia mediante los valores obtenidos por cada frecuencia. Para la dimensión uno de la variable gobierno electrónico, conocida como Política Pública, para el ítem: ¿Tiene conocimiento si EMMAIPS-EP cuenta con página web?, se obtuvo 12,5% (se evidencia), 26,5% (parcialmente se evidencia) y 61% (no se evidencia). Lo que explica que los encuestados en su gran mayoría, desconocen de la existencia del sitio web de EMMAIPS -EP, en otras palabras, se puede optar por parte del gobierno a socializar su uso a los ciudadanos para tener una mejor interacción entre la ciudadanía, para el ítem: ¿Conoce si EMMAIPS-EP cuenta con alguna forma de servicio de pago electrónico?, se obtuvo 13% (se evidencia), 25% (parcialmente se evidencia) y 61,5% (no se evidencia), donde se refleja; primero que el servicio de pagos electrónicos no ha sido socializado a la comunidad, segundo que el servicio de pagos posiblemente no funciona de manera adecuada para el usuario, y tercero que para el usuario no hay prioridad de su uso posiblemente por la falta de acceso a internet.

Figura 2: Niveles de valoración sobre gobierno electrónico según su dimensión Política Pública

Propuesta de política de gobierno electrónico para mejorar la participación ciudadana. Cantones Pujilí y Saquisilí, Ecuador 2022

Ítem	Se evidencia	Parcialmente se evidencia	No evidencia	se Total
¿Tiene conocimiento si EMMAIPS-EP cuenta con página web?	12,5	26,5	61,0	100,0
¿Conoce si EMMAIPS-EP cuenta con alguna forma de servicio de pago electrónico?	13,5	25,0	61,5	100,0
¿Conoce si EMMAIPS-EP cuenta con un correo de quejas y reglamos en la web?	11,5	29,0	59,5	100,0
¿Sabe usted si EMMAIPS-EP emite facturación electrónica por los servicios que ofrece?	11,5	27,0	61,5	100,0
¿Está de acuerdo con que EMMAIPS-EP tenga acceso virtual a su estado de cuenta por servicios que ofrece la entidad?	13,5	27,5	59,0	100,0

Fuente: Registro de datos anexo 10

Para: ¿Conoce si EMMAIPS-EP cuenta con un correo de quejas y reglamos en la web?, se obtuvo 11,5% (se evidencia), 29% (parcialmente se evidencia) y 59,5% (no se evidencia) se puede observar que los métodos de comunicación directa como correo electrónico y sección de reclamos es desconocido para el usuario, lo que implica trabajar en la socialización del uso de la línea de reclamos y quejas directas del EMMAIPS-EP a la ciudadanía para de esa manera tener mayor interacción de participación ciudadana. Para el ítem: ¿Sabe usted si EMMAIPS-EP emite facturación electrónica por los servicios que ofrece?, se obtuvo 11,5% (se evidencia), 27% (parcialmente se evidencia) y 61,5% (no se evidencia) se pudo observar un comportamiento estadístico similar al ítem anterior donde hay un completo desconocimiento por parte del ciudadano común de las herramientas electrónicas con las que cuenta el EMMAIPS-EP y que pueden facilitar sus trámites al contar con herramientas que pueden usarse desde un dispositivo móvil o desde la casa. Para el ultimo ítems de la dimensión 1: ¿Está de acuerdo con que EMMAIPS-EP tenga acceso virtual a su estado de cuenta por servicios que ofrece la entidad?, se obtuvo 13,5% (se evidencia), 27,5% (parcialmente se evidencia) y 59% (no se evidencia) se vuelve a reflejar un problema en la socialización de las herramientas tecnológicas para el usuario final, lo que deja claro que esta

Propuesta de política de gobierno electrónico para mejorar la participación ciudadana. Cantones Pujilí y Saquisilí,
 Ecuador 2022

dimensión presenta un problema a resolver por parte del EMMAIPS-EP, que puede ser solucionado mediante la socialización a la ciudadanía de los medios electrónicos que cuenta.

Figura 3: Niveles de valoración sobre gobierno electrónico según su dimensión Nivel de Relación

Ítem	Se evidencia	Parcialmente se evidencia	No se evidencia	Total
Cree usted como usuario que la política de gobierno electrónico relacionara la participación ciudadana	11,5	29,0	59,5	100,0
La ciudadanía debe estar involucrada permanentemente ante la EMMAIPS-EP	13,5	27,5	59,0	100,0
La transparencia de la gestión de la EMMAIPS-EP debe estar reflejada mediante Gobierno Electrónico	12,5	26,5	61,0	100,0
Cree usted que la participación ciudadana estará involucrada dentro del gobierno electrónico	11,5	29,0	59,5	100,0
Es público el acceso de la información de la EMMAIPS-EP	11,5	27,0	61,5	100,0

Fuente: Registro de datos anexo 10

Para la dimensión 2 de la variable independiente, Nivel de relación se pudo diagnosticar que, Para el ítem: ¿Cree usted como usuario que la política de gobierno electrónico relacionará la participación ciudadana? se obtuvo 11,5% (se evidencia), 29% (parcialmente se evidencia) y 59,5% (no se evidencia) lo que demuestra que, la gran mayoría de los ciudadanos desconoce el funcionamiento del gobierno electrónico, sin embargo, eso significa que se debe realizar una campaña de los beneficios que trae el uso de medios digitales para el acceso a los servicios con los que cuenta EMMAIPS-EP. para el ítem: La ciudadanía debe estar involucrada permanentemente ante la EMMAIPS-EP se obtuvo 13,5% (se evidencia), 27,5% (parcialmente se evidencia) y 59% (no se evidencia), aunque el valor de concordancia con la premisa de la pregunta es mayoritaria, se presenta un nivel de desacuerdo por parte de los usuarios entrevistados, que se puede traducir como un rechazo por el uso de medios electrónicos por usuarios que posiblemente son ajenos a la tecnología, personas que son analfabetas o son pertenecientes al grupo de adultos mayores.

Propuesta de política de gobierno electrónico para mejorar la participación ciudadana. Cantones Pujilí y Saquisilí, Ecuador 2022

para el ítem: la transparencia de la gestión de la EMMAIPS-EP debe estar reflejada mediante Gobierno Electrónico se obtuvo 12,5% (se evidencia), 26,5% (parcialmente se evidencia) y 61% (no se evidencia) a pesar de que la respuesta es negativa, se denota que existe desconfianza por parte del usuario hacia la entidad pública con respecto a la información que pueda presentarse, por lo que una rendición de cuentas y una sección de noticias con los eventos y actividades presentadas por EMMAIPS-EP es necesario para buscar un involucramiento ciudadano. Para el ítem: Cree usted que la participación ciudadana estará involucrada dentro del gobierno electrónico, se obtuvo 11,5% (se evidencia), 29% (parcialmente se evidencia) y 59,5% (no se evidencia) se puede observar ya una tendencia de respuesta por parte de los usuarios, ya que coincide con la respuesta anterior, donde existe una gran mayoría se siente poco atraído a la idea de involucramiento ciudadano, sin embargo, como se mencionó en el ítem anterior es importante culturizar a la ciudadanía con respecto a la participación ciudadana mediante el uso de medios digitales.

Por último, Para el ítem final de la dimensión dos: Es público el acceso de la información de la EMMAIPS-EP se obtuvo 11,5% (se evidencia), 27% (parcialmente se evidencia) y 61,5% (no se evidencia), los involucrados en la encuesta evidencian la poca accesibilidad que tienen por parte de la EMMAIPS-EP, mediante medios electrónicos, es posible que pese a la existencia de una página web u otros canales como redes sociales, exista un problema de accesibilidad o de desconocimiento por parte del ciudadano. En otras palabras, se puede notar en la totalidad de esta dimensión un deseo por parte de la ciudadanía a involucrarse con el EMMAIPS-EP, sin embargo, también se observa un problema de difusión de uso de estos medios por lo que se ratifica la necesidad de socializar o presentar algún método para que el usuario conozca cómo acceder a la información por medio de los canales electrónicos del EMMAIPS-EP.

Figura 4: Niveles de valoración sobre Participación ciudadana según dimensión e indicador

Variable/ Dimensión / Indicador	Nivel de valoración		
	No evidencia	se parcialmente se evidencia	Si se evidencia
V D: Participación ciudadana	35,00%	55,00%	10,00%
D1: Actitud de Usuarios	50,00%	40,00%	10,00%
Ind: Punto de vista comunidad	50,00%	40,00%	10,00%

Propuesta de política de gobierno electrónico para mejorar la participación ciudadana. Cantones Pujilí y Saquisilí,
 Ecuador 2022

D2: Modelo	25,00%	50,00%	25,00%
Ind: Involucramiento ciudadano	25,00%	50,00%	25,00%

Fuente: registro de datos Anexo 10

Después de realizar el análisis de los datos de la variable independiente, se procedió al análisis de la variable Dependiente Participación ciudadana. Para Agudelo & Román (2018) la participación ciudadana es un derecho que puede ser ejercido no solo a través de la democracia representativa sino de la directa, por lo que se busca conocer su nivel a través de un análisis estadístico muestra. Se pudo observar el comportamiento de cada Ítem empleado para la dimensión 1, Actitud de usuarios de la variable dependiente. Para el ítem: La ciudadanía está informada de las rutas y frecuencias de recolección de desechos comunes e infecciosos se obtuvo 15% (se evidencia), 30% (parcialmente se evidencia) y 55% (no se evidencia) se presenta un alto nivel de desconocimiento por parte de la ciudadanía por los canales oficiales de la EMMAIPS-EP. Para el ítem: La ciudadanía es atendida a tiempo y oportuna a sus reclamos, se obtuvo 10% (se evidencia), 35% (parcialmente se evidencia) y 55% (no se evidencia), se observa un alto nivel de disconformidad por parte del usuario, por lo que implicaría un cambio en las políticas de atención ciudadana por parte del EMMAIPS-EP tanto a nivel físico como virtual.

Figura 5: Niveles de valoración sobre participación ciudadana según su dimensión Interacción Humana

Ítem	Se evidencia	Parcialmente se evidencia	No se evidencia	Total
La ciudadanía está informada de las rutas y frecuencias de recolección de desechos comunes e infecciosos	15,0	30,0	55,0	100,0
La ciudadanía es atendida a tiempo y oportuna a sus reclamos	10,0	35,0	55,0	100,0
Como usuario piensa que la EMMAIPS-EP brinda información pública de interés	10,0	35,0	55,0	100,0
El canal de comunicación que EMMAIPS-EP maneja con la ciudadanía es la web	10,0	30,0	60,0	100,0

Propuesta de política de gobierno electrónico para mejorar la participación ciudadana. Cantones Pujilí y Saquisilí,
 Ecuador 2022

La participación ciudadana dentro de la EMMAIPS-EP es positiva	10,0	40,0	50,0	100,0
--	------	------	------	-------

Fuente: Registro de datos anexo 10

Para el ítem: Como usuario piensa que la EMMAIPS-EP brinda información pública de interés se obtuvo 10% (se evidencia), 35% (parcialmente se evidencia) y 55% (no se evidencia), se puede observar una tendencia al sentimiento del ciudadano a sentirse ignorado por parte de la EMMAIPS-EP, ya que considera que no se le proporciona información sobre la gestión que realiza la organización, lo que implica un cambio de paradigma por parte de esta. Para el ítem: El canal de comunicación que EMMAIPS-EP maneja con la ciudadanía es la web se obtuvo 10% (se evidencia), 30% (parcialmente se evidencia) y 60% (no se evidencia), se repite la tendencia hacia la inconformidad por parte de la ciudadanía y es posible que la página web se encuentre obsoleta para usarse como medio de comunicación entre el ciudadano y el EMMAIPS-EP. Para el último ítem: La participación ciudadana dentro de la EMMAIPS-EP es positiva se obtuvo 10% (se evidencia), 40% (parcialmente se evidencia) y 50% (no se evidencia), se observa la tendencia de los últimos 3 ítems, por lo que el usuario considera que su participación es nula o poco representativa por parte de la EMMAIPS-EP.

Figura 6: Niveles de valoración sobre participación ciudadana según su dimensión Involucramiento Ciudadano

Ítem	Se evidencia	Parcialmente se evidencia	No se evidencia	Total
Piensa usted que los ingresos y egresos de la EMMAIPS-EP debe tener conocimiento la ciudadanía	25,0	30,0	45,0	100,0
Usted ha sido invitado a la rendición de cuentas anual de la EMMAIPS-EP de manera virtual	10,0	35,0	55,0	100,0
Como ciudadano piensa que la página web de la EMMAIPS-EP es informativa	25,0	35,0	40,0	100,0
Cree usted que la EMMAIPS-EP deba mantener informado a la ciudadanía por redes sociales, como parte del gobierno electrónico	45,0	25,0	30,0	100,0

Propuesta de política de gobierno electrónico para mejorar la participación ciudadana. Cantones Pujilí y Saquisilí,
Ecuador 2022

Piensa usted que sería más efectivo si sus quejas y reglamos son resueltos en línea, y remitidos vía electrónica	40,0	30,0	30,0	100,0
--	------	------	------	-------

Fuente: Registro de datos anexo 10

para la dimensión Involucramiento ciudadano de la variable dependiente se pudo evidenciar que, para el ítem: Piensa usted que los ingresos y egresos de la EMMAIPS-EP debe tener conocimiento la ciudadanía se obtuvo 25% (se evidencia), 30% (parcialmente se evidencia) y 45% (no se evidencia), no se muestra un porcentaje alto de aceptación hacia la premisa de la pregunta por parte de la ciudadanía, lo que implica una preocupación por parte de los usuarios en conocer lo que se realiza en la EMMAIPS-EP. Para el ítem: Usted ha sido invitado a la rendición de cuentas anual de la EMMAIPS-EP de manera virtual se obtuvo 10% (se evidencia), 35% (parcialmente se evidencia) y 55% (no se evidencia), se refleja un completo desapego por parte de la EMMAIPS-EP hacia la opinión ciudadana, lo que sugiere la necesidad de involucrar más al usuario a la rendición de cuentas, sea de manera virtual o física.

Para el ítem: Como ciudadano piensa que la página web de la EMMAIPS-EP es informativa se obtuvo 25% (se evidencia), 35% (parcialmente se evidencia) y 55% (no se evidencia), se puede observar que para la mayoría de los usuarios el uso del portal digital no es prioritario, posiblemente porque no tiene la información que necesita o los servicios adecuados, lo que implicaría una reforma en el mismo y una campaña de socialización adecuada para culturizar a la ciudadanía con el uso del portal. Para el ítem: Cree usted que la EMMAIPS-EP deba mantener informado a la ciudadanía por redes sociales se obtuvo 45% (se evidencia), 25% (parcialmente se evidencia) y 30% (no se evidencia), según la tendencia presentada en este ítem se puede notar que para el ciudadano es necesario que las redes sociales de la EMMAIPS-EP brinden más información, y sean un método de propagación de noticias sobre las actividades y notificaciones que tenga el EMMAIPS – EP para la comunidad. Para el ítem: como parte del gobierno electrónico, Piensa usted que sería más efectivo si sus quejas y reglamos son resueltos en línea, y remitidos vía electrónica se obtuvo 40% (se evidencia), 30% (parcialmente se evidencia) y 30% (no se evidencia), se ve un nivel de aceptación aceptable por parte del usuario a querer acceder a un servicio virtual para la resolución de sus problemas puntuales, sin embargo no todos están conformes con hacerlo mediante medios electrónicos, lo que implicaría comprobar si esto se debe a falta de acceso al internet por parte del

Propuesta de política de gobierno electrónico para mejorar la participación ciudadana. Cantones Pujilí y Saquisilí, Ecuador 2022

usuario o complejidad del uso del portal de EMMAIPS - EP . Por lo que se puede concluir que para el usuario es necesario corregir todas las falencias de comunicación electrónica para que exista una verdadera participación ciudadana con la EMMAIPS.

Figura 7: Prueba Kolmogorov-Smirnov de análisis de distribución de datos sobre Gobierno electrónico y Participación ciudadana, dimensiones e indicadores

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

Indicadores/ Dimensiones/Variab les	N	Parámetros normales ^{a,b}		Máximas diferencias extremas			Estadístic o prueba	Sig. de asintótic a (bilatera l)
		Medi a	Desviació n estándar	Absolut a	Positiv o	Negativ o		
Ind: Tecnología de la información y comunicación implementadas sobre las ejecutadas en la web - Boletines informativos	200	7,60	3,506	,361	,361	-,229	,361	,000 ^c
D1: Política Pública	200	7,60	3,506	,361	,361	-,229	,361	,000 ^c
Ind: Porcentaje relación	200	7,60	3,481	,362	,362	-,228	,362	,000 ^c
D2: Nivel de relación	200	7,60	3,481	,362	,362	-,228	,362	,000 ^c
V I: Gobierno electrónico	200	15,20	6,985	,362	,362	-,228	,362	,000 ^c
Ind 1: Punto de vista	200	7,80	2,846	,187	,187	-,163	,187	,000 ^c

Propuesta de política de gobierno electrónico para mejorar la participación ciudadana. Cantones Pujilí y Saquisilí, Ecuador 2022

comunidad									
D1:	Actitud de	20	7,80	2,846	,187	,187	-,163	,187	,000 ^c
	usuarios	0							
Ind:	Involucramiento	20	9,45	2,982	,087	,087	-,073	,087	,001 ^c
	ciudadano	0							
D2:	Modelo	20	9,45	2,982	,087	,087	-,073	,087	,001 ^c
		0							
VD:	Participación	20	17,25	5,499	,159	,159	-,094	,159	,000 ^c
	ciudadana	0							

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Registro de datos anexo 10

Por otro lado, para determinar la validez de la hipótesis planteada para el presente proyecto de investigación, se realizó la prueba Kolmogorov – Smirnov (K-S), que en base al parámetro de que la significancia $p < 0,05$. Se considera que la hipótesis de la investigación es válida y se rechaza la nula, donde se puede evidenciar que, al poner los datos ponderados de las variables, dimensiones e indicadores, estas reflejan una significancia menor a 0,05. Por lo que la hipótesis H_1 : Una propuesta de Política de Gobierno Electrónico mejorará la participación ciudadana en la Empresa EMMAISPS-EP, 2022. Concuera con los criterios para considerarse válida para la investigación. Luego de haber corroborado la validez de la hipótesis se necesita conocer el modelo explicativo de la problemática, al aplicar regresión ordinal por medio del programa SPSS, para considerar que la regresión es la adecuada hay que obtener una significancia $p < 0,05$ en el ajuste del modelo, es decir que, existe un nivel de confianza mayor del 95% de que el modelo explica el problema planteado.

Figura 8: Información de ajuste de los modelos

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	125,424			
Final	21,905	103,519	7	,000

Función de enlace: Logit.

Figura 9: Prueba de bondad de ajuste de modelo adecuadamente a los datos

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1,365	7	,987
Desvianza	2,192	7	,948

Función de enlace: Logit.

Tabla 10: Pseudo R cuadrado

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,404
Nagelkerke	,479
McFadden	,279

Función de enlace: Logit.

Para el presente proyecto se pudo obtener un valor $p < 0,05$, en el ajuste del modelo por lo que se considera que es significativo el modelo que se obtiene. Por otro lado, el índice de Nagelkerke muestra el porcentaje de muestra que explica el modelo, para este caso en particular se obtuvo un 0,479 lo que se traduce como un 47,9% de la muestra que se ajusta al modelo obtenido. Todos estos criterios obtenidos ayudan a validar el modelo, por lo que es necesario rechazar los valores que no

Propuesta de política de gobierno electrónico para mejorar la participación ciudadana. Cantones Pujilí y Saquisilí, Ecuador 2022

cumplan. De la misma forma cada variable es evaluada bajo el mismo parámetro de $p < 0,05$, por lo que se obtuvo que, con un valor wald de 54,521 y con $p < .05$, es significativo, por lo que la característica $[N_VD = 1]$ ingresó al modelo; con un valor wald de 72,977 y un $p < .05$ es significativa, la $[P3_VI=1]$ ingresó también al modelo funcional teórico de la variable independiente Participación ciudadana determinante de un Gobierno Electrónico positiva. Es decir que **Participación ciudadana** no se evidencia = -5,676 – 16,348 ¿Conoce si EMMAIPS-EP cuenta con un correo de quejas y reglamos en la web? = 1, No se evidencia, donde para tener participación ciudadana nula (no se evidencia), ¿influye que el ítem Conoce si EMMAIPS-EP cuenta con un correo de quejas y reglamos en la web? nivel de relación sea no se evidencia.

Figura 11: Estimaciones de parámetro

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	$[N_VD = 1]$	-5,676	,769	54,521	1	,000	-7,182	-4,169
Ubicación	$[P3_VI=1]$	-16,348	1,914	72,977	1	,000	-20,098	-12,597

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Nota: ^{N_VD}: Variable dependiente Participación ciudadana,

^{P3_VI}: Ítem 3 de la variable independiente ¿Conoce si EMMAIPS-EP cuenta con un correo de quejas y reglamos en la web?

Este análisis de resultados permite determinar que el planteamiento de la hipótesis inicial del presente trabajo no se rechaza y que el modelo determinado por los diferentes análisis estadísticos, permite explicar la problemática planteada para darle una solución, donde en palabras más sencillas se puede interpretar que la carencia o no conocimiento de un método de comunicación para quejas y reclamos como correo electrónico o casillero de quejas en el portal del EMMAIPS-PS, determina un bajo nivel de participación ciudadana de las comunidades de Pujilí y Saquisilí, lo que también se

puede argumentar como a mayor métodos de comunicación con la comunidad mejor participación ciudadana y un paso más para la optimización de los servicios prestados por la entidad gubernamental. Esto se complementa con las teorías descritas de gobierno electrónico para el desarrollo de empresas del estado (Barragán Martínez & Guevara Viejo, 2016) y el correcto direccionamiento de la ciudadanía para desarrollar la participación ciudadana en diversas comunidades (Hernández Bonivento & Miranda Orrego, 2019)

Conclusiones

La aplicación de gobierno electrónico en diferentes instituciones públicas de países de América latina y el caribe han demostrado una mejoría en la participación ciudadana, así como optimización de tiempos de respuesta y mejor servicio que el habituado en las instancias físicas de dichas organizaciones, proyectos los cuales se mantienen vigentes y en correcto funcionamiento.

En el Ecuador, empresas estatales como IESS, Registro Civil, SRI, entre otros han podido mejorar sus trámites y reducir el tiempo de atención en oficinas gracias a la instauración de un correcto modelo de gobierno electrónico, sin embargo, este debe ser actualizado cada cierto tiempo de acuerdo a las necesidades de los usuarios, ya que una mala aplicación de estos servicios, por situaciones mal estructuradas (base de datos deficientes, servidores obsoletos, problemas de seguridad) puede ocasionar molestias graves entre los usuarios.

El EMMAIPS -EP puede implementar una mejora en sus servicios actuales ya que las leyes vigentes lo amparan para ello, leyes como la telecomunicaciones, entre otras permiten hacer una óptima transformación del servicio, el cual se debe socializar a la ciudadanía para su correcto uso.

Dentro del análisis estadístico realizado para el presente trabajo se concluye que, el ítem: ¿Conoce si EMMAIPS-EP cuenta con un correo de quejas y reclamos en la web? el 59,5% no lo evidencia, siendo este el ítem de mayor influencia dentro del estudio ya que afecta a la variable participación ciudadana a tener un nivel de valoración Bajo.

Se halló un modelo teórico funcional que explica l relación entre l variable dependiente participación ciudadana y la variable independiente Gobierno Electrónico, la cual se la define de la siguiente manera: **Participación ciudadana** no se evidencia = $-5,676 - 16,348$ ¿Conoce si EMMAIPS-EP cuenta con un correo de quejas y reclamos en la web? = 1, No se evidencia, esto explicaría que para mejorar la participación ciudadana implementar como eje critico una línea de comunicación de quejas y reclamos con el usuario debe ser prioritario.

Referencias

1. Agudelo, A., & Román, J. (2018). Reflexiones en torno al concepto de participación ciudadana: consideraciones aristotélicas y neoaristotélicas. *Revista Filosofía UIS*, 17(2), 63–83. <https://doi.org/10.18273/revfil.v17n2-2018004>
2. Aquije Loayza, M. L., Lopez Malpartida, H. J. C., & Garay Peña, L. E. (2021). Participación ciudadana en los gobiernos locales: una revisión latinoamericana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 10070–10091. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I5.1054
3. Aranibar Quenhua, P. (2018). *GOBIERNO ELECTRONICO Y SU IMPLICANCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY AÑO 2016-2017*. [Centro de Altos Estudios Nacionales]. <https://docplayer.es/216882120-Centro-de-altos-estudios-nacionales.html>
4. Asamblea Constituyente Montecristi. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*.
5. Asamblea Nacional. (2004). *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública*.
6. Asamblea Nacional. (2010). *Ley Orgánica de Participación Ciudadana*. 20-05-2010.
7. Asamblea Nacional. (2016). *Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación*. 9-12-2016.
8. Asamblea Nacional. (2017). *Código Orgánico Administrativo*. 07-07-2017.
9. Asamblea Nacional. (2018). *Política de estado, la mejora y simplificación de tramites*. 04-05-2018.
10. Balán, manuel, & Montambeault, F. (2021). Legacies of the Left Turn in Latin America. *Legacies of the Left Turn in Latin America*. <https://doi.org/10.2307/J.CTV19M64TG>
11. Barragán Martínez, X., & Guevara Viejo, F. (2016, June 30). *El gobierno electrónico en Ecuador*. Revista Ciencia Unemi. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/html/>
12. Barrantes Echavarría, R. (2016). *Investigación: un camino al conocimiento* (2nd ed., Vol. 10). Ágora.
13. Bauce, G. J., Córdova, M. A., & Ávila, A. v. (2018). Operacionalización de variables. *Revista Del Instituto Nacional de Higiene “Rafael Rangel,”* 43–51. https://revista.vps.co.ve/wp-content/uploads/2020/12/Revista-cientifica_vol_49_2.pdf#page=52
14. Belmonte, J. A. T., & Neria, B. L. (2021). La incidencia de la participación ciudadana en la eficiencia: El caso del Fondo de Infraestructura Social Municipal (FISM) en Hidalgo. *Gestión y Política Pública*, 30(1), 101–125. <https://doi.org/10.29265/GYPP.V30I1.807>
15. Bieito, M. (2015). *Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay*. Universitat Oberta de Catalunya.

16. Cano Carrillo, J. S. (2015). *Arquitecturas distribuidas de gobierno electrónico con ciberseguridad crítica - e-spacio* [Universidad Nacional de Educación a Distancia (España)]. <http://e-spacio.uned.es/fez/view/tesisuned:IngInd-Jscano>
17. Carrillo Jaramillo, A. (2022, May 16). *Hoy se celebra el Día de Internet, cómo está Ecuador en cifras de cobertura | Doctor Tecno | La Revista | El Universo*. EL Universo. <https://www.eluniverso.com/larevista/tecnologia/hoy-se-celebra-el-dia-de-internet-como-esta-ecuador-en-cifras-de-cobertura-nota/>
18. Choque Aspiazu, G. (2016). *Gobierno Electrónico, Elementos para su construcción*. Universidad Mayor de San Andrés.
19. CLAD. (2009). “*Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública*”, aprobada por la XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, Lisboa, Portugal, 25 y 26 de junio.
20. *LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA*, (2004) (testimony of Congreso Nacional del Ecuador). www.lexis.com.ec
21. Consejo Nacional de Planificación. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*.
22. Constituyente., A. (2008). *Constitución de la República del Ecuador 2008*. Montecristi: *Publicada en el Registro Oficial No. 449 - 20 de octubre de 2008*.
23. Coronado, M., & Estrada, A. (2021). *E-GOVERNMENT PORTALS AND CITIZEN PARTICIPATION IN LATIN AMERICA: A BRIEF ANALYSIS IN TIMES OF CRISIS*. <https://www.gob.pe/>
24. el Universo. (2020, December 10). *Estos son los trámites que se pueden hacer por internet en el Municipio de Guayaquil sin salir de casa | Comunidad | Guayaquil | El Universo*. El Universo.Com. <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2020/12/09/nota/8077162/tramites-online-internet-municipio-guayaquil-servicios-municipales/>
25. EMMIPS-EP. (2021). *Reglamentos Internos*. 12-05-2021.
26. Euclides Silva-Peñañiel, G. I., Alberto Guanga-Villegas III, L., Mesías Cajas, J. I., & Karina Chicaiza-Angamarca, D. I. (2022). Revisión Sistemática de las Metodologías de Control de Uso y Gestión de Servicios Tecnológicos. *Polo Del Conocimiento*, 7(3), 1534–1567. <https://doi.org/10.23857/PC.V7I3.3814>
27. GAD Municipal de los cantones Pujilí y Saquisilí. (2019). *LA ORDENANZA DE CONSTITUICIÓN DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE ASEO INTEGRAL DE SAQUISILÍ Y PUJILÍ*.
28. GAD Municipio del Cantón Pujilí. (2021). *INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020 PRESENTACIÓN / INTRODUCCIÓN DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS*.
29. GAD Provincial de Cotopaxi. (2021). *Rendición de cuentas 2020*.
30. García Santiago, J., Valencia López, O. D., Fernández Tapia, J., & Rentería Gaeta, R. (2021). Gobierno Electrónico y Economía Digital en la Sociedad de la Información y el Conocimiento: una revisión conceptual. *Encrucijada, Revista Electrónica Del Centro de*

- Estudios En Administración Pública*, 38, 1.
<https://doi.org/10.22201/FCPYS.20071949E.2021.38.78411>
31. Hernández Bonivento, J., & Miranda Orrego, J. P. (2019). Participación ciudadana y el desempeño de los gobiernos subnacionales: una revisión bibliográfica. *Revist Del CLAD Reforma y Democracia*, 1(78).
 32. Hernández, R. (2020). *Hernandez et al. 4 Desarrollo de la perspectiva teórica*.
 33. Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de la Investigación* (4ta edición). Quirpón Ediciones. http://emarketingandresearch.com/wp-content/uploads/2020/09/kupdf.com_j-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacioacuten-completo-1.pdf
 34. Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. (2020). *informe de Censo Poblacional - Ecuador 2020*.
 35. López Armendáriz, D. N. (2017). Modelo de gestión de los servicios de tecnología de información basado en COBIT, ITIL e ISO/IEC 27000 | López Armendáriz | Revista Tecnológica - ESPOL. *Revista Tecnológica ESPOL*, 30(1), 51–69.
<http://200.10.150.204/index.php/tecnologica/article/view/581>
 36. Mendiguren, T., Pérez Dasilva, J., & Meso Ayerdi, K. (2020). Actitud ante las Fake News: Estudio del caso de los estudiantes de la Universidad del País Vasco. *Revista Comunicación*, 19(1), 171–184. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.26441/rc19.1-2020-a10>
 37. Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información. (2018). *Plan nacional de gobierno Electrónico 2018 - 2021*. https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf
 38. Montecinos, E., & Contreras, P. (2019). *Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
 39. Nieto, E. N. (2018). *Tipos de investigación*.
 40. Osejo Domínguez, E. E., Cadena Vela, S. G., Noboa Reinoso, M. del R., & Sánchez Pérez, M. H. (2018, January 16). Gestión Pública: análisis del estado de los portales web de las entidades públicas del Ecuador y los servicios enfocados al ciudadano | Revista Ciencias Sociales. *Revista Ciencias Sociales*, 95–109.
<https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/CSOCIALES/article/view/1035>
 41. Placeres Salinas, S. I., Torres Mansur, S. M., & Barrera Espinosa, A. (2018). *Ventajas del hacking ético para las organizaciones*.
 42. Presidente Constitucional de la República. (2013). *IMPLEMENTACION DEL GOBIERNO ELECTRONICO EN LA ADMINISTRACION PUBLICA*. 8.
 43. Registro Civil del Ecuador. (2021, September 16). *Desde el 4 de octubre se aplicará el nuevo sistema de turnos en 40 agencias del Registro Civil a escala nacional – Registro Civil*. Registro Civil Noticias. <https://www.registrocivil.gob.ec/desde-el-4-de-octubre-se-aplicara-el-nuevo-sistema-de-turnos-en-40-agencias-del-registro-civil-a-escala-nacional/>
 44. Ripalda Yáñez, J. F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1–23.

- <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>
45. Santacruz Espinoza, J., Vega Abad, C., Pinos castillo, L. F., & Cárdenas Villavicencio, O. (2017). Sistema cobit en los procesos de auditorías de los de sistemas informáticos. *Revista Ciencia e Investigación*, 2(8), 65–68.
<https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/342/264>
46. Secretario Nacional de Administración Pública. (2015). *Plan Nacional de Gobierno Electronico*.
47. Vallejo de la Torre, C. A., Marcillo Sánchez, P. M., & Uvidia Vélez, M. V. (2018). *Sistemas de Prevención de Intrusos (IDS) en la Gestión de la Información* (Primera edición). CIDEPRO Editorial. https://cevade.com/eBooks/Cevade_IDS.pdf
48. Velásquez Martínez, E. J. (2021). *Rendición de Cuentas 2020*.
https://drive.google.com/file/d/1nEOKkq8O6Wqoap_b4LsIyFviJXBbRqL7/view
49. Yllán Rodríguez, E. R. (2018). *Mecanismos de participación ciudadana en el estado de Nuevo León. Caso: Observatorios ciudadanos durante la administración 2009-2015*. - *Repositorio Institucional UANL* [Universidad Autónoma de Nuevo León].
<http://eprints.uanl.mx/13985/>
50. Zambrano Zambrano, M. D., Vélez Román, D., & Daza Alava, Y. D. (2017). *Gobierno de TI - Implementación en el Ecuador* (Vol. 1). <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/1.Introducción>
51. Zapata, B. (2021, July 6). 'Poca agilidad' en trámites bancarios, tributarios y de seguridad social molesta a ciudadanos; hay quienes se rehúsan a usar los métodos digitales | *Economía | Noticias | El Universo*. El Universo.
<https://www.eluniverso.com/noticias/economia/poca-agilidad-en-tramites-bancarios-tributarios-y-de-seguridad-social-molesta-a-ciudadanos-hay-quienes-se-rehusan-a-usar-los-metodos-digitales-nota/>
52. Agudelo, A., & Román, J. (2018). Reflexiones en torno al concepto de participación ciudadana: consideraciones aristotélicas y neoaristotélicas. *Revista Filosofía UIS*, 17(2), 63–83. <https://doi.org/10.18273/revfil.v17n2-2018004>
53. Aquije Loayza, M. L., Lopez Malpartida, H. J. C., & Garay Peña, L. E. (2021). Participación ciudadana en los gobiernos locales: una revisión latinoamericana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 10070–10091.
https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I5.1054
54. Aranibar Quenhua, P. (2018). *GOBIERNO ELECTRONICO Y SU IMPLICANCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY AÑO 2016-2017*. [Centro de Altos Estudios Nacionales]. <https://docplayer.es/216882120-Centro-de-altos-estudios-nacionales.html>

55. Asamblea Constituyente Montecristi. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*.
56. Asamblea Nacional. (2004). *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública*.
57. Asamblea Nacional. (2010). *Ley Orgánica de Participación Ciudadana*. 20-05-2010.
58. Asamblea Nacional. (2016). *Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación*. 9-12-2016.
59. Asamblea Nacional. (2017). *Código Orgánico Administrativo*. 07-07-2017.
60. Asamblea Nacional. (2018). *Política de estado, la mejora y simplificación de tramites*. 04-05-2018.
61. Balán, manuel, & Montambeault, F. (2021). Legacies of the Left Turn in Latin America. *Legacies of the Left Turn in Latin America*. <https://doi.org/10.2307/J.CTV19M64TG>
62. Barragán Martínez, X., & Guevara Viejo, F. (2016, June 30). *El gobierno electrónico en Ecuador*. Revista Ciencia Unemi. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/html/>
63. Barrantes Echavarría, R. (2016). *Investigación: un camino al conocimiento* (2nd ed., Vol. 10). Ágora.
64. Bauce, G. J., Córdova, M. A., & Ávila, A. v. (2018). Operacionalización de variables. *Revista Del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel,"* 43–51. https://revista.vps.co.ve/wp-content/uploads/2020/12/Revista-cientifica_vol_49_2.pdf#page=52
65. Belmonte, J. A. T., & Neria, B. L. (2021). La incidencia de la participación ciudadana en la eficiencia: El caso del Fondo de Infraestructura Social Municipal (FISM) en Hidalgo. *Gestión y Política Pública*, 30(1), 101–125. <https://doi.org/10.29265/GYPP.V30I1.807>
66. Bieito, M. (2015). *Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay*. Universitat Oberta de Catalunya.
67. Cano Carrillo, J. S. (2015). *Arquitecturas distribuidas de gobierno electrónico con ciberseguridad crítica - e-spacio* [Universidad Nacional de Educación a Distancia (España)]. <http://e-spacio.uned.es/fez/view/tesisuned:IngInd-Jscano>
68. Carrillo Jaramillo, A. (2022, May 16). *Hoy se celebra el Día de Internet, cómo está Ecuador en cifras de cobertura | Doctor Tecno | La Revista | El Universo*. EL Universo. <https://www.eluniverso.com/larevista/tecnologia/hoy-se-celebra-el-dia-de-internet-como-esta-ecuador-en-cifras-de-cobertura-nota/>
69. Choque Aspiazu, G. (2016). *Gobierno Electrónico, Elementos para su construcción*. Universidad Mayor de San Andrés.
70. CLAD. (2009). "Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública", aprobada por la XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, Lisboa, Portugal, 25 y 26 de junio.
71. *LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA*, (2004) (testimony of Congreso Nacional del Ecuador). www.lexis.com.ec

72. Consejo Nacional de Planificación. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*.
73. Constituyente., A. (2008). *Constitución de la República del Ecuador 2008*. Montecristi: *Publicada en el Registro Oficial No. 449 - 20 de octubre de 2008*.
74. Coronado, M., & Estrada, A. (2021). *E-GOVERNMENT PORTALS AND CITIZEN PARTICIPATION IN LATIN AMERICA: A BRIEF ANALYSIS IN TIMES OF CRISIS*.
<https://www.gob.pe/>
75. el Universo. (2020, December 10). *Estos son los trámites que se pueden hacer por internet en el Municipio de Guayaquil sin salir de casa | Comunidad | Guayaquil | El Universo*. El Universo.Com. <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2020/12/09/nota/8077162/tramites-online-internet-municipio-guayaquil-servicios-municipales/>
76. EMMIPS-EP. (2021). *Reglamentos Internos*. 12-05-2021.
77. Euclides Silva-Peñañiel, G. I., Alberto Guanga-Villegas III, L., Mesías Cajas, J. I., & Karina Chicaiza-Angamarca, D. I. (2022). Revisión Sistemática de las Metodologías de Control de Uso y Gestión de Servicios Tecnológicos. *Polo Del Conocimiento*, 7(3), 1534–1567.
<https://doi.org/10.23857/PC.V7I3.3814>
78. GAD Municipal de los cantones Pujilí y Saquisilí. (2019). *LA ORDENANZA DE CONSTITUICIÓN DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE ASEO INTEGRAL DE SAQUISILÍ Y PUJILÍ*.
79. GAD Municipio del Cantón Pujilí. (2021). *INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020 PRESENTACIÓN / INTRODUCCIÓN DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS*.
80. GAD Provincial de Cotopaxi. (2021). *Rendición de cuentas 2020*.
81. García Santiago, J., Valencia López, O. D., Fernández Tapia, J., & Rentería Gaeta, R. (2021). Gobierno Electrónico y Economía Digital en la Sociedad de la Información y el Conocimiento: una revisión conceptual. *Encrucijada, Revista Electrónica Del Centro de Estudios En Administración Pública*, 38, 1.
<https://doi.org/10.22201/FCPYS.20071949E.2021.38.78411>
82. Hernández Bonivento, J., & Miranda Orrego, J. P. (2019). Participación ciudadana y el desempeño de los gobiernos subnacionales: una revisión bibliográfica. *Revist Del CLAD Reforma y Democracia*, 1(78).
83. Hernández, R. (2020). *Hernandez et al. 4 Desarrollo de la perspectiva teórica*.
84. Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de la Investigación* (4ta edición). Quirpón Ediciones. http://emarketingandresearch.com/wp-content/uploads/2020/09/kupdf.com_j-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacioacuten-completo-1.pdf
85. Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. (2020). *informe de Censo Poblacional - Ecuador 2020*.
86. López Armendáriz, D. N. (2017). Modelo de gestión de los servicios de tecnología de información basado en COBIT, ITIL e ISO/IEC 27000 | López Armendáriz | Revista Tecnológica - ESPOL. *Revista Tecnológica ESPOL*, 30(1), 51–69.
<http://200.10.150.204/index.php/tecnologica/article/view/581>

87. Mendiguren, T., Pérez Dasilva, J., & Meso Ayerdi, K. (2020). Actitud ante las Fake News: Estudio del caso de los estudiantes de la Universidad del País Vasco. *Revista Comunicación*, 19(1), 171–184. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.26441/rc19.1-2020-a10>
88. Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información. (2018). *Plan nacional de gobierno Electrónico 2018 - 2021*. https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf
89. Montecinos, E., & Contreras, P. (2019). *Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
90. Nieto, E. N. (2018). *Tipos de investigación*.
91. Osejo Domínguez, E. E., Cadena Vela, S. G., Noboa Reinoso, M. del R., & Sánchez Pérez, M. H. (2018, January 16). Gestión Pública: análisis del estado de los portales web de las entidades públicas del Ecuador y los servicios enfocados al ciudadano | Revista Ciencias Sociales. *Revista Ciencias Sociales*, 95–109. <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/CSOCIALES/article/view/1035>
92. Placeres Salinas, S. I., Torres Mansur, S. M., & Barrera Espinosa, A. (2018). *Ventajas del hacking ético para las organizaciones*.
93. Presidente Constitucional de la República. (2013). *IMPLEMENTACION DEL GOBIERNO ELECTRONICO EN LA ADMINISTRACION PUBLICA*. 8.
94. Registro Civil del Ecuador. (2021, September 16). *Desde el 4 de octubre se aplicará el nuevo sistema de turnos en 40 agencias del Registro Civil a escala nacional – Registro Civil*. Registro Civil Noticias. <https://www.registrocivil.gob.ec/desde-el-4-de-octubre-se-aplicara-el-nuevo-sistema-de-turnos-en-40-agencias-del-registro-civil-a-escala-nacional/>
95. Ripalda Yáñez, J. F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1–23. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>
96. Santacruz Espinoza, J., Vega Abad, C., Pinos castillo, L. F., & Cárdenas Villavicencio, O. (2017). Sistema cobit en los procesos de auditorías de los de sistemas informáticos. *Revista Ciencia e Investigación*, 2(8), 65–68. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/342/264>
97. Secretario Nacional de Administración Pública. (2015). *Plan Nacional de Gobierno Electronico*.
98. Vallejo de la Torre, C. A., Marcillo Sánchez, P. M., & Uvidia Vélez, M. V. (2018). *Sistemas de Prevención de Intrusos (IDS) en la Gestión de la Información* (Primera edición). CIDEPRO Editorial. https://cevade.com/eBooks/Cevade_IDS.pdf
99. Velásquez Martínez, E. J. (2021). *Rendición de Cuentas 2020*. https://drive.google.com/file/d/1nEOKkq8O6Wqoap_b4LsIyFviJXBbRqL7/view
100. Yllán Rodríguez, E. R. (2018). *Mecanismos de participación ciudadana en el estado de Nuevo León. Caso: Observatorios ciudadanos durante la administración 2009-2015*. -

Repositorio Institucional UANL [Universidad Autónoma de Nuevo León].

<http://eprints.uanl.mx/13985/>

101. Zambrano Zambrano, M. D., Vélez Román, D., & Daza Alava, Y. D. (2017).

Gobierno de TI - Implementación en el Ecuador (Vol. 1).

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/1.Introducción>

102. Zapata, B. (2021, July 6). 'Poca agilidad' en trámites bancarios, tributarios y de seguridad social molesta a ciudadanos; hay quienes se rehúsan a usar los métodos digitales / *Economía | Noticias | El Universo*. El Universo.

<https://www.eluniverso.com/noticias/economia/poca-agilidad-en-tramites-bancarios-tributarios-y-de-seguridad-social-molesta-a-ciudadanos-hay-quienes-se-rehusan-a-usar-los-metodos-digitales-nota/>

©2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).