



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE MANABÍ
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TRABAJO DE TITULACIÓN

TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE
DESDE LA PERSPECTIVA DEL GOBIERNO DIGITAL. CASO DE ESTUDIO:
REGISTRADURIA DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN PORTOVIEJO.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GOBERNANZA

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GOBERNANZA INSTITUCIONAL

PREVIO AL TÍTULO DE
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR/A
PONCE VINCES CARLOS IVÁN

TUTOR(A)
Dr. MARCOS ROGGERO

PORTOVIEJO, JUNIO 2022

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE MANABÍ

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación, certifico haber revisado el presente manuscrito de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Manabí, cumpliendo la Normativa del Trabajo de titulación de posgrados; en consecuencia, es apto para su publicación y su difusión.

Tema: TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE DESDE LA PERSPECTIVA DEL GOBIERNO DIGITAL. CASO DE ESTUDIO: REGISTRADURIA DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN PORTOVIEJO.

Línea de Investigación: GOBERNANZA INSTITUCIONAL

Autor: PONCE VINCES CARLOS IVÁN



ROGGERO MARCOS ENRIQUE

29.438.803

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE MANABÍ

ACTA DE LA COMISIÓN ACADÉMICA

CERTIFICADO DE APROBACIÓN

La Comisión Académica aprueba el presente trabajo de titulación en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí

Tema: TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE DESDE LA PERSPECTIVA DEL GOBIERNO DIGITAL. CASO DE ESTUDIO: REGISTRADURIA DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN PORTOVIEJO.

Línea de Investigación: GOBERNANZA INSTITUCIONAL

Autor: PONCE VINCES CARLOS IVÁN

Director de Titulación: DOCTOR, MARCOS ENRIQUE ROGGERO

Firman los miembros del tribunal

Dr. Marcos Roggero

Miembro Tribunal 1

Dr. Hilarión Vegas Meléndez

Miembro Tribunal 2

Mgt. Yandri Mantuano

Miembro Tribunal 3

Secretario General PUCEM

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE MANABÍ

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Este manuscrito no contiene ningún tipo de material que ha sido aceptado para la obtención de un título universitario en otra institución, excepto en forma de información de soporte que ha sido debidamente citada en mi trabajo. Este trabajo es de total responsabilidad del autor, quien declara bajo juramento que ninguna sección de este trabajo de titulación infringe los derechos de otros autores.

Datos de la investigación:

Tema: TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIO AL
CLIENTE DESDE LA PERSPECTIVA DEL GOBIERNO DIGITAL. CASO DE
ESTUDIO: REGISTRADURIA DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN PORTOVIEJO.

Línea de Investigación: GOBERNANZA INSTITUCIONAL

Autor: PONCE VINCES CARLOS IVÁN

Director de Titulación: DOCTOR, MARCOS ENRIQUE ROGGERO

CARLOS IVÁN PONCE VINCES

C.C. 1308156361

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

El presente manuscrito no contiene ningún tipo de material que haya sido aceptado para la obtención de un título universitario en otra institución, excepto en forma de información de sustento que ha sido debidamente citado en esta investigación. Este trabajo es de total responsabilidad del autor por lo que declaro bajo juramento que ninguna sección de esta investigación infringe los derechos de autor de nadie.

(f): _____

Nombre: Carlos Iván Ponce Vincés

C.I.: 1308156361

Dirección: Ciudadela los Pinos calle 7 de Diciembre y Río Amazonas. Portoviejo

Correo electrónico: poncecarlos79@hotmail.com

Teléfono: 098 496 7460

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación principalmente a Dios, que con su gran sabiduría y amor ha sabido guiarme por el buen camino, que me ha permitido levantar de cada tropiezo y obstáculo que se me ha presentado con el fin de cumplir sus propósitos y mis anhelos.

A mis padres, hermanos, sobrinos y demás familiares y amigos por sus palabras de confianza, por su amor y apoyo incondicional.

Carlos Ponce

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación estableció como objetivo principal de su proceso, determinar las estrategias de gobierno electrónico que permiten viabilizar una transformación digital en las instituciones públicas. Caso de estudio: Registraduría de la Propiedad del Cantón Portoviejo. Para poder lograr el cumplimiento de este propósito, se estableció como paradigma de investigación una metodología cualitativa, con un diseño descriptivo, científico. La técnica de recolección de información que se aplicó fue una entrevista realizada a 4 funcionarios públicos, al Registrador y a personal de talento humano, TIC'S y atención al cliente. Se llegó a la conclusión que las estrategias que permitan viabilizar una transformación digital en las instituciones publicas tiene que ver con la especialización y mejora de sus procesos organizacionales, asi como la prestación de servicios con base en la reingenieria e incorporación de equipos tecnológicos y una formación en conocimientos y habilidades digitales a los funcionarios que laboran en las organizaciones, por otro lado, se pudo conocer que la influencia de la transformación digital en la gestión de servicio al cliente en la Registraduria de la Propiedad del Cantón Portoviejo, ayuda a optimizar las gestiones que se llevan dentro de la institución, creando condiciones más favorables y eficientes tanto para la organización como para la ciudadanía que realiza sus trámites lo que permite tener clientes más satisfechos y un clima organizacional óptimo.

Palabras claves: Transformación digital, atención al cliente, gobierno electrónico, nuevas gerencias públicas

ABSTRACT

The present investigation established as the main objective of its process, to determine the e-government strategies that allow a digital transformation in public institutions to be viable. Case study: Property Registry Office of the Canton of Portoviejo. In order to achieve this purpose, a qualitative methodology was established as a research paradigm, with a descriptive, scientific design. The information collection technique that was applied was an interview with 4 public officials, the Registrar and human talent, ICT and customer service personnel. It was concluded that the strategies that make possible a digital transformation in public institutions have to do with the specialization and improvement of their organizational processes, as well as the provision of services based on reengineering and incorporation of technological equipment and training. in knowledge and digital skills to the officials who work in the organizations, on the other hand, it was possible to know that the influence of the digital transformation in the management of customer service in the Property Registry of the Portoviejo Canton, helps to optimize the procedures that are carried out within the institution, creating more favorable and efficient conditions both for the organization and for the citizens who carry out their procedures, which allows for more satisfied clients and an optimal organizational climate.

Keywords: Digital transformation, customer service, electronic government, new public management

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I	11
1. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN - HIPÓTESIS	14
1.3 PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN / LIMITACIONES	16
1.4 JUSTIFICACIÓN	17
1.5 OBJETIVOS.....	18
1.5.1 OBJETIVO GENERAL	18
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
CAPÍTULO II.....	19
2. ANTECEDENTES	19
2.1 MARCO TEÓRICO	23
2.1.1 NUEVAS GERENCIAS PÚBLICAS.....	23
2.1.2 GOBIERNO ELECTRÓNICO	24
2.1.3 FASES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	26
2.1.4 EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO POLÍTICA DE ESTADO	29
2.1.5 GOBIERNO ABIERTO Y GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	34
2.1.6 TRANSFORMACIÓN DIGITAL	36
2.1.7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL - INTELIGENTE EN AMÉRICA LATINA.....	37
2.1.8 TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN ECUADOR.....	38
2.1.9 MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	39
2.1.10 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC'S).....	40
2.1.11 MODELO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL.....	42
CAPÍTULO III.....	45
3. MARCO METODOLÓGICO.....	45
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.2 MUESTREO TEÓRICO	46
3.3 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	47
3.3.1 TÉCNICA	47
3.5 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	47
3.5 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	50

3.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	50
3.7 ANÁLISIS DE LA REALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	51
3.7.1 REGISTRADURIA DE LA PROPIEDAD DE PORTOVIEJO	51
CAPÍTULO IV	53
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....	53
CAPÍTULO V.....	59
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
5.1 CONCLUSIONES.....	59
5.2 RECOMENDACIONES	61
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
ANEXOS	67

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

La transformación digital permite un cambio cultural, organizacional y activo dentro de una organización, industria o ecosistema a través de una integración inteligente de tecnologías de información, procesos y competencias digitales en todos los niveles y funciones de manera estratégica y por etapas, en pocas palabras, se trata de cambiar la forma en que una empresa u organización interactúa con sus clientes, colaboradores, sociedad y cómo les brindan una experiencia consistente cuando y donde la necesitan.

Por lo expuesto anteriormente, la transformación digital surge como una gran oportunidad para la Registraduría de la Propiedad del cantón Portoviejo para adaptarse a esas integraciones y tener capacidad de respuestas en temas digitales desde la perspectiva del Gobierno Electrónico, con el objetivo de mejorar la gestión de atención al cliente y su gestión organizacional, para así poder crecer en diversos aspectos.

En la actualidad existe una gran diversidad de componentes, mecanismos, procesos políticos y herramientas tecnológicas que se aplican y utilizan en las instituciones públicas como mecanismo de innovación y crecimiento organizacional que brindan la oportunidad de satisfacer las necesidades de sus clientes y población en general de manera oportuna y eficaz, en tal sentido, esta investigación se centra en estudiar la situación actual de la Registraduría de la Propiedad del cantón Portoviejo en materia de transformación digital desde la perspectiva del Gobierno Electrónico.

Desde hace unos años atrás, el paradigma llamado gobierno digital o gobierno electrónico (e-Gobierno), permite transformar la calidad del servicio público de convencional a moderno.

Por lo expuesto en el párrafo anterior, es preciso reconocer que el surgimiento del gobierno electrónico, tanto en la práctica como en el concepto, ha sido uno de los desarrollos importantes en la administración pública en los últimos años. Parece ser la próxima generación del desarrollo en los sectores públicos.

En mayor medida, los gobiernos de todo el mundo están introduciendo el gobierno electrónico como un medio para reducir costos, mejorar los servicios para los ciudadanos y aumentar la eficacia y la eficiencia a nivel nacional, regional y local del sector público.

Por ello, la adecuada aplicación del gobierno digital o e-Gobierno (Gobierno Electrónico) permite mayores niveles de eficacia y eficiencia en las tareas gubernamentales, mejora de procesos y procedimientos, aumenta la calidad de los servicios públicos, también mejora el uso de la información en los procesos de toma de decisiones y permite una mejor comunicación entre diferentes oficinas gubernamentales.

Por tal motivo, las entidades del sector público, tienen una interacción directa y única con los ciudadanos. La relación entre estas entidades y sus ciudadanos es inevitable: registros de propiedades, registro de automóviles, desarrollo inmobiliario o incluso la inscripción de un niño en una escuela hasta un turno para obtener una licencia de conducir, por ejemplo, todos requieren que los ciudadanos entren en contacto con estas organizaciones.

Por esta razón, la experiencia del cliente juega un papel crucial en la transformación digital de estas instituciones, o mejor aún, muchas iniciativas de transformación digital surgen de puntos débiles, necesidades comerciales o de innovación e imperativos de crecimiento-transformación en el lado del cliente (experiencia) de la organización.

En ese sentido, la transformación digital ofrece a estas organizaciones la oportunidad de comprender al cliente de hoy en día, interactuar con él y cumplir sus expectativas con una experiencia de cliente multicanal.

En esta investigación se detallará la problemática de estudio, puntualizando de donde nace, cual es la actualidad de la Registraduría de la propiedad del cantón Portoviejo en materia de transformación digital y el porqué de la necesidad de optar por su implementación o mejora del estado actual, corroborando así si las políticas del Plan de Gobierno Electrónico del Ecuador se implementan de manera correcta y eficiente.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad la transformación digital con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) como mecanismo de automatización de los procesos y de desarrollo empresarial, son de vital importancia para el crecimiento y mejora organizacional. Dado lo anterior, la transformación digital tiene un papel más importante en las empresas u organizaciones, porque tal y como lo plantea Marín et al., (2015):

Muchas de las funciones importantes de estas instituciones se basan indudablemente en la automatización de los procesos administrativos y burocráticos, mejoraras en la productividad, la calidad, el control, la buena comunicación, atención eficaz a los clientes, almacenamiento de la información de manera segura, así como el diseño de la organización y de sus actividades.

Paralelamente, en el mundo moderno, las economías más prósperas se fundamentan en las habilidades de sus ciudadanos, empresas, organizaciones, gobierno, academia y sector privado, para generar, almacenar, recuperar, procesar y transmitir información; funciones que son aplicables a todas las actividades del ser humano y que se facilitan sustancialmente gracias a la adopción de tecnologías (Pincay et al., 2015).

Bajo este punto de vista, existen aún muchas organizaciones y empresas de diversos países en los que aun la adopción de transformarse digitalmente para el cambio y automatización de sus gestiones no son una necesidad latente, lo que conlleva a un problema en cuanto a su mejora institucional en diversos sentidos, desde la atención de calidad a los clientes, hasta la seguridad de la información, entre otros.

En este mismo orden de ideas, nuestro país no se queda de lado de esta problemática, según lo expuesto por los autor Costa et al., (Costa et al., 2018) “En Ecuador la inversión en tecnología es aún escasa, lo cual ha generado graves consecuencias con respecto al desarrollo empresarial” (p.3).

Dicho de otra manera, actualmente el Ecuador aún está en vías de desarrollo tecnológico para la automatización de los procesos de las empresas, esto se ha puesto en evidencia concretamente en muchas de las organizaciones del sector público, donde la atención que reciben los clientes no es la más idónea (Costa et al., 2018).

En la Registraduría de la Propiedad del Cantón Portoviejo de la Provincia de Manabí se puede evidenciar lo antes mencionado; en esta institución, aunque ya existe un avance en el campo tecnológico, la falta de sentido de urgencia en esta organización hace que solamente se esfuercen por transformar ciertas áreas, es decir, solo cuando existe una sensación real de urgencia, ya sea por un suceso negativo imprevisto o por malos resultados sostenidos, bajo esta perspectiva, se debe pensar también en realizar un cambio tecnológico en la manera en la que se le da la atención al cliente, en este sentido, es preciso reconocer que aún se llevan a cabo diversas gestiones no tan modernas en cuanto la atención al cliente, tales como agendar turnos con tickets para que estos puedan realizar alguna gestión y ser atendidos, no dar respuestas rápidas a las interrogantes que se le presenten, así como no vigilar el índice de satisfacción.

Esta investigación examinó principalmente el efecto de la prestación de servicios basada en el gobierno electrónico en la satisfacción de los clientes, este estudio permitirá revelar, entre otras cosas, que el gobierno electrónico tiene un fuerte efecto positivo en la prestación de servicios al mejorar la percepción de los clientes sobre la prestación de servicios y la satisfacción de los clientes.

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN - HIPÓTESIS

¿Cuáles son las aportaciones de este trabajo investigativo?

Este trabajo aporta un análisis investigativo, bibliográfico, revisión conceptual y estudio crítico de las teorías acerca de las políticas gubernamentales de gobierno electrónico que existen y permitan viabilizar una transformación digital en las instituciones públicas, tomando como caso de estudio a la Registraduría de la Propiedad de Portoviejo. Este estudio aporta el diseño de una propuesta de un modelo de transformación digital para ser aplicado a una institución pública, en donde mediante 3 fases se podrá establecer los lineamientos necesarios para implementar una transformación digital.

Por otro lado, el alcance de esta investigación puede ser aplicado a diversas organizaciones públicas, estableciendo un modelo integral de administración y transmisión del conocimiento soportado por las políticas de gobierno electrónico y de herramientas de tecnologías de información que incluso puede ser actualizable conforme avance la tecnología y la aplicabilidad de la misma.

Así mismo, los resultados de esta investigación son aplicables en los distintos entornos de la Registraduría de la propiedad de Portoviejo, tanto empresariales como académicos debido a la necesidad de colaboración entre los elementos de la institución para compartir capacidades y difundir el conocimiento especializado, habilidades e incrementar el capital intelectual y mejora en los servicios a la ciudadanía en términos globales de las organizaciones.

Por otra parte, las consideraciones expuestas en los párrafos anteriores permitieron plantear la siguiente interrogante investigativa:

¿Cuáles son las estrategias de gobierno electrónico que permiten viabilizar una transformación digital en las instituciones públicas para dar una atención de calidad a los clientes?

Esto surge debido a la necesidad que tiene esta organización de automatizar sus procesos y transformarse digitalmente, con el fin de brindar una atención de calidad y mejorar así los servicios que ofrece, mediante alternativas como la tele atención.

En este sentido, el presente trabajo se desprende de la necesidad de conocer de qué manera influye la transformación digital en la gestión de servicio al cliente en la Registraduría de la Propiedad del Cantón Portoviejo mediante la transformación digital con el uso de las TIC`s mediante las políticas del gobierno digital, en cuál es el proceso de la gestión; y, la incidencia en cuanto a la participación y atención al usuario para que el servicio prestado sea eficiente y de calidad, ayudando a la mejora y fortalecimiento del ámbito organizacional.

1.3 PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN / LIMITACIONES

La presente investigación tiene como propósito investigar el desarrollo, actividades, procesos, implementación y/o adaptación de la transformación digital desde la perspectiva del gobierno electrónico en la Registraduría de la Propiedad del cantón Portoviejo.

El sistema de gobierno electrónico es una de las políticas fundamentales que podría transformar la calidad del servicio público. Su implementación se relaciona con la política de reforma de la administración pública. Tras la implementación de esta política, se espera mejoras en la calidad y eficacia de la prestación de servicios públicos.

En cuanto a las limitaciones que se presentan en el desarrollo de esta investigación tienen que ver con la disponibilidad de tiempo de los funcionarios para acceder a las entrevistas que permitan recabar información para el desarrollo de este trabajo.

1.4 JUSTIFICACIÓN

La transformación digital mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en una institución pública es una práctica que debería considerarse para fortalecer sus gestiones, especialmente en la gestión de la atención al cliente, y mejorar el sentimiento ciudadano y el servicio social, aunque la tecnología aporta los elementos necesarios para la transformación digital, parece que dicha transformación en el ámbito empresarial no avanza al ritmo esperado.

Del mismo modo, la transformación digital desde la perspectiva del gobierno electrónico tiene el potencial de cambiar profundamente la forma en que las administraciones públicas prestan servicios públicos a sus usuarios. La tecnología se ha convertido en cotidiana y omnipresente; está a nuestro alrededor de una forma u otra, tanto en la vida personal como en la profesional y a veces resulta difícil separarlas, de hecho, es frecuente disponer de mejor tecnología en el ámbito individual que en el laboral, lo que sin duda ha contribuido a la aceleración del uso de lo digital.

Por dichas razones, este trabajo de investigación se justifica porque existe la necesidad de conocer como la transformación digital en la Registraduría de la Propiedad del cantón Portoviejo desde la perspectiva del gobierno electrónico podría obtener un cambio positivo en la gestión de atención al cliente, mediante la implementación de nuevas tecnologías a su estructura organizacional mediante la automatización de sus procesos, lo cual permitirá dejar a un lado técnicas de gestiones empresariales que actualmente no van acorde con las innovaciones tecnológicas y digitales en las organizaciones, lo cual repercute en sus procesos, gestiones y en la atención eficiente a los usuarios.

Este trabajo de titulación se lo llevará a cabo mediante un análisis de las tecnologías disponibles que pueden aplicarse a las organizaciones para llevar a cabo su gestión y atención al público, del mismo modo, para sustentar el tema expuesto se apoyará de diversas fuentes bibliográficas con diferentes posturas según varios autores, así mismo se usará una metodología de tipo cualitativa, usando un método científico, para la recopilación de información se usará la observación directa y entrevistas semiestructuradas.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar las estrategias de gobierno electrónico que permiten viabilizar una transformación digital en las instituciones públicas. Caso de estudio: Registraduría de la Propiedad del Cantón Portoviejo.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir los componentes que determinan la transformación digital en las instituciones públicas.
- Analizar las estrategias de gobierno electrónico que permiten viabilizar una transformación digital en las instituciones públicas. Caso de estudio: Registraduría de la Propiedad del Cantón Portoviejo.
- Determinar la incidencia de la transformación digital en la gestión de servicio al cliente en la Registraduría de la Propiedad del Cantón Portoviejo.

CAPÍTULO II

2. ANTECEDENTES

Los autores Hernández et al., (2020) presentaron un artículo en el Instituto de Información Científica y Tecnológica de la Universidad de Holguín, Cuba, cuyo tema planteado fue “Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales” demostrando mediante esta investigación la importancia y el impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las organizaciones públicas.

Por su parte, la investigación tuvo como objetivo diseñar los ejes esenciales de la transformación digital en la administración pública a partir del análisis documental y estudio cuantitativo desarrollado. Se manifiesta en sus conclusiones que la transformación digital en la administración pública está compuesta por un conjunto de actuaciones orientadas a la mejora y modernización de los procesos, que incluye los procedimientos y políticas, la reingeniería y la informatización de cada uno de ellos; basados en las tecnologías de información y las comunicaciones para la transmisión de datos, la interacción con los ciudadanos en función de la satisfacción de sus necesidades y expectativas; donde los servidores públicos asumen roles y responsabilidades, que a su vez necesitan ser entrenados para innovar y desarrollar competencia digitales.

Se indicó además que la transformación digital actúa transversalmente en la sociedad, eliminando fronteras entre productos y servicios, gracias a las políticas del gobierno electrónico, lo que permite disminuir los ciclos de vida de los mismos e incrementa las expectativas de los ciudadanos mediante la buena atención.

Se menciona también que la preparación de los ciudadanos y servidores públicos en la transformación de la cultura social son fundamentales para una más rápida implementación del gobierno electrónico y de la sociedad de la información y el conocimiento. Así, se llegó a la conclusión de disponer de acciones para la infoalfabetización de la ciudadanía y de los servidores públicos en función de estimular el acceso y la participación.

Siguiendo este mismo orden de ideas, Zamora (2021) en sus tesis, para optar el grado académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial propuso como tema “La transformación digital en la gestión de servicio al cliente en las empresas odontológicas del distrito de Miraflores en el año 2020” en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Perú.

El trabajo, tuvo como objetivo, determinar si la transformación digital influye en la gestión del servicio al cliente en las empresas odontológicas del distrito de Miraflores con el propósito de demostrar si estas tienen los conocimientos o procesos en transformación digital y / o los han implementado o adaptado a la gestión de servicio al cliente.

Esta investigación uso una metodología cuantitativa y su diseño fue no experimental, ya que no implica la manipulación de las variables. En cuanto a la recolección de datos, se utilizó el método de encuesta aplicando cuestionarios en temas de transformación digital y gestión de servicio al cliente. Se manifiesta que las empresas toman en cuenta la transformación digital en la Gestión de servicio al cliente en sus modelos de negocio, y en los planes estratégicos para el cumplimiento de sus objetivos. El trabajo llego a la conclusión de que la transformación digital influye positivamente en la gestión del servicio al cliente en las empresas odontológicas del distrito de Miraflores en 2020.

Por su parte, Manríquez (2019) en su tesis doctoral “El uso de TIC en la Comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México” consideró que el avance tecnológico ha hecho posible el surgimiento de plataformas comunicativas, de potencial, sin precedentes, que permiten plantear nuevas relaciones para el fortalecimiento de los vínculos entre sociedad y gobierno.

Así, la incorporación de herramientas tecnológicas y digitales, en la mayor parte de las administraciones públicas del mundo ha conducido al desarrollo de proyectos de e-Gobierno (Gobierno electrónico), que han tenido en la creación de sitios web gubernamentales, el medio idóneo para establecer vínculos con los ciudadanos.

El trabajo presentó las potencialidades, límites y usos que proporcionan los sitios web a las tareas y dinámicas de gobiernos locales en México y su relación con la ciudadanía. Mediante el análisis y evaluación de los diez municipios más importantes de México de acuerdo con su producción, y con el apoyo de un instrumento de medición denominado IGEE, fue posible corroborar la utilidad de los actuales modelos de portal que presentan dichas entidades y verificar su viabilidad dentro del esquema de gobierno electrónico. La investigación se centró en explorar las potencialidades, términos y usos que las TIC pueden ofrecer a los gobiernos locales para el desempeño de sus actividades.

A nivel meso, Cano y García (2018) presentaron un artículo científico denominado “Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones” en la ciudad de Portoviejo, donde tuvo como propósito, analizar la importancia del cambio estructural de las organizaciones empresariales, de cara a la evolución tecnológica, especialmente la implementación y uso de las Tic`s en las empresas y los cambios en la estructura de las mismas, como medio para una mayor competitividad a largo plazo y mejor rendimiento general para la atención eficiente a sus usuarios.

Dentro de esta investigación, la metodología utilizada fue de carácter documental, realizándose una revisión bibliográfica y un análisis de la información, se trata de un estudio descriptivo que busca especificar las propiedades, las características y los aspectos importantes del uso de la tecnología en las empresas y el cambio en la estructura de las mismas que conlleva.

Desde esta perspectiva, se llegó a la conclusión de que existe una relación directa entre la evolución de la tecnología y el cambio estructural en las organizaciones, producto de la adopción por parte de las mismas, de nuevas tecnologías de información y comunicación, adoptadas inicialmente como herramientas para afrontar nuevas realidades del entorno, lo cual produjo posteriormente en ellas cambios profundos en su diseño estructural, cultura y clima organizacional.

Por otro lado, se estableció la importancia de los sistemas de información ya que permiten la difusión, no sólo de información para la toma de decisiones, sino de los conocimientos, las capacidades intelectuales de los seres humanos, los valores culturales, las habilidades, la experiencia, inclusive los modelos mentales. Dichos sistemas podrán convertirse en una potente herramienta que permite crear valor a las empresas y su estructura organizativa para brindar una atención eficiente a sus usuarios.

Siguiendo este orden de ideas, Carrión (2016) en su trabajo de titulación “El uso de las TICS en el GAD municipal de Loja y su incidencia en los procesos de gestión pública” realizó un análisis de las TIC con el fin de determinar cuál ha sido su incidencia en el desarrollo de su uso en el Gad Municipal de Loja. Presentó como interrogante cuál es la legislación referente al tema; la sociedad de la información, las tecnologías; el estado y su nuevo rol, así mismo, de las experiencias desde diversos ámbitos sobre lo que es el Gobierno Electrónico.

El propósito fue dar una visión teórica de los beneficios que el uso de las TICs y el Gobierno dan a las actividades realizadas por las instituciones gubernamentales y como mejoran la gestión pública del GAD Municipal de Loja, simplificando los procesos de soporte institucional y facilitando la creación de canales que permiten aumentar la transparencia y la participación de la ciudadanía. Mediante el uso de contenidos, documentos legales y otras fuentes secundarias de consulta, se pudo obtener información para dar a conocer el valor de las TICs y el Gobierno Electrónico utilizado en el gobierno municipalidad local.

Se llegó a la conclusión de que el factor que más influye en la falta de aplicación de las TICs en la institución es la débil estructura organizativa, es decir que los empleados laboran por poco tiempo en la institución y es por esa razón que los resultados de la gestión pública aún no son los óptimos.

Así mismo, Pezo y Nader (2014) en sus tesis denominada “El uso de las Tecnologías de Información (TICS) en las Políticas Públicas de Salud: Caso Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Guayaquil desde el 2006” en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, investigó de manera exploratoria, si el uso de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación en el IESS benefició o mejoró la calidad del servicio que se ofrece a los afiliados, específicamente en el acceso al hospital y a los fondos de reserva y préstamos.

Se analizó el impacto que tuvieron en los beneficiarios; tomando en cuenta que, debido a que no todos acceden a internet o no tienen conocimientos suficientes para realizar los trámites electrónicos los sectores socioeconómicos más pobres (que son la bandera de lucha de los Gobiernos) no habrían resultado directamente beneficiados de las mejoras.

Se llegó a la conclusión de que las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Sistema Nacional de la Salud, junto a las políticas de Estado respecto al tema fue una decisión positiva porque se logró satisfacer las necesidades de los afiliados y brindar una atención mejorada a la mayoría de ellos, disminuyendo el tiempo de espera para obtener una cita médica.

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 NUEVAS GERENCIAS PÚBLICAS

La nueva gerencia pública se puede definir, según (Rivas et al., 2020) como “Un enfoque que busca construir una administración mediante la implementación de la flexibilidad, la transparencia, la informatización, el gobierno abierto, la desburocratización, la descentralización, la orientación al mercado de los servicios públicos y el empoderamiento ciudadano (p. 115).

Por su parte, Soledispa et al., (2020) indica que las nuevas gerencias públicas “son un proceso global de transformación del Estado, se ha difundido a nivel mundial como eje central para el cambio y la modernización de las administraciones públicas” (p. 375).

En tal sentido, las nuevas gerencias públicas, buscan aportar algunas orientaciones para la reforma de la gestión pública, relativas al diseño de las políticas, la necesidad de diversos cambios institucionales, el aumento de la eficiencia del gasto y la mejora de la gestión pública (Lahera, 1994).

Bajo este punto de vista, la nueva gerencia pública es un desarrollo importante y sostenido en la gestión de los servicios públicos que es evidente en algunos de los principales países por sus aportes dentro de la administración pública en la era de la información, digitalización y modernización, permitiendo grandes cambios desde la perspectiva de un gobierno abierto, centrándose en los beneficios que pueden recibir sus ciudadanos, asegurando la libertad de elección, garantizando servicios de calidad.

En este contexto, uno de los principales aportes dentro de este enfoque, es la informatización, proporcionados mediante las TIC'S, lo cual permite la transformación y cambio de paradigma en la gestión gubernamental y en sus instituciones.

En nuestro país, este enfoque se puede ver reflejado dentro las políticas establecidas dentro del gobierno electrónico, tema el cual será tratado con más profundidad en el siguiente punto.

2.1.2 GOBIERNO ELECTRÓNICO

Para los autores Morales y Bayona (2019) el gobierno electrónico “es el uso de las TIC’s para brindar servicios gubernamentales a los ciudadanos y las empresas de manera más efectiva y eficiente” (p. 235).

Al respecto conviene decir que el gobierno electrónico ha ocupado un importante espacio en el campo de la modernización en la gran mayoría de los estados a nivel mundial, bien sea en la administración pública como en las relaciones estado-ciudadanía, así como en el trabajo que desempeñan los gobiernos.

Bajo esta perspectiva, el uso de la tecnología de la información y la comunicación en el gobierno se difundió por primera vez aproximadamente durante las décadas de cincuenta y sesenta. Sin embargo, el gobierno electrónico, tal como se entiende más comúnmente en la actualidad, nació como una agenda para la reforma general de los sectores públicos de los sistemas políticos democráticos liberales a principios de la década de los noventa (Salazar, 2017).

En este sentido, como concepción, el gobierno electrónico se ha utilizado desde mediados de la década de los noventa para explicar la integración, unión y creación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC’s) en el trabajo de las instituciones públicas.

Entre tanto, con el nacimiento de esta nueva forma de gestión en los gobiernos e instituciones públicas, como se lo explico en el párrafo anterior, países como Australia y Nueva Zelanda rápidamente siguieron con sus propias versiones. En el Reino Unido, el Partido Laborista, elegido en 1997, puso la prestación de servicios electrónicos en el centro de su programa de renovación del Gobierno.

En una perspectiva de largo alcance, una escuela de pensamiento en la antigüedad, manifestó que el objetivo principal es utilizar las tecnologías de información digital para aperturar el estado a la participación ciudadana. La generalidad de las redes informáticas ofrece el potencial para aumentar la participación política y remodelar el estado en una forma de internet abierto e interactivo, como una alternativa tanto a las organizaciones tradicionales y burocráticas como a las formas de prestación de servicios más recientes, parecidas al mercado, basadas en la subcontratación de actividades del sector público.

Los protectores de esta perspectiva argumentan que el uso generalizado del internet significa que la diligencia tradicional de las TIC`s en la administración pública, basado en sistemas de información centrales orientados hacia el interior que se originaron en la década de los sesenta, ahora deben ser actualizados por servicios orientadas hacia el exterior en las que la división entre el procesamiento de información interno de una organización y sus usuarios externos se vuelve reiterado.

Así, el gobierno se convierte en una organización de aprendizaje, capaz de responder a las necesidades de la población, quienes pueden influir en las sociedades públicas mediante componentes de retroalimentación rápidos y agregados, como el correo electrónico, los foros de consultas en línea y los sitios web de interacción (López, 2018).

Por otro lado, otra escuela de pensamiento, propuso que el gobierno electrónico no requiere necesariamente una participación pública en la configuración de cómo se prestan los servicios, sino que beneficia secundariamente a los ciudadanos a través de los logros de eficiencia y los ahorros de costos producidos por la reducción de la fricción organizativa interna, principalmente a través de la automatización de tareas habituales.

Actualmente, el e-gobierno no está exento de críticas. Algunos sugieren que los cambios se limitan a una agenda gerencial de prestación de servicios más acorde con la nueva gestión pública y que se pueden perder las oportunidades que ofrece el mundo digital para fortalecer la democracia y la ciudadanía (Martinez y Viejó, 2016).

En este orden de ideas, otras críticas que reciben son que las élites administrativas existentes echan por tierra cualquier perspectiva de un cambio decisivo, que se están descuidando los problemas de acceso desigual (tanto dentro como entre los estados) a los servicios en línea, que los grandes intereses corporativos de tecnología de la información están ejerciendo una influencia indebida en la forma del gobierno electrónico, que los contactos cara a cara tradicionales con los servidores públicos, especialmente aquellos asociados con los sistemas de bienestar, no pueden ser reemplazados satisfactoriamente por la comunicación por el espacio virtual, que los ahorros de costos prometidos por las reformas han sido difíciles de demostrar, y que la desintermediación (eludir) los órganos representativos tradicionales (parlamentos, consejos locales) pueden ocurrir, en detrimento de la democracia .

2.1.3 FASES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Se puede manifestar que una serie de procedimientos en el transcurso de implementación del gobierno electrónico no son obligatoriamente continuas en todos los casos. Analizar el alcance y los beneficios de las herramientas de gobierno electrónico a medida que avanzan hacia una etapa más extenso de desarrollo muestra su competencia para mejorar la capacidad y la claridad de las organizaciones públicas.

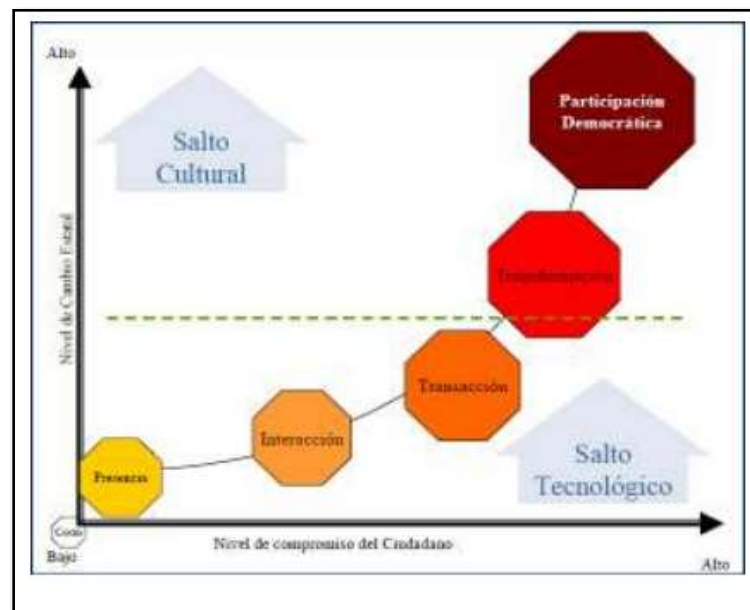
En términos generales, las que se conocen como fases de gobierno electrónico se han denominado de la siguiente manera según Cardona (2004):

Presencia

- Interacción
- Transacción
- Transformación
- Participación ciudadana

Figura 1

Fases del gobierno electrónico



Nota. Fuente.(Cardona, 2004)

En la fase de interacción, “la comunicación se vuelve bidireccional, lo que permite a los usuarios enviar su propia información electrónicamente. La idea es que, en las

tres interacciones entre gobierno y ciudadanos, gobierno y empresas y gobierno y gobierno, la gobernación tendrá que hacer más con menos mientras fortalece la comunicación directa con las personas” (Chuquín, s. f.).

Asimismo, a medida que se genera el contenido, los usuarios agregan su información a las aplicaciones y comienzan a participar, influyendo en la base de datos del gobierno con nueva información. La información que proporcione en forma de hojas de cálculo, correos electrónicos, consultas en línea se tendrá en cuenta para generar nueva información y utilizarla en la toma de decisiones del gobierno.

Por otro lado, en la fase de transición “permitirá a los ciudadanos y empresas realizar el trámite completo en línea, es decir, utilizando las Tecnologías de la información y la comunicación y aplicando tecnologías de comercio electrónico que posibilitan la realización de transacciones electrónicas” (Rodríguez-Cruz, 2020).

Mediante la implementación de transacciones electrónicas, es posible obtener ahorros potenciales en costos, tiempo, papel, responsabilidad operativa y, posiblemente, una mayor productividad institucional.

Según (García Baluja et al., 2020) en la fase de transformación se presenta

Un mayor desafío para su implementación, ya que representa un gran cambio en la forma de operar de la administración pública, además requiere de una gran estrategia que tenga en cuenta al menos lo siguiente: conciencia, buena las tecnologías de la información, disponibilidad de recursos humanos para permitir las inversiones necesarias, y una revisión del marco normativo y la capacidad de los ciudadanos para aprovechar las iniciativas propuestas.

En la fase de transformación ciudadana es necesario tener en cuenta que este tipo de implementación “crea una completa integración entre agencias y niveles regionales, así como con el sector privado, ONGs y ciudadanos, permitiendo un servicio cada vez más personalizado” (Chuquín, s. f.).

VENTAJAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Según, Aguirre Sala (2015):

El objetivo del e-gobierno es ofrecer un portafolio mejorado de servicios públicos de una manera eficiente y rentable a los ciudadanos. El gobierno electrónico también podría proporcionar más transparencia para el gobierno porque permite que el público esté informado sobre en qué está trabajando el gobierno y las políticas que se aplican.

El principal beneficio sería reemplazar y optimizar el sistema basado en papel mientras se implementa el gobierno electrónico. Eso podría ahorrar mucho tiempo, dinero y también el medio ambiente debido a la reducción del consumo de papel.

Con esto, la implementación del gobierno electrónico también podría promover mejores comunicaciones entre el gobierno y los sectores empresariales. Por ejemplo, la contratación electrónica como subsidiaria de los servicios de gobierno electrónico podría facilitar la comunicación entre gobierno y gobierno (G2G) y empresas y empresas (B2B), lo que permitirá que las empresas más pequeñas compitan con empresas más grandes en licitaciones públicas.

Por lo tanto, el beneficio del e-gobierno podría ser la creación de un mercado abierto y transparente y una economía más robusta.

Hoy en día, las organizaciones y las personas pueden obtener y acceder más información más rápido y en cualquier momento en comparación con el pasado. El e-gobierno y sus capacidades podrían estar al alcance de todas las personas sin importar su lugar o nivel social.

A manera de conclusión, el gobierno electrónico permite más eficiencia, servicios mejorados para servir mejor a los ciudadanos, mejor accesibilidad a los servicios públicos, más transparencia y rendición de cuentas del gobierno.

DESVENTAJAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Según (Gobierno electrónico y gestión pública, 2021)

Dentro de las principales desventajas del gobierno electrónico se encuentran la ausencia de acceso público al internet para todos los ciudadanos, la confiabilidad de la información publicada en la web por las agencias gubernamentales y también las capacidades del gobierno y sus agencias que pueden afectar potencialmente la opinión pública.

Además de las desventajas mencionadas anteriormente, existen otras que se mencionan a continuación:

- Mayor vigilancia y monitoreo: una vez que el gobierno implemente el gobierno electrónico, las personas se verán obligadas a comunicarse electrónicamente con él en una escala más amplia, lo que podría considerarse como una falta de privacidad para los civiles.
- Puede llegar a ser demasiado costoso ya que su implementación, mantenimiento y optimización del gobierno electrónico no es barato y requiere de la inversión de mucho dinero.
- Inaccesible para todos: el gobierno electrónico no podría ser accesible para todos, incluidos aquellos que viven en regiones distantes o tienen bajas tasas de alfabetización e ingresos en la línea de pobreza.

2.1.4 EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO POLÍTICA DE ESTADO

En nuestro país, los primeros antecedentes que iniciaron el camino para la implementación del e-gobierno en la Administración Pública inició en el año 2000, mediante resolución 379-17-CONATEL-2000, donde se publica el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones cuyo eje principal fue la difusión del internet a nivel nacional. Desde entonces, nuestra nación empezó a generar iniciativas, planes y estrategias para incluir las TIC's en todas las instituciones para así poder modernizarse y facilitar gran parte de sus gestiones.

Sin embargo, el sitio web del ministerio de Telecomunicaciones (2021) manifiesta que:

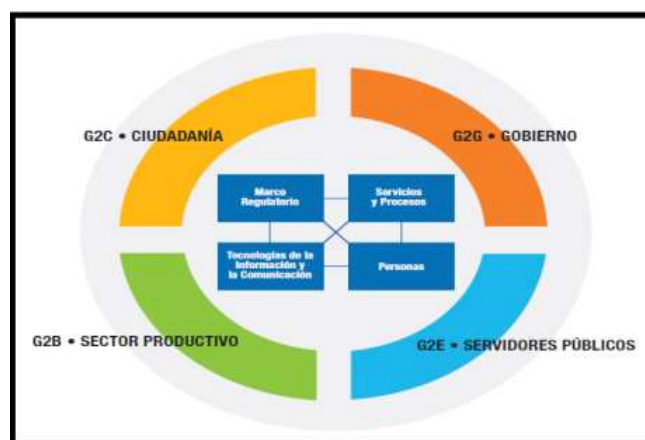
Los primeros trabajos que el Estado ecuatoriano realiza en materia de e-gobierno fue en la Cumbre de las Américas del año 2001, realizada en Québec, Canadá, donde los jefes de estados de 34 países se comprometieron a promover el desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para apoyar y mejorar todos los sectores de la sociedad y buscar proveer acceso universal a bajo costo; reconocieron que el acceso a la tecnología, el desarrollo y capacitación de los recursos humanos, son claves para reducir la pobreza, la inequidad, elevar los niveles de vida y promover el desarrollo sostenible.

Es a partir de ahí, es donde las TIC's han ganado espacio dentro de la administración pública, siempre orientada a la eficiencia de la gestión para promover la mejora de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

A partir de entonces, en el año 2013, en la presidencia del Ec. Rafael Correa, mediante decreto N° 149 el cual fue publicado el 18 de diciembre, se dispuso la implementación del gobierno electrónico en la administración pública central. Este Plan se basó en 4 pilares fundamentales, tal como se lo puede observar en la siguiente figura.

Figura 2

Pilares del Gobierno Electrónico 2014-2017



Nota. La grafica muestra los 4 pilares del Gobierno Electrónico 2014-2017 en donde se puede apreciar la interacción de cada componente de estos pilares. Fuente. (Carrión, 2016).

Posteriormente, a través del Decreto Ejecutivo No. 163, publicado en Registro Oficial Suplemento 97, de 11 de octubre del 2017, el Presidente Lenin Moreno resolvió que el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, actualice el Plan Nacional de Gobierno Electrónico para la Función Ejecutiva de conformidad de las políticas que establezca la Presidencia de la República.

Así, el año 2018 se pone en marcha el plan nacional de gobierno electrónico 2018 - 2021 que “tiene por objetivo facilitar a los ciudadanos involucrarse, de manera activa, en las decisiones que adopta el Gobierno” (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2021b).

Mediante la elaboración de este plan se pretende mostrar la situación actual de nuestra nación en materia de gobierno electrónico, así como las acciones que se emplean para poder llevarlo a cabo mediante la ejecución de tres programas, que son: el Gobierno Abierto, el Gobierno Cercano y el Gobierno Eficaz y eficiente.

Gobierno Abierto: El objetivo de este programa es permitir el incremento al acceso de la transparencia a la información pública como mecanismo para fomentar la participación ciudadana en las actividades gubernamentales por medios electrónicos para el desarrollo de políticas públicas (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2021a). Este programa se detallará con más profundidad en los apartados siguientes.

Gobierno Cercano: El objetivo de este programa es crear e incrementar la provisión de servicios electrónicos en línea, mejorando así la calidad de vida de los ciudadanos (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2021a)

Gobierno Eficaz y eficiente: El objetivo de este programa es incrementar la eficiencia, eficacia y desempeño de las entidades públicas para la entrega de servicios a la ciudadanía (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2021a).

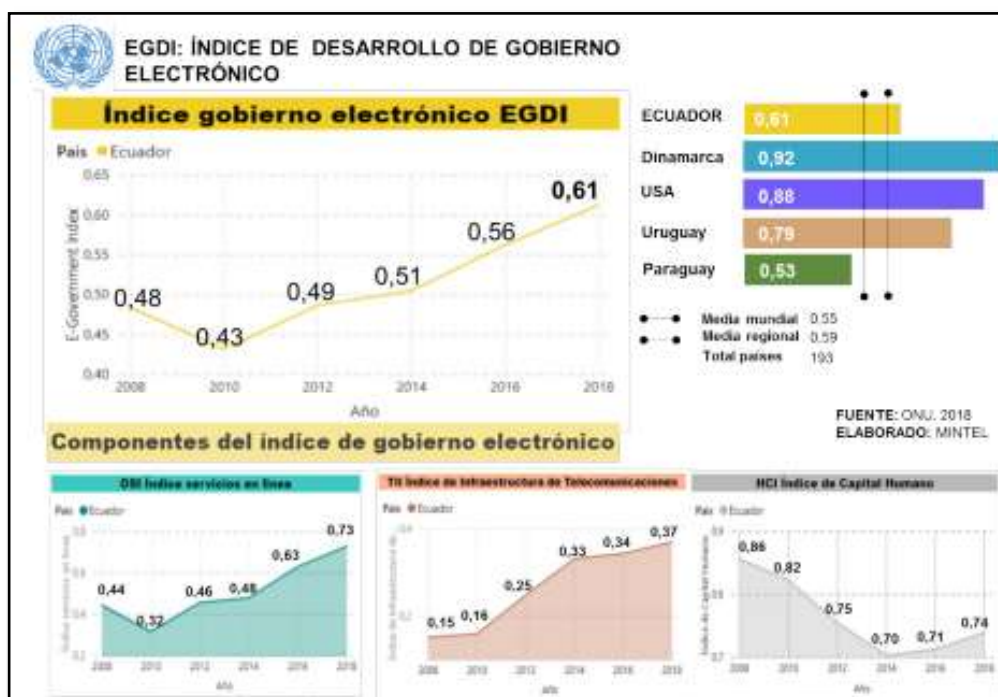
Por su parte, los instrumentos con los cuales se relaciona el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021 son:

- Ejercicio de deberes y derechos - Constitución de la República del Ecuador
- Herramientas y servicios electrónicos - Ley de Comercio Electrónico, firma electrónica y mensajes de datos
- Acceso a la información - Ley de Transparencia
- Datos públicos - Ley del Sistema de Registros Públicos
- Participación ciudadana – Ley Orgánica de Participación Ciudadana
- Sociedad del conocimiento – Ley Orgánica de Telecomunicaciones
- Fomento al desarrollo y uso de tecnologías abiertas - COESCC+i
- Gestión pública – Código Orgánico Administrativo
- Implementación de gobierno electrónico en la administración pública- Decreto Ejecutivo 149
- Flexibilidad laboral – Teletrabajo en el sector público
- Simplificación de Trámites – Decreto Ejecutivo 372
- Fomento de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información – Políticas públicas
- Más sociedad, mejor Estado - Plan Nacional de Desarrollo
- Inserción e Igualdad de Discapacidades – Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades
- Instrumentos internacionales - Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto CLAD
- Visión económica, social y ambiental hacia el 2030 – Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Sociedad de la Información y del Conocimiento-Libro Blanco 2018

Cabe mencionar que nuestro país ha tenido un avance en materia de desarrollo de e-gobierno, así lo demuestra la siguiente grafica en donde se puede observar el crecimiento en los últimos 10 años en comparación con otros países como Uruguay, Paraguay y Estados Unidos.

Figura 3

Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico



Nota. El Ecuador ha tenido un incremento en e-gobierno con una media de 0.61 siendo este el valor más alto desde el año 2008 en donde la media era de 0.48. Fuente. (Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021, 2021, p.17).

2.1.5 GOBIERNO ABIERTO Y GOBIERNO ELECTRÓNICO

Desde una perspectiva general, un gobierno abierto es un ente gubernamental con altos niveles de transparencia y mecanismos para el crecimiento público y la supervisión, con énfasis en la rendición de cuentas.

La transparencia es considerada como la marca de un gobierno abierto, lo que significa que la ciudadanía debe tener acceso a la información en poder del gobierno y ser informados de las operaciones que realizan. Sin embargo, en los últimos años, la definición de gobierno abierto se ha ampliado para incluir expectativas de una mayor participación y colaboración ciudadana en los procedimientos gubernamentales mediante el uso de tecnologías modernas y abiertas.

En este sentido, Naser et al. (2017) manifiestan que el gobierno abierto:

Es el fortalecimiento de las instituciones públicas para lograr un avance significativo en términos de mejorar las políticas, programas y proyectos públicos que permitan impulsar la modernización de los estados, el fortalecimiento de los marcos de evaluación, transparencia y rendición de cuentas y la apertura de los gobiernos (p. 19).

Así mismo, el plan de gobierno abierto de las Naciones Unidas (2017), manifiesta que el gobierno abierto va más allá de los servicios en línea, y exterioriza que:

Se habla fundamentalmente de valores, de repensar administraciones y gobiernos, sus procedimientos y sus dogmas, se trata de colocar el resultado por delante del procedimiento, renunciar las tautologías administrativas, propiciar la democracia deliberativa en todos los puntos de las administraciones y ceder el concepto de administrado por el de ciudadano (p.10)

Esto con el objetivo de que la ciudadanía solicite una mayor apertura en el gobierno y esperan que las políticas y los servicios aborden sus preocupaciones y se adapten a sus necesidades. En este sentido, el gobierno abierto es un sello distintivo de la práctica democrática contemporánea, clave para renovar las relaciones de los ciudadanos con los funcionarios públicos y recuperar su confianza en el gobierno.

Dentro de este contexto, en los últimos años, las expectativas y las definiciones de gobierno abierto han cambiado, ahora que la información suele estar disponible de

forma gratuita y fácil a través de Internet. Por ejemplo, basta con tener una computadora con acceso a internet para que la ciudadanía pueda acceder a información de su interés.

Por otro lado, en muchas ocasiones el término Gobierno Electrónico a menudo se usa indistintamente o logra ser confundido con el término gobierno abierto, pero se refiere con mayor precisión a la utilización de tecnologías abiertas y colaborativas para crear una plataforma a través de la cual el gobierno y las personas pueden trabajar juntos para mejorar la transparencia y la eficiencia de los servicios gubernamentales.

Entonces, los gobiernos utilizan estándares abiertos y proporcionan datos gubernamentales en formatos abiertos a través de los cuales las personas o las empresas pueden crear nuevas aplicaciones, sitios web para el beneficio del público. La creencia subyacente común al uso de formatos abiertos es que los ciudadanos no deben verse obligados a comprar una marca específica o un tipo de software para interactuar con sus gobiernos.

El uso de estándares y formatos abiertos también tiene el beneficio adicional de ayudar a los gobiernos a evitar el bloqueo a esas mismas marcas o tipos de software. Además de las expectativas de uso de estándares y formatos abiertos, también hay llamados para que el software producido por el gobierno (y financiado por los contribuyentes) se publique como fuente abierta. El gobierno 2.0 o la mejora de los servicios de gobierno electrónico son subconjuntos que han ganado mucha fuerza en los últimos años dentro del movimiento de gobierno abierto.

A medida que se disponga de nuevas tecnologías, la capacidad de los ciudadanos para participar en los procedimientos de sus gobiernos seguirá mejorando. Aunque no podemos saber el futuro, podemos esperar que la definición de "gobierno abierto" evolucione a medida que aumenten nuestras capacidades y expectativas de participación y colaboración. Por lo tanto, es importante reconocer que "gobierno abierto" no es tanto un término fijo como un ideal para inspirar y luchar, uno que ha cambiado y seguirá cambiando con los tiempos.

Por lo expuesto en los párrafos anteriores, es importante destacar que la diferencia principal entre Gobierno abierto y Gobierno Electrónico, radican en que el primero, es una cultura de gobernar, establecida en políticas y prácticas innovadoras, que se basan en principios de transparencia, rendición de cuentas a la ciudadanía, participación ciudadana, para promover una democracia en la que todos los sectores participen, por su

parte, el Gobierno Electrónico, es el uso de las TIC's por parte de las instituciones gubernamentales con el fin de mejorar de manera cualitativa los servicios que ofrecen a la población para de esa manera, aumentar la eficacia de la gestión pública que ofrecen para así fomentar la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

2.1.6 TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Pasar por una transformación digital permite a una organización mantener una operatividad positiva ante los constantes altibajos que existen dentro de un mercado empresarial. Estos cambios completos y fundamentales requieren una revisión total de la cultura, las operaciones, las tecnologías disponibles y la entrega de valor que proporciona a una empresa u organización. Entonces, a medida que las organizaciones comienzan el proceso, la migración a tecnologías digitales afecta a productos y servicios, canales de marketing, procesos empresariales, cadenas de suministro y gestiones organizativas.

Para el autor Slotnisky (2016):

La transformación digital es un procedimiento que permite integrar las tecnologías digitales en todos los aspectos de una organización y que requieren de transformaciones fundamentales en el espacio de la tecnología y otras operaciones que añaden valor a la organización.

Por consiguiente, como consecuencia de esta transformación progresiva, las organizaciones y empresas en general ven que las nuevas tecnologías pueden mejorar casi todos los procesos de la cadena de valor, desde las relaciones con cliente y proveedor hasta el marketing, productos y servicios.

En este sentido, adoptar tecnologías emergentes puede develar nuevos y buenos beneficios a las gestiones que realizan y brindan las organizaciones.

Por eso puede decirse que es claro que la disrupción constante del avance tecnológico obliga a las empresas a digitalizarse para mantenerse. Los consumidores y clientes esperan una experiencia más digital y de fácil manejo, con el paso del tiempo abandonarán todo lo que no les brinde eso. Aunque la incorporación de nuevas tecnologías plantea cierto riesgo, la recompensa potencial puede hacer que la digitalización valga el esfuerzo y el gasto.

2.1.7 TRANSFORMACIÓN DIGITAL - INTELIGENTE EN AMÉRICA LATINA

La transformación digital construye cambios fundamentales en el desarrollo de casi todas las naciones.

No obstante, “Actualmente se estipula que más de doscientos cuarenta y cuatro millones de ciudadanos de origen latino (38% a nivel mundial), no tienen acceso a internet, lo que intensifica la brecha de la enseñanza educativa, datos y oportunidades de nuestra región. Cabe manifestar que además son impropios a la agilización y digitalización de desarrollo como los bancarios, mercantil y trámites online de cualquier carácter” (Anzola Montero, 2019).

Asimismo, cuando se enlaza con las diferencias en el tráfico de información en países y regiones modernos como Estados Unidos y Europa, dará como resultado altos valores de tránsito y baja calidad de argumento e información en América Latina.

De esta manera, es autoritario el avance e integración de la estructura de interconexión en las zonas desbastadas. Se han considerado posibles núcleos digitales en América Central y del Sur, y ya se han iniciado transposiciones en investigaciones de viabilidad. “ La época digital tendrá un mayor efecto disruptivo en el desarrollo de análisis de información, capacidades y procesos de obtención de información ” (García, 2016).

El banco de desarrollo de América latina tiene una agenda que tiene como función ampliar las zonas digitales en toda Sudamérica por medio de bandas anchas que cuenten con la capacidad de sostener los servicios de banda ancha para las ciudades, empresas públicas y empresas privadas, Para alcanzar se están desarrollando los siguientes puestos: estructura digital en comunicado, digitalización de procesos físicos en establecimiento, desarrollo digital en empresas y para los hogares, digitalización en la productividad (García, 2016).

Es decir, el acceso a la digitalización permite a todos los países latinoamericanos oportunidades de progreso y que por consecuencia brindaría calidad de vida a todas las personas que lo requieran.

2.1.8 TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN ECUADOR

Ecuador busca impulsar las tecnologías de la información y la comunicación. De hecho, Sampetro Guamán et al., (2021), manifiesta que “ la tasa de conectividad actual del país es del noventa y ocho por ciento, lo que ha revalorizado los precios de internet debido a las bajas costos que pide el Estado a las empresas que venden los servicios de internet” (p.10).

Esto quiere decir, que el Estado Ecuatoriano ha sido consciente de impulsar la transformación de la economía tradicional hacia la era digital, en particular aprovechando el potencial de las tecnologías de la información y la comunicación para impulsar la era digital de los emprendimientos, y la innovación.

Entonces, (Mora-Vega et al., 2021) explica que, “El papel del gobierno en la economía digital es un pilar fundamental para el desarrollo de la nación” (p.13). Sin duda, la gobernación debe consolidar de que la nación esté a la vanguardia y asegurar la regulación sin entorpecer el emprendimiento y las oportunidades de inversión para ser el soporte de las empresas y guiarlas para juntarse y crecer en nuevos entornos.

“A través de la ejecución de las tecnologías de la información y la comunicación, el Estado Ecuatoriano admite la entrada a nuevos mercados, nuevas fuentes de ingresos, y con el apoyo de la digitalización, mejora la condición y competitividad de las pequeñas y medianas empresas” (Buxarraís Estrada & Ovide, 2011). Explicado de otra manera, el aumento de las tecnologías de la información y la comunicación en el país permite promover la información, generar empleo y aumentar las zonas de trabajo en el Ecuador.

Según (Impacto de la tecnología en la sociedad: el caso de Ecuador, s. f.) las tecnologías de la información y la comunicación “son consideradas como un servicio primordial, y Ecuador no es indiferente de esta tendencia” (p.13).

En consecuencia, el último informe a nivel mundial de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones exhibido por el Foro Económico Mundial, Ecuador ocupa el puesto noventa y seis de ciento cuarenta y dos países que promueven las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Mediante lo citado, es importante la implementación correcta de una transformación digital moderna que permita a los ciudadanos salir de la crisis, incitar a la innovación empresarial y los recientes diseños de consumo, modificando las aplicaciones de

rendimiento y las cadenas de estimación, reestructurando las zonas económicas e implementando nueva índole de competitividad. Es decir, dejar de lado que las tecnologías de la información y la comunicación también pueden aportar a una mejor entrada a los servicios públicos, incluyendo la salud y la enseñanza educativa.

2.1.9 MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Los rápidos cambios en la tecnología y la sociedad están forzando al sector público para que se reforme ante requisitos cada vez más complejos y cargas de tareas cada vez mayores, las entidades gubernamentales deben actuar de manera eficiente, eficaz y orientada al ciudadano.

Al mismo tiempo, es necesario consolidar los presupuestos para reducir costos. Con las reformas emprendidas con el pasar del tiempo, ya se ha logrado una gran cantidad de resultados positivos. Sin embargo, en la práctica, los resultados a menudo van a la espalda de las necesidades concretas de reforma y ese potencial, recursos y oportunidades no se explotan plenamente

Según Girón (2012) (como se citó en OCDE, 2011) la implementación de las TIC's (Tecnologías de la Información y Comunicación) dentro de la administración pública de los diversos países ha sido de gran importancia para la modernización de la gestión pública.

El establecimiento de una gestión pública eficiente y eficaz ha llevado a los diversos gobiernos a establecer lineamientos para el correcto diseño de estrategias tecnológicas estandarizadas que viabilicen la implementación de un gobierno en línea con requerimientos de interoperabilidad, de infraestructura, legales y de seguridad sobre servicios transaccionales (Naciones Unidas, 2017). Alcanzar una madurez digital en las instituciones públicas es el objetivo principal de muchas organizaciones y empresas.

La transformación digital para una modernización de la gestión pública brinda nuevas oportunidades para la cooperación interna y externa. Por ejemplo, las tecnologías de virtualización, como la computación en la nube, permiten a las organizaciones centralizar el almacenamiento de datos mientras descentralizan el acceso a los datos, lo que permite a los colaboradores acceder y compartir recursos digitales de forma rápida y remota. Las tecnologías en la nube permiten a las empresas más pequeñas reducir sus costos de hardware y software mediante la implementación de soluciones informáticas en la nube.

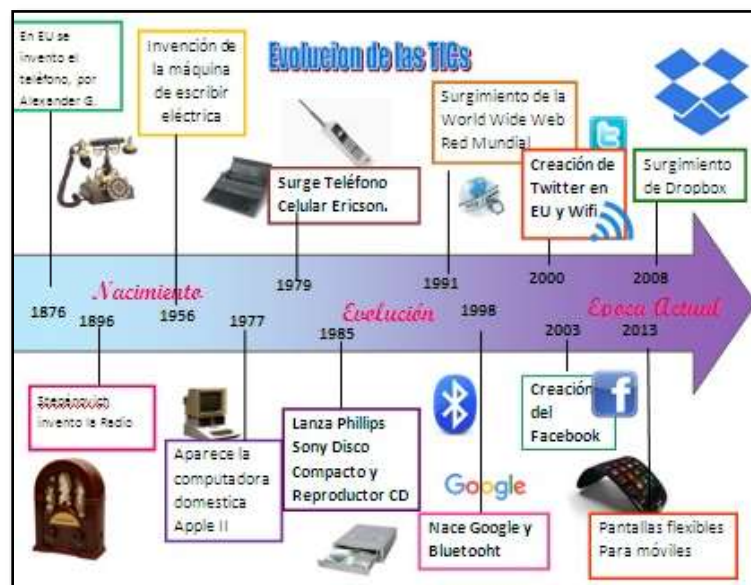
2.1.10 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC'S)

Cuando se menciona acerca de las Tecnologías de la Información, muchas veces se puede referir a herramientas que facilitan la gestión e intercambio de información. Hace muchos años atrás solo se utilizaban para el desarrollo de sistemas informáticos, sin embargo, hoy en día se utilizan para resolver problemas y facilitar las actividades cotidianas adaptándose al entorno.

En este sentido, se puede considerar que las TIC's son las herramientas que utilizamos para procesar, gestionar y distribuir información a través de elementos tecnológicos como: teléfonos móviles, televisores, tabletas, computadores portátiles, ordenadores, entre otros.

Figura 4

Evolución de las TIC'S desde el año 1876 a 2013



Nota. En la actualidad las TIC'S siguen avanzando de una manera exponencial con nuevas tecnologías útiles para el ser humano. Fuente. (Cantos, 2015).

No obstante, las TIC's se utilizan como sinónimo de TI (tecnología de la información); sin embargo, las TIC generalmente son utilizadas para representar una gama más amplia y completa de todos los componentes relacionados con las tecnologías informáticas y digitales que las TI.

Por otro lado, las TIC's generan un impacto social y económico, estas han cambiado drásticamente la forma en que la población trabaja, se comunican, aprenden y viven,

tanto de manera individual como a nivel organizacional, en diversas áreas, políticas y privadas

Así lo expresa Carrión (Carrión, 2016), donde manifiesta que:

En la actualidad el nuevo sistema económico-tecnológico redefinido por la revolución digital y la información son las fuentes principales de bienestar y de progreso que contribuyen a la profundización de las instituciones públicas y a una ampliación de los mecanismos de participación y control por parte de la ciudadanía (p.30).

En este sentido, la importancia de las TIC para el desarrollo económico y el crecimiento empresarial ha sido tan monumental, de hecho, que se le atribuye el inicio de lo que muchos han llamado la Cuarta Revolución Industrial.

Bajo esta perspectiva las TIC también sustentan amplios cambios en la sociedad, ya que las personas en masa están pasando de interacciones personales cara a cara a interacciones en el espacio digital. Esta nueva era se denomina con frecuencia la era digital.

Sin embargo, a pesar de todos sus aspectos revolucionarios, las capacidades de las TIC no están distribuidas uniformemente. En pocas palabras, los países más ricos y las personas más ricas disfrutan de un mayor acceso y, por lo tanto, tienen una mayor capacidad para aprovechar las ventajas y oportunidades impulsadas por estas tecnologías.

Así, a manera de conclusión, se puede considerar que los cambios que podrían generarse por las TIC'S deben gestionarse desde una perspectiva políticas y la voluntad de las organizaciones de querer cambiar como una oportunidad de crecimiento y competitividad, con igualdad social y acceso para todos.

2.1.11 MODELO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Nuestra propuesta de modelo de transformación digital se fundamenta en 3 etapas que son fundamentales para cualquier institución pública comenzando de un punto llamado Entorno, este modelo soporta las áreas a las cuales se aplica el modelo. Por otro lado, adicional a esto, se fundamenta la importancia que los procesos de gestión de calidad se dan en todas las zonas de una institución pública. Los campos en los que implementa el modelo de transformación digital en los procesos de calidad según el Plan de Gobierno Electrónico 2017 son los siguientes:

- Talento Humano
- Productos y/o Servicios
- Servicio al cliente
- Entorno global para el modelo

1. Fase de diagnóstico situación actual:

Durante esta fase de diagnóstico, se pretende realizar una evaluación inicial para analizar los resultados actuales de la gestión por procesos y su desempeño, así como revisar la estructura organizacional y analizar los factores estratégicos para seleccionar herramientas técnicas alternativas para aplicarla en dicha institución pública.

Esquema:

- Identificación de tecnologías | Capacidad de innovación
- Procesos internos estratégicos
- Fuerza laboral
- Análisis de necesidades y clientes

2. Fase de diseño:

El objetivo de la fase de diseño es reducir los factores que no agregan valor en la estandarización de procesos, permitiendo la modificación y creación de nuevas variables relacionadas con esta transformación digital. También contribuye al desarrollo de la estrategia de un modelo de negocio centrado en los lineamientos que guían la gestión de la calidad de la institución pública.

Esquema:

- Enfoques para la adquisición de recursos que generan una ventaja competitiva
- Análisis funcionales de operaciones
- Análisis de Recursos humanos
- Sistemas de información

3. Fase de implementación:

En la etapa final, se determinará el orden de implementación de acuerdo a la estrategia definida en la etapa de diseño. Se establecerán planes que tendrán estándares de factibilidad, ejecución y operación para cumplir con los objetivos iniciales.

Asimismo, para gestionar y controlar la implantación, se determinarán las pautas de evaluación y control de acuerdo con el gobierno digital, que ayudarán a establecer unos criterios predeterminados con los que medir el desempeño frente a dichos criterios.

Esquema:

- Programas de reestructuración
- Tecnología como valor
- Actualización de Cultura Interna: Tendencias y Conocimientos de RRHH
- Directrices de valoración y verificación de Procesos Internos

Por estas razones es que el modelo está diseñado de la siguiente forma:

Figura 6

Fase de modelo de la transformación digital



Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación, respecto a los resultados es de tipo cualitativo, porque no se recaban datos cuantitativos para probar hipótesis, se centró en aspectos observables y medibles, se la llevará a cabo con el análisis para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Es decir, este tipo de investigación utiliza instrumentos como: entrevistas, grupos de discusión o técnicas de observación y observación participante, este tipo de investigación permitirá conocer de manera analítica que políticas gubernamentales y herramientas tecnológicas se usan para una transformación digital.

Así lo manifiesta Cadena-Iñiguez et al. (2017), donde se menciona que:

“La metodología de la investigación cualitativa demanda el reconocimiento de disímiles contextos para aprender las posibles perspectivas del fenómeno que se investiga y para ello no basta con la utilización de un único método, sino la articulación de varios con sus correspondientes herramientas o instrumentos, sus ventajas y limitaciones”(Cadena-Iñiguez et al., 2017).

Dentro de este mismo orden de ideas, esta investigación presenta un método científico, ya que tiene como objetivo principal generar conocimiento de manera minuciosa, organizado, meticulosa, razonable y crítica. Esta metodología se enfoca en la observación minuciosa de los fenómenos u objetos que se van a investigar, la generación de hipótesis, la implementación de estrategias experimentales y, en su caso, el establecimiento de teorías científicas, paradigmas científicos.

Por otro lado, según el alcance esta investigación, presenta un diseño descriptivo, debido a que permitió medir la presencia, cualidades o reparto de un fenómeno en una población en un periodo de tiempo, para este caso se describen las estrategias de gobierno electrónico que permiten viabilizar una transformación digital en las instituciones públicas. Caso de estudio: Registraduría de la Propiedad del Cantón Portoviejo, pero siempre y cuando refiriéndose a un momento concreto y, sobre todo, limitándonos a describir un fenómeno o fenómenos sin intentar establecer una relación causal con otros factores. En pocas palabras, la principal característica de este tipo de investigación es que sólo se limita a representar el fenómeno objeto de estudio, sin

pretender establecer una relación de causalidad con ningún otro fenómeno en el tiempo, para lo cual necesitamos de la investigación analítica.

3.2 MUESTREO TEÓRICO

Esta sección muestra la población a la cual fue aplicada las entrevistas para la obtención de información, bajo este punto de vista, podría mencionarse que la población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer una información en concreto dentro de una investigación. “El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros” (López, 2004)

Por lo expuesto, la población a la cual se aplicó la entrevista, se detalla en la siguiente tabla:

Matriz poblacional		
Unidades de observación	Nombre	Departamento
Registrador	Ing. Jacinto Francisco Nevárez Barberán	Área registral
Funcionario	Ab. Boris García Navarro	Talento Humano
Funcionario	Ing. Luis Mendoza Pin	TIC'S
Funcionario	Ing. Alejandro Cevallos Montesdeoca	Atención al cliente

Fuente: Elaboración propia

Cabe recalcar, que la unidad de observación ha sido preseleccionada a través de su curriculum con la finalidad de que la información obtenida sea relevante, de tal forma que me permita cumplir con los objetivos propuestos en mi trabajo de investigación. Por lo tanto, estas personas tenían el conocimiento necesario acerca transformación digital en la gestión de servicio al cliente desde la perspectiva del gobierno digital

La unidad de observación se la realizo en horas no laborables para que puedan acudir aquellos candidatos que trabajan. En la mayoría de las ocasiones se realiza en la misma sesión de aplicación colectiva de pruebas.

3.3 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 TÉCNICA

En esta investigación se empleó la técnica de la entrevista (análisis de datos), la cual está dentro del diseño descriptivo, y tuvo la finalidad recopilar datos por medio de un cuestionario, que se aplicó al registrador y a los funcionarios de la Registraduría de la propiedad del cantón Portoviejo.

Así, “La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial” (Troncoso-Pantoja y Amaya-Placencia, 2017).

La entrevista cualitativa es más íntima, manejable y abierta, se define como “Una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados) ” (Piza Burgos et al., 2019).

3.5 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para obtener la información necesaria, el instrumento que se usó en esta investigación es el cuestionario. Bajo esta perspectiva “el cuestionario debe recoger información sobre todas las variables consideradas de interés”(Alcaraz et al., s. f.).

El siguiente cuadro muestra las variables que orientan la indagación, tanto dependientes como independientes, sus indicadores y los instrumentos para la recolección de información.

Variables que orientan la indagación

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión nominal	Definición Real	Indicadores	Ítems o preguntas a realizar	Instrumentos	Fuente
Describir los componentes que determinan la transformación digital en las instituciones públicas. Analizar las estrategias de gobierno electrónico que permiten viabilizar una transformación digital en las instituciones públicas. Caso de estudio: Registraduría de la Propiedad del Cantón Portoviejo.	Independiente Transformación Digital	Nivel organizacional Herramientas Digitales Canales digitales Incremento de rentabilidad	La transformación digital es la integración de las tecnologías de la información y comunicación (TIC`s) en todas las áreas de una empresa u organización, cambiando fundamentalmente la forma en que opera y brinda valor a los clientes. También, es un proceso de utilizar tecnologías digitales para crear nuevos procesos empresariales, cultura y experiencias del cliente, o modificar los existentes, para cumplir con los cambiantes requisitos comerciales y del mercado.	Herramientas digitales y su importancia Software de gestión de procesos dentro de la institución herramientas digitales para mantener la comunicación con los clientes Componentes que determinan una transformación digital	¿Considera usted que las herramientas digitales son importantes? ¿Considera usted que es importante identificar las herramientas digitales que necesita la organización? ¿Considera usted que es importante contar con un software para gestionar los procesos llevados dentro de la empresa? ¿Considera usted que las herramientas digitales ayudan a mejorar los procesos dentro de la Registraduría? ¿Se han realizado cambios digitales dentro de la institución pública?	Observación directa, cuestionarios Entrevistas	Registrador y funcionarios de la Registraduría

Determinar la incidencia de la transformación digital en la gestión de servicio al cliente en la Registraduría de la Propiedad del Cantón Portoviejo.	Dependiente Gestión de servicio al cliente	Atención al cliente Innovación Satisfacción del cliente	La gestión del servicio al cliente es un proceso que consiste en un conjunto de estrategias y tácticas encaminadas al soporte, resolución de incidencias y fidelización de los usuarios. Es brindar una experiencia de servicio innovador y/o adquisición de un producto, buscando satisfacer todas las necesidades y cubrir las expectativas del cliente.	Satisfacción de los usuarios Aceptación del público Mejor experiencia general para los usuarios Calidad de atención	¿Cuáles son los componentes que determinan la transformación digital dentro de la institución? ¿Existen obstáculos que impidan la transformación digital dentro de su institución? ¿Considera usted que es importante el uso de las herramientas digitales para mantener la comunicación con los clientes? ¿Considera importante el uso de las plataformas digitales para medir la satisfacción de cliente? ¿Cuáles son las estrategias de gobierno digital que permiten viabilizar una transformación digital en su institución? ¿Los empleados están listos para el cambio digital? ¿Qué se requiere para ejecutar con éxito una transformación digital en la institución? ¿Cómo miden la factibilidad de la transformación digital dentro de la institución?	Observación directa, cuestionarios Entrevistas	Registrador y funcionarios de la Registraduría
---	---	--	--	---	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

3.5 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para la obtención del procesamiento de información se procedió hacer uso de la técnica la entrevista, la cual nos permito recabar la información acerca de las estrategias de gobierno digital que permiten viabilizar una transformación digital en las instituciones públicas. Caso de estudio: Registraduría de la Propiedad del Cantón Portoviejo, con base en las entrevistas, se pudo obtener en análisis e interpretación, así mismo, se pudo obtener las conclusiones y recomendaciones en función a los objetivos planteados.

Dentro de este orden de ideas, es una técnica muy útil, para obtener información, se fundamenta como una conversación que propone un propósito específico, en lugar de simplemente los hechos de la conversación, es decir, es una herramienta técnica que toma la forma de diálogo hablado.

3.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Validez significa qué tan bien una herramienta de investigación mide lo que pretende medir. La confiabilidad es el grado en que una escala produce resultados consistentes cuando se toman medidas repetidas. Las herramientas efectivas son siempre confiables.

Por su parte, la confiabilidad se refiere al grado en que la escala produce resultados consistentes, cuando se realizan mediciones repetidas. Un instrumento confiable no necesita ser un instrumento válido.

En este sentido, en esta investigación, la fiabilidad de la información se basa tanto en rigurosos aspectos técnicos como humanos. Por lo tanto, es importante no solo el correcto estado y ajuste de los instrumentos, sino también la formación y capacitación del personal que debe manipularlos durante el muestreo o la medición.

3.7 ANÁLISIS DE LA REALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

3.7.1 REGISTRADURIA DE LA PROPIEDAD DE PORTOVIEJO

Portoviejo, al ser una de las ciudades más antigua de fundación española sobre el Pacífico Sur, asumió las tradiciones y costumbres de la estructura social y jurídica de la Corona Española.

No existe un dato certero que permita establecer el origen exacto de una dependencia pública o privada, que pueda ser lo que hoy conocemos como Registro de la Propiedad del cantón Portoviejo. Vale recordar que esta urbe sufrió por lo menos tres reubicaciones desde su fundación y su historia está llena de saqueos de bandidos y de pavorosos incendios que casi la desaparecieron del mapa de la República (Registro de la Propiedad Portoviejo, 2022).

Es el doctor Simón Gorozabel, quien, siendo Registrador de la Propiedad, en 1972 traslada la Registraduría, de las oficinas de la Gobernación, hasta su domicilio ubicado en las calles Olmedo entre 9 de octubre y Francisco de Paula Moreira; para esta época existían solo dos notarios públicos en Portoviejo, don Horacio Ordoñez y el doctor Nelson Vera Loor.

Siguiendo este orden de ideas, en el año 2001 el Registro de la Propiedad da el gran salto a la modernización, remplazándose las máquinas de escribir por computadoras, esto bajo la administración del doctor Presley Loor Muñoz, en cuya gestión también se aplicó el primer sistema informático registral denominado “Folio Real”, con lo que se dio inicio a una nueva era en la aplicación del procedimiento registral en Portoviejo, esto mediante la aplicación informática en los procesos de facturación, certificación e inscripción registral, y paralelamente se incentivó a todo el personal de la Registraduría a la actualización de conocimientos y preparación académica, en la actualidad más de 60% de sus empleados son abogados .

En este sentido, según Pita (Pita, 2017) manifiesta que:

La Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad del Cantón Portoviejo, inició todo un proceso de automatización del procedimiento registral, lo que implicó un nuevo sistema informático propio, y estuvo en trámite la digitalización de archivos y entrega documental, lo que permitió en varios meses dar atención ciudadana en certificaciones en menos de 24 horas y en inscripciones de 72 horas.

No obstante, en la actualidad esos cambios modernos que se hicieron en aquel entonces, están lejos de las tendencias actuales de la modernización, ya que se ha dejado de lado las actualizaciones en los mecanismos de automatización y se siguen optando por metodologías antiguas para llevar a cabo diversas funciones y gestiones.

En la siguiente ilustración se puede observar la interfaz principal el portal web del Registro de la Propiedad de Portoviejo, en donde se ofrecen servicios como certificaciones, inscripciones, aranceles, pero lo único que se muestra es la información de cómo realizar dichos tramites, no obstante, el usuario puede optar por realizar los servicios de manera presencial u online, para ello la página web detalla los pasos de cómo realizar dichos procedimientos y servicios, pero no todos los servicios ofrecen esta modalidad, algunos necesariamente deben realizarse de manera presencial.

Figura 5

Interfaz principal de la página web del Registro de la Propiedad de Portoviejo



Nota. La ilustración muestra parte de los servicios que ofrece la institución, además de otras opciones de tramites e información de la organización. Fuente: (Registro de la Propiedad Portoviejo, 2022).

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este capítulo se analizan los resultados obtenidos a través de las entrevistas realizadas tanto al registrador y a los funcionarios, con el único objetivo de conocer la perspectiva que tienen con referencia al tema de investigación propuesto, para lo cual se ha elaborado una lista de preguntas en donde han sido colocados los datos obtenidos para una mejor comprensión de las respuestas de las personas entrevistadas; luego un análisis de los datos y por último la discusión de los mismos, la preguntas con sus respectivas respuestas se encuentran en los anexos de este documento.

Las herramientas digitales y su importancia

Los criterios consideran que el uso de las herramientas digitales son fundamentales dentro de cualquier institución, ya que, estas herramientas, según los entrevistados, permiten agilizar los procesos, además infieren en que ayudan a mejorar la productividad, rentabilidad a largo plazo, por otro lado, también manifiestan en que ayudan a la toma de mejores decisiones dentro de la institución, por otra parte, también manifiestan que estas herramientas ayudan a estar en competencia con la demás compañías con la finalidad de cumplir con todas las exigencias de los clientes.

“El uso de las herramientas digitales proporciona cambios importantes en cuanto al proceso de comunicación con los clientes, además permite agilizar todos los procesos que se realizan dentro de nuestra institución” (E1, 2022).

“La implementación de herramientas digitales dentro de cualquier institución ya se ha convertido en una obligación debido a que revolucionar los procesos te ayuda a estar en competencia con las demás compañías con la finalidad de cumplir con todas las exigencias de los clientes, mejorando su experiencia” (E1, 2022).

Por otro lado, se pudo conocer que es importante identificar una herramienta digital, según los entrevistados se podrá obtener mayor provecho, ya que, al seleccionar una herramienta correcta, ayudara a que se adapten de una mejor manera a los procesos llevados dentro de la institución, además los entrevistados manifiestan que al identificar herramientas digitales se tendrá mayor éxito en los procesos, la productividad y

eficiencia dentro de cualquier institución ya sea pública o privada, por último, infieren en que también ayuda a una mejor gestión dentro de la administración.

“Al identificar una herramienta digital se podrá obtener mayor provecho, debido a que se adaptará de una mejor manera a los procesos llevados dentro de la institución, de esta forma, se podrá cumplir con todas las aspiraciones de los ciudadanos y las de nuestros colaboradores” (E1, 2022).

“Es importante identificar las herramientas digitales, ya que, al identificarlas ayudara a que se adapte al modelo de gestión que lleva la institución, de esta forma se podrá sacar el mayor provecho de dicha herramienta digital que se implemente, mejorando los procesos, la productividad y eficiencia dentro de la institución” (E1, 2022).

Las herramientas digitales para mantener la comunicación con los clientes

Los criterios de los entrevistados consideran que es importante el empleo de las herramientas digitales para mantener la comunicación con los clientes, ellos manifiestan que, gracias a las herramientas digitales, es que los ciudadanos están al tanto de los servicios que ofrece la institución, además se pudo conocer gracias a las herramientas digitales como las redes sociales o páginas web se puede mantener actualizados a los clientes sobre los servicios que presta la institución.

“Las herramientas digitales ayudan a que los ciudadanos están al tanto de los servicios que ofrecen las instituciones públicas o privadas” (E5, 2022).

Los criterios de los entrevistados manifiestan en que ya se ha realizado cambios digitales dentro de la institución como planes de transformación digital, algunas han fallado y otras han sido un total éxito.

“En la Registraduría se han ejecutado planes de transformación digital, algunas han fallado y otras han sido un total éxito” (E6, 2022).

Componentes que determinan una transformación digital

Los criterios de los entrevistados manifiestan, que desde la perspectiva del gobierno electrónico se toman a consideración algunos componentes para cuando se desee ejecutar cambios de transformación digital, estos componentes tienen que ver con la mejora de procesos organizacionales, cultura y trabajo en equipo, toma de decisiones, recolección, organización y análisis de información. Se pudo conocer también que la

economía de la organización juega un papel importante para realizar una transformación digital, ya que, para realizar estas transformaciones se requiere de un buen capital monetario, por otro lado, se pudo conocer que otro componente es la recolección de información, debido a que la mayoría de las empresas manejan grandes cantidades de información, entonces al utilizar herramientas digitales facilita a la empresa guardar toda esa cantidad de información para luego acceder a ella de manera sencilla

“Actualmente, siguiendo las políticas del gobierno electrónico, tomamos a consideración algunos componentes para cuando se desea ejecutar cambios en materia digital dentro de nuestra institución, como son los procesos, personas, tecnologías y recolección de información. Es necesario recalcar que la economía juega un papel fundamental para realizar estos cambios, ya que para realizar estas modificaciones se requiere de un buen capital monetario” (E7, 2022).

Otro aspecto importante que se obtuvo mediante la entrevista es que es necesario contar con un software para gestionar los procesos llevados dentro de la institución, según los encuestados, al contar con un sistema permitirá a la empresa agilizar todos los procesos llevados a cabo dentro, por otro lado, se manifestó también que es importante porque estos softwares pueden almacenar información como de los proveedores, clientes y productos para acceder a ella cuando se requiera de una forma rápida y óptima, además infieren en que un software ayuda a gestionar los procesos administrativos de una forma eficiente agilizando todas las tareas que se realicen en la institución, tales como los tramites registrales, dominio de bienes raíces, entrega de títulos de propiedad, entre otros.

“Un software de gestión permite a una institución agilizar los procesos, además te permite competir con otras instituciones, puesto que esas herramientas mejoran la productividad, mejorando la atención en los clientes” (E3, 2022)

“Al contar con un sistema de control, le permitirá a la empresa agilizar todos los procesos llevados a cabo dentro de la institución, de esta manera, se podrá brindar un servicio de calidad a los clientes cumpliendo con todas las necesidades de una forma más óptima” (E3, 2022).

Asimismo, se considera que las herramientas digitales ayudan a mejorar los procesos dentro de la Registraduría, manifiestan que gracias a las herramientas digitales los clientes pueden solicitar una cita por medio de la página web con las que ellos cuentan y

así logran ser atendidos de una manera más óptima, por otro lado, mediante la entrevista se pudo conocer que las herramientas digitales le ayudan a realizar diversos procesos registrales de calidad, como agendamiento virtual, que les permite agilizar sus trámites, por último se pudo conocer que estas herramientas les facilitan el trabajo en cuanto al manejo de información y también a la atención de los clientes, ya que, proporcionan eficacia para poder atenderlos.

“Gracias a las herramientas digitales es que podemos atender a los ciudadanos, ya que, ellos pueden solicitar una cita por medio de nuestra página web y así logran ser atendidos de una manera más óptima” (E4, 2022).

Obstáculos que impidan la transformación digital

Los criterios de los entrevistados manifiestan que algunos de los obstáculos que impidan la transformación digital dentro de la institución pública, es la falta de recursos económicos, además también por falta de un plan estratégico. Por otro lado, otro entrevistado manifestó que uno de los obstáculos que se presenta también es la falta de personal capacitado en digitalización, se pudo conocer, que esto es una barrera que por lo general se presenta para desarrollar la administración electrónica de una forma más factible.

“Uno de los principales obstáculos que puede presentarse para efectuar la implementación de una transformación digital, es la falta de recursos económicos, también la falta de un plan estratégico” (E8, 2022).

“Estrategias de comunicación empresarial, implementación política de seguridad de la información, creación de equipos de innovación, reingeniería de procesos para la era digital, programa para el desarrollo de habilidades y conocimientos digitales en nuestro equipo de trabajo, facturación electrónica, validación biométrica, Tele atención mediante servicios de internet” (E8, 2022).

Los criterios de los entrevistados coinciden que una de las estrategias que utiliza el gobierno digital es fomentar la participación ciudadanía por medios electrónicos. Por otro lado, también se pudo conocer mediante la entrevista que el gobierno digital tiene como estrategia aprovechar el máximo uso de las herramientas tecnológicas que existen actualmente, pudiendo sacar el más mínimo provecho, además se pudo conocer que otra estrategia que usa el gobierno digital es aprovechar el máximo uso del internet, ya que

es la principal herramienta que permite sacarle el máximo provecho a las herramientas digitales que se utilizan de dicha institución pública o privada.

“Las estrategias que se utilizan están basadas en las normativas establecidas por el plan nacional de gobierno electrónico, estas estrategias son: Estrategias de comunicación empresarial, implementación política de seguridad de la información, creación de equipos de innovación, reingeniería de procesos para la era digital, programa para el desarrollo de habilidades y conocimientos digitales en nuestro equipo de trabajo, facturación electrónica, validación biométrica, Tele atención mediante servicios de internet” (E9, 2022).

Cambio digital en los trabajadores

Los criterios de los entrevistados coinciden que cuando se realiza una transformación digital dentro de una empresa pública o privada, muchas de las operaciones que se realizan están destinadas a cambiar. Por lo tanto, es importante que los empleados ejecuten actualizaciones de los nuevos procesos, en consecuencia, es importante que al realizar una transformación digital se desarrolle basándonos en una estrategia donde se realice capacitaciones para que los empleados puedan actualizarse a los nuevos cambios, además mediante la entrevista se pudo conocer que no es suficiente solo realizar la implementación de estos servicios si no que también se debe ir acompañado de un plan de capacitación para de esta forma los empleados este en prepararlos para el cambio digital.

“Para medir el éxito de transformación digital, nos basamos en saber identificar los puntos débiles que tiene nuestra institución, por lo tanto, es importante saber detectar esos puntos para poder elegir la herramienta correcta que se adapte a las necesidades que se requieren en tal punto de la institución pública” (E9, 2022).

Asimismo, los criterios de los entrevistados coinciden que para ejecutar con éxito una transformación digital dentro de una institución pública es importante que se ejecute una correcta gestión del talento humano, los expertos manifestaron que se debe elegir las tecnologías y metodologías más adecuadas que se adapten a las necesidades de la institución pública. Además, los entrevistados manifestaron que también es importante preparar a todos los colaboradores para los cambios de transformación digital que se

ejecuten dentro de la institución, de esta forma se evitara errores que pueden perjudicar a la empresa.

“Es importante que se efectúe una correcta gestión del talento humano, además se debe elegir las tecnologías y metodologías más adecuadas que se adapten a las necesidades de la institución para que de esta forma la transformación digital sea exitosa” (E11, 2022).

Factibilidad de la transformación digital dentro de una institución

Los criterios de los entrevistados coinciden que, para medir la factibilidad de la transformación digital dentro de la institución, se la efectúa en función a los objetivos que cada institución pública o privada tengan como meta, además manifestaron que se la puede medir también a través del incremento de productividad, en pocas palabras, que los trasmites que realizan dentro la institución pública debe ser de manera rápida y eficiente de este modo se la puede medir.

“Se mide en relación con los objetivos planteados, lo que nos permite observar el progreso y crecimiento de la institución en materia de temas digitales y con la satisfacción de los clientes por los servicios que reciben” (E12, 2022).

Por otro lado, los criterios de los entrevistados coinciden que es importante el empleo de las plataformas digitales para medir la satisfacción de cliente, manifestaron que mediante las plataformas digitales se puede conocer las necesidades de las personas de una forma más óptima, además que tienen un mayor alcance contra el público, por otro lado, mediante la entrevista dijeron que también es importante, ya que se puede hacer encuestas utilizando alguna aplicación digital que esté destinada a recabar información como por ejemplo vía email o algún otro sitio web que tenga estas características.

“Mediante las plataformas digitales, se puede conocer las necesidades de las personas de una forma más óptima, además que tienen un mayor alcance contra el público” (E12, 2022).

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

A través de la teoría y las entrevistas realizadas se puede evidenciar que los componentes que determinan la transformación digital en las instituciones pública son la mejora de procesos organizacionales, cultura y trabajo en equipo, toma de decisiones, recolección, organización y análisis de información. Se pudo evidenciar que es fundamental contar con un equipo eficaz para una gran transformación digital, es decir, una buena transformación digital comienza con buenos líderes, normalmente ejecutivos de nivel gerencial y con un gran presupuesto, influencia y respeto.

De acuerdo a los objetivos planteados, se pudo conocer a través de la teoría y las entrevistas efectuadas que las estrategias gerenciales, que permiten viabilizar una transformación digital en la institución, se fundamentó en:

- La especialización y mejoramiento de sus procesos organizacionales en la prestación de servicios al cliente, en la organización de la información y en la administración de la institución.
- Las prestaciones de servicios, con base en la reingeniería e incorporación de la innovación, en la atención al cliente, organización de la información y mejoras en la infraestructura, mediante la adquisición de equipos de cómputo, adquisición de un sistema informático para la gestión de la información de los clientes y la organización, en el establecimiento de canales de comunicación con formas de participación activa entre la administración y la ciudadanía mediante la página web de la organización e incorporación de equipos de enfriamiento ambiental.
- La capacitación en formación en conocimientos y habilidades digitales en el manejo de herramientas informáticas como Word, Excel, el sistema informático de gestión de información de la organización, en el reloj de huella dactilar para medir el tiempo de ingreso y salida de labores y en el uso de la página web de la institución a la parte administrativa y al personal funcionario mediante capacitaciones, charlas y reuniones en temas de TIC'S.

Esto permite ofrecer un buen servicio a la comunidad dentro de la institución y una mejora organizacional.

A través de las entrevistas realizadas se pudo conocer que la influencia de la transformación digital en la gestión de servicio al cliente en la Registraduría de la Propiedad del Cantón Portoviejo, ayuda a optimizar las gestiones que se llevan dentro de la institución, creando condiciones más favorables y eficientes tanto para la organización como para la ciudadanía que realiza sus trámites, mediante esto, la puede acelerar las comunicaciones entre la institución y la ciudadanía, evitando que los usuarios se trasladen hasta las instalaciones para poder obtener respuesta a alguna interrogante, el uso del chatbot de la página web y las redes sociales de la institución, permite responder a cualquier interrogante que se les presenten desde la comodidad de su hogar, además mediante el uso de agendamiento de citas de manera virtual desde la página web, permite al usuario tener un turno para la atención sin necesidad de tener que esperar largas horas para ser atendidos, o también pueden recibir atención mediante tele-atención y realizar sus trámites de manera virtual.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda que, para realizar una transformación digital dentro de la registraduría, se tome a consideración la opinión de la comunidad, mediante las plataformas digitales se puede conocer las necesidades de las personas de una forma más óptima y en tiempo real, por un lado, se puede realizar encuestas utilizando alguna aplicación digital que esté destinada a recabar información como por ejemplo vía email o algún otro sitio web que tenga estas características.
- Se recomienda para viabilizar una transformación mejorar la velocidad del internet dentro de la institución pública, ya que, es la principal herramienta que permite la conexión con las demás herramientas digitales, de esta manera, la transformación digital será un gran éxito y no se tendrá ningún problema para sacar el máximo provecho de todas las tecnologías que se implementen dentro de la registraduría.
- Se recomienda que cada cierto tiempo la registraduría de la Propiedad del Cantón Portoviejo, efectúe las debidas mediciones en función al nivel de madurez digital de la institución para evaluar el modelo de transformación digital propuesto. Por lo tanto, se deben examinar nuevamente los pilares de la transformación digital propuestos para que de esta forma la registraduría analice el camino recorrido y continúe con la estrategia de transformación digital.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre Sala, J. F. (2015). Riesgos y ventajas de la gobernanza electrónica y el estatus del estado de Nuevo León, México. *En-claves del pensamiento*, 9(17), 177-200.
- Alcaraz, F. G., Espín, A. A., Martínez, A. H., & Alarcón, M. M. (s. f.). *Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: Metodología y limitaciones*. 6.
- Anzola Montero, G. (2019). Transformación digital para la revolución industrial: El nuevo llamado para la U.D.C.A. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, 22(1). <https://doi.org/10.31910/rudca.v22.n1.2019.1228>
- Buxarraís Estrada, M. R., & Ovide, E. (2011). El impacto de las nuevas tecnologías en la educación en valores del siglo XXI. *Sinéctica*, 37, 1-14.
- Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., Salinas-Cruz, E., Cruz-Morales, F. del R. de la, Sangerman-Jarquín, D. M., Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., Salinas-Cruz, E., Cruz-Morales, F. del R. de la, & Sangerman-Jarquín, D. M. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: Un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 8(7), 1603-1617.
- Cano, G., & García, M. (2018). Las TICs en las empresas: Evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Revistas de las ciencias*, 4 (1), 206-217.
- Cantos, A. (2015). *Evolución de las TIC (Linea del Tiempo)*. <http://aplicacionweb.blogspot.com/2015/12/awa-03-evolucion-de-las-tic-linea-del.html>
- Cardona, D. F. (2004). El gobierno electrónico: Una herramienta estratégica de toma de decisiones. *Universidad & Empresa*, 3(3-5), 20-45.
- Carrión, D. (2016). *El uso de las TICs en el GAD Municipal de Loja y su incidencia en los procesos de gestión Pública*. Universidad de Loja.
- Chuquín, A. P. G. (s. f.). *INTRODUCCIÓN AL GOBIERNO ELECTRÓNICO*. 15.

- Costa, M., Armijos, V., Loaiza, F., & Aguirre, G. (2018). Inversión en TICS en las empresas del Ecuador para el fortalecimiento de la gestión empresarial Periodo de análisis 2012-2015. *Espacios*, 39, 5.
- García Baluja, W., Plasencia Soler, J. A., García Baluja, W., & Plasencia Soler, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147.
- García, L. E. (2016). Ventajas comparativas y desafíos de los bancos regionales de desarrollo: La experiencia de CAF. *Economía y Desarrollo*, 156(1), 6-19.
- Girón, M. (2012). *Propuesta de agenda digital y sus indicadores para el e-Gobierno: Caso de Estudio Distrito Federal*. Instituto Politécnico Nacional, Escuela superior de Comercio y Administración.
- Gobierno electrónico y gestión pública. (2021). *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13807-13821. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359
- Hernández, Y., Font, M., & Benítez, M. (2020). Transformación digital en la administración pública: Ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4).
- Impacto de la tecnología en la sociedad: El caso de Ecuador*. (s. f.). Recuperado 27 de abril de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500176
- López, A. (2018). La implantación del gobierno electrónico en Venezuela. *Comunicación: estudios venezolanos de comunicación*, 182 (2º trimestre), 29-38.
- López, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08), 69-74.
- Manríquez, A. (2019). *El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: Diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México*. Universidad Complutense de Madrid.
- Marín, C., López, J., & Cueva, Á. (2015). *El Impacto de las TICS en las Organizaciones Individuos y Sociedad*. <https://www.milenio.com/opinion/varios->

autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/el-impacto-de-las-tics-en-las-organizaciones-individuos-y-sociedad

- Martinez, X. B., & Viejó, F. G. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19), 110-127.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2021a). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 -2021*.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2021b). *Políticas Públicas de Telecomunicaciones se publicaron en el Registro Oficial*. <https://www.arcotel.gob.ec/politicas-publicas-de-telecomunicaciones-se-publicaron-en-el-registro-oficial/>
- Morales, V., & Bayona, S. (2019). Factores Críticos de Éxito en el Desarrollo de E-Gobierno: Revisión Sistemática de la Literatura. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 23, 233-247.
- Mora-Vega, R., Fonseca-Arguello, H., & Murillo-Vega, M. (2021). Situación de la economía digital, el comercio electrónico y el ecosistema FinTech en Uruguay. *InterSedes*, 22(45), 204-219. <https://doi.org/10.15517/isucr.v22i45.46088>
- Naciones Unidas. (2017). *Plan de Gobierno Abierto, una hoja de ruta para los Gobiernos de la región*. CEPAL.
- Naser, A., Ramírez, Á., & Rosales, D. (2017). *Desde el Gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*.
- OCDE. (2011). Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública, Hacia una gestión pública más efectiva y dinámica en México. *OECD Publishing*.
- Pezo, C., & Nader, J. (2014). *El uso de las Tecnologías de Información (TICS) en las Políticas Públicas de Salud: Caso Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Guayaquil desde el 2006*. Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Pincay, J., Arteaga, J., Reyes, J., & Ayoví, M. (2015). Modelo de planteamiento estratégico de tecnologías de información en pequeñas y medianas empresas. *EspamCiencia*, 6.

- Pita, R. (2017). *Registro de la Propiedad Portoviejo*.
<https://registropropiedadportoviejo.gob.ec/regpp/index.php/quienes-somos/historia>
- Piza Burgos, N. D., Amaiquema Márquez, F. A., Beltrán Baquerizo, G. E., Piza Burgos, N. D., Amaiquema Márquez, F. A., & Beltrán Baquerizo, G. E. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70), 455-459.
- Plan-Gobierno-Electronico-2014-2017.pdf*. (s. f.).
- Registro de la Propiedad Portoviejo. (2022). *Registro de la Propiedad Portoviejo—Historia*. <https://registropropiedadportoviejo.gob.ec/regpp/index.php/quienes-somos/historia>
- Rivas, F., Arangueren, W., & Rondón, V. (2020). Transformación de la gerencia pública: Hacia un nuevo paradigma de gerencia Pública. *Revista de Ciencias Administrativas y Económicas*, 3(2).
<http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/prospectivasutc/article/view/298/235>
- Rodríguez-Cruz, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”. *Alcance*, 9(22), 95-125.
- Salazar, N. (2017). Las tic, el gobierno electrónico y las alcaldías ecuatorianas: El camino hacia los gobiernos abiertos, la innovación y el empoderamiento del ciudadano. *Eduweb*, 11(1), 11-25.
- Sampedro Guamán, C. R., Palma Rivera, D. P., Machuca Vivar, S. A., Arrobo Lapo, E. V., Sampedro Guamán, C. R., Palma Rivera, D. P., Machuca Vivar, S. A., & Arrobo Lapo, E. V. (2021). Transformación digital de la comercialización en las pequeñas y medianas empresas a través de redes sociales. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 484-490.
- Slotnisky, D. (2016). *Tranformación Digital* (Digital House, Ed.).
- Soledispa, X., Zea, C., & Santiestevan, K. (2020). La nueva gestión pública: retos y

oportunidades. *Polo Del Conocimiento* 2, 5(9), 371–381.

Troncoso-Pantoja, C., & Amaya-Placencia, A. (2017). Entrevista: Guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 65(2), 329-332.
<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>

Zamora, K. (2021). *La transformación digital en la gestión de servicio al cliente en las empresas odontológicas del distrito de Miraflores en el año 2020*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

ANEXOS

Entrevistas

Entrevista al Registrador

1. ¿Considera usted que las herramientas digitales son importantes?

“Por supuesto que sí, ya que el uso de las herramientas digitales proporciona cambios importantes en cuanto al proceso de comunicación con los clientes, además permite agilizar todos los procesos que se realizan dentro de nuestra institución”.

2. ¿Considera usted que es importante identificar las herramientas digitales que necesita la organización?

“Claro que, si es importante, puesto que, al identificar una herramienta digital se podrá obtener mayor provecho, debido a que se adaptará de una mejor manera a los procesos llevados dentro de la institución, de esta forma, se podrá cumplir con todas las aspiraciones de los ciudadanos y las de nuestros colaboradores”

3. ¿Considera usted que es importante contar con un software para gestionar los procesos llevados dentro de la empresa?

“Claro que, si es importante, ya que, al contar con un software, le permitirá a la empresa agilizar todos los procesos llevados a cabo dentro de la institución, de esta manera, se podrá brindar un servicio de calidad a los clientes cumpliendo con todas las necesidades de los clientes de una forma más óptima”

4. ¿Considera usted que las herramientas digitales ayudan a mejorar los procesos dentro de la Registraduría?

“Por supuesto, gracias a las herramientas digitales es que podemos entender a los ciudadanos, ya que, ellos pueden solicitar una cita por medio de nuestra página web y así logran ser atendidos de una manera más óptima”

5. ¿Considera usted que es importante el uso de las herramientas digitales para mantener la comunicación con los clientes?

“Por supuesto, gracias a las herramientas digitales es que los ciudadanos están al tanto de los servicios que ofrece nuestra institución”

6. ¿Se han realizado cambios digitales dentro de la institución pública?

“Claro que sí, dentro de la Registraduría se han ejecutado planes de transformación digital, algunas han fallado y otras han sido un total éxito”

7. ¿Cuáles son los componentes que determinan la transformación digital dentro de la institución?

“Pues actualmente, siguiendo las políticas del gobierno electrónico, tomamos a consideración algunos componentes para cuando se desea ejecutar cambios en materia digital dentro de nuestra institución, como son los procesos, personas, sistemas, es necesario recalcar que la economía juega un papel fundamental para realizar estos cambios, ya que para realizar estas modificaciones se requiere de un buen capital monetario”

8. ¿Existen obstáculos que impidan la transformación digital dentro de su institución?

“Uno de los principales obstáculos que puede presentarse para efectuar la implementación de una transformación digital, es la falta de recursos económicos, también la falta de un plan estratégico”

9. ¿Cuáles son las estrategias de gobierno digital que permiten viabilizar una transformación digital en su institución?

“Las estrategias que usamos están basadas en las normativas establecidas por el plan nacional de gobierno electrónico, estas estrategias son: Estrategias de comunicación empresarial, implementación política de seguridad de la información, creación de equipos de innovación, reingeniería de procesos para la era digital, programa para el desarrollo de habilidades y conocimientos digitales en nuestro equipo de trabajo, facturación electrónica, validación biométrica, Tele-atención mediante servicios de internet”

10. ¿Los empleados están listos para el cambio digital?

“En la mayoría de ocasiones no lo están, por eso, es importante que los empleados efectúen actualizaciones de los nuevos procesos, en consecuencia, se realizan constantes capacitaciones para que los empleados puedan actualizarse a los nuevos cambios”

11. ¿Qué se requiere para ejecutar con éxito una transformación digital en la institución?

“Es importante que se efectúe una correcta gestión del talento humano, además se debe elegir las tecnologías y metodologías más adecuadas que se adapten a las necesidades de la institución para que de esta forma la transformación digital sea exitosa”

12. ¿Cómo miden la factibilidad de la transformación digital dentro de la institución?

“Se mide en relación con los objetivos planteados, lo que nos permite observar el progreso y crecimiento de la institución en materia de temas digitales y con la satisfacción de los clientes por los servicios que reciben”

13. ¿Considera importante el uso de las plataformas digitales para medir la satisfacción de cliente?

“Claro que sí, ya que, mediante las plataformas digitales, se puede conocer las necesidades de las personas de una forma más óptima, además que tienen un mayor alcance contra el público”

Entrevista al funcionario 1

1. ¿Considera usted que las herramientas digitales son importantes?

“Claro que si la implantación de las herramientas digitales dentro de cualquier empresa son muy importante, por qué, ayudan a mejorar la productividad y asegurar su rentabilidad a largo plazo, además ayudan, a tomar mejores decisiones con la finalidad de cumplir todos los objetivos dentro de dicha institución”

2. ¿Considera usted que es importante identificar herramientas digitales?

“Si es importante identificar las herramientas digitales, ya que, al identificar una herramienta, esto ayudara a que se adapte al modelo de gestión que lleva la institución, de esta forma se podrá sacar el mayor provecho de dicha herramienta digital que se implemente, mejorando los procesos, la productividad y eficiencia dentro de la institución”

3. ¿Considera usted que es importante contar con un software para gestionar los procesos llevados dentro de cualquier institución?

“Por supuesto, ya que, un software de gestión permite a la institución agilizar los procesos, además te permite competir con otras instituciones, puesto que esas herramientas mejoran la productividad, mejorando la atención en los clientes”

4. ¿Considera usted que las herramientas digitales ayudan a mejorar los procesos dentro de la registraduría?

“Por supuesto, gracias a las herramientas digitales es que podemos almacenar la información que tenemos, anteriormente se encontraban en carpetas, en unas repisas, lo que ocupaba mucho espacio dentro de las instalaciones, afortunadamente, eso ha cambiado, también tenemos nuestros servicios en línea, lo que ayuda a los clientes realizar trámites desde su hogar”.

5. ¿Considera usted que es importante el uso de las herramientas digitales para mantener la comunicación con los clientes?

“Por supuesto, ya que, gracias a las herramientas digitales como las redes sociales o páginas web, es que podemos mantener actualizados a los clientes sobre los servicios que presta nuestra institución”

6. ¿Se han realizado cambios digitales dentro de la institución pública?

“Claro que sí, dentro de nuestra registraduría se han ejecutado planes de transformación digital, algunas han fallado y otras han sido un total éxito, el más exitoso, ha sido la creación de nuestra página web”.

7. ¿Cuáles son los componentes que determinan la transformación digital dentro de su institución?

“Pues actualmente, desde la perspectiva del gobierno digital, se toma a consideración algunos componentes para cuando se desea efectuar cambios de transformación digital como son los procesos, personas, sistemas, aunque la economía juega un papel importante para realizar estas transformaciones digitales, ya que, para realizar estas transformaciones se requiere de un buen capital”

7. ¿Existen obstáculos que impidan la transformación digital dentro de la institución?

“Pues, se puede decir que la falta de recursos económicos, obliga a que muchas instituciones públicas o privadas utilicen herramientas de bajo presupuesto y esto

muchas veces genera que las herramientas tecnológicas no cumplan con todas las necesidades que requiere dicha empresa”

8. ¿Cuáles son las estrategias de gobierno digital que permiten viabilizar una transformación digital en su institución?

“Estrategias de comunicación empresarial, implementación política de seguridad de la información, creación de equipos de innovación, reingeniería de procesos para la era digital, programa para el desarrollo de habilidades y conocimientos digitales en nuestro equipo de trabajo, facturación electrónica, validación biométrica, Teleatención mediante servicios de internet”

9. ¿Los empleados están listo para el cambio digital?

“Podría decir que actualmente si estamos capacitados con los conocimientos necesarios para poder llevar a cabo el manejo de las TIC’s aquí en la Registraduría, para lograrlo, tuvimos que pasar por un proceso de capacitación”

10. ¿Qué se requiere para ejecutar con éxito una transformación digital dentro de la institución?

“Para medir el éxito de transformación digital, nos basamos en saber identificar los puntos débiles que tiene nuestra institución, por lo tanto, es importante saber detectar esos puntos para poder elegir la herramienta correcta que se adapte a las necesidades que se requieren en tal punto de la institución pública”

11. ¿Cómo miden la factibilidad de la transformación digital dentro de la institución pública?

“En nuestro caso la medimos basándose en las ganancias obtenidas, si la cantidad de dinero sobrepasa la cantidad invertida, se puede concluir que la transformación digital fue todo un éxito dentro de la institución”

13. ¿Considera importante el uso de las plataformas digitales para medir la satisfacción de cliente?

“Por supuesto, las plataformas digitales nos permiten medir la satisfacción del cliente en tiempo real, además se puede evaluar el servicio que otorga nuestra institución, y de esta forma corregir lo que se está haciendo mal dentro de la misma, pudiendo conocer si se están cumpliendo los objetivos propuestos por la empresa”

Entrevista al funcionario 2

1. ¿Considera usted que las herramientas digitales son importantes?

“Por supuesto, actualmente la implementación de herramientas digitales dentro de cualquier institución ya se ha convertido en una obligación debido a que revolucionar los procesos te ayuda a estar en competencia con las demás compañías con la finalidad de cumplir con todas las exigencias de los clientes, mejorando su experiencia”

2. ¿Considera usted que es fundamental identificar herramientas digitales?

“Por supuesto, es importante identificar los procesos críticos dentro de la empresa con la finalidad de seleccionar la herramienta adecuada y que a largo plazo sea factible para la institución obteniendo buenos resultados”

3. ¿Considera usted que es importante contar con un software para gestionar los procesos llevados dentro de cualquier institución?

“Claro que sí, un software de gestión le permite a cualquier institución recargar información como de los proveedores, clientes y productos, además ayuda a gestionar los procesos administrativos de una forma eficiente, agilizando todas las tareas que se realicen en una compañía”.

4. ¿Considera usted que las herramientas digitales ayudar a mejorar los procesos dentro de la registraduría?

“Por supuesto que sí, en nuestro caso contamos con nuestra página web que nos permite realizar, almacenar y consultar todos los tramites registrales con seguridad, esto beneficia a los clientes ya que podrán realizar los trámites en algunos casos sin salir de su casa”

5. ¿Considera usted que es importante el uso de las herramientas digitales para mantener la comunicación con los clientes?

“Es importante el uso de las herramientas tecnológicas para mantener la comunicación, ya que, permite la interacción con los usuarios de una manera eficiente y sencilla, pudiendo acceder a información actualizada a cualquier hora”

6. ¿Se han realizado cambios digitales dentro de la institución?

“Claro que sí, dentro de nuestra registraduría se han efectuado cambios digitales, algunas han fallado y otras han sido un total éxito”

7. ¿Cuáles son los componentes que determinan la transformación digital dentro de su institución?

“Unos de los principales componentes que determinan la transformación digital, es estar en contacto con cliente, de esta manera se puede ofrecer los productos o servicios que la empresa ofrece, además de que se puede tener información acerca de los clientes, para luego almacenar esta información en un software de gestión”

8. ¿Existen obstáculos que impidan la transformación digital dentro su institución?

“Pues, considero que uno los principales obstáculos que impiden una transformación digital dentro una empresa es la falta de compromiso de parte de la institución, ya que, se puede contar con un plan de implementación, pero luego se necesitan recursos económicos para efectuar una transformación digital”.

9. ¿Cuáles son las estrategias de gobierno digital que permiten viabilizar una transformación digital en su institución?

“Estrategias de comunicación empresarial, implementación política de seguridad de la información, creación de equipos de innovación, reingeniería de procesos para la era digital, programa para el desarrollo de habilidades y conocimientos digitales en nuestro equipo de trabajo, facturación electrónica, validación biométrica, Tele-atención mediante servicios de internet”

10. ¿Los empleados están listo para el cambio digital?

“Considero que ningún empleado está listo para estos cambios digitales, ya que, la tecnología avanza a una manera agigantada, por lo tanto, es importante que las compañías tengan un plan de enseñanza donde se capacite a los empleados con la finalidad de que logren adaptarse a estas herramientas tecnológicas”

11. ¿Qué se requiere para ejecutar con éxito una transformación digital dentro de una institución pública?

“Considero que para ejecutar con éxito una transformación digital es importante saber elegir la tecnología y herramientas adecuadas, es decir, seleccionar las

herramientas adecuadas que se adapten a las necesidades de la institución, permitiendo sacar el máximo provecho de estas herramientas”

12. ¿Cómo miden la factibilidad de la transformación digital dentro de la institución?

“La factibilidad se la mide de acuerdo a las metas que tenga dicha empresa como institución pública, es decir, si los objetivos son satisfactorios, la transformación digital ha sido un gran éxito”

13. ¿Considera importante el uso de las plataformas digitales para medir la satisfacción de cliente?

“Claro que sí, ya que, las plataformas digitales tienen cierta ventaja debido a que tiene la facilidad de recabar información en tiempo real, como por ejemplo las redes sociales, puesto que, este tipo de redes te permite realizar encuestas y de esta forma medir la satisfacción de los clientes”.

Entrevista al funcionario 3

1. ¿Considera usted que las herramientas digitales son importantes?

“Por supuesto, actualmente la implementación de herramientas digitales dentro de cualquier institución proporciona una mejor experiencia tanto para el personal administrativo o como el cliente, en época de pandemias son fundamentales, ya que muchas de las herramientas digitales te permiten realizar muchas gestiones desde la comodidad del hogar”

2. ¿Considera usted que es importante identificar herramientas digitales?

“Por supuesto, es importante identificar herramientas digitales dentro de cualquier organización, puesto que, permite que al implementar cualquier herramienta digital se adapte tanto a las necesidades del cliente como también para la parte administrativa de la empresa”

3. ¿Considera usted que es importante contar con un software para gestionar los procesos llevados dentro de cualquier institución?

“Por supuesto, puesto que, actualmente tanto las instituciones públicas como privadas necesitan de un software que maneje la parte administrativa debido a que se manejan grandes cantidades de datos al utilizar un software de gestión facilita el manejo de información de manera eficiente”

4. ¿Considera usted que las herramientas digitales ayudan a mejorar los procesos dentro de la Registraduría?

“Por supuesto que sí, actualmente las herramientas digitales que tenemos implementadas para todas las gestiones que realizamos dentro de la institución nos facilitan en trabajo en cuanto al manejo de información y también a la atención de los clientes, ya que, nos proporcionan eficacia para poder atenderlos de forma óptima”

5. ¿Considera usted que es importante el uso de las herramientas digitales para mantener la comunicación con los clientes?

“Considero que es muy importante, puesto que, que actualmente las personas nos hemos hecho dependiente de la tecnología, los que no permite comunicar de una manera más sencilla y rápida, por lo tanto, es importante la comunicación abierta con los clientes, para interactuar de forma más rápida”

6. ¿Se han realizado cambios digitales dentro de la institución pública?

“Claro que sí, dentro de nuestra Registraduría se han efectuado planes de transformación digital, tales como nuestra página web”

7. ¿Cuáles son los componentes que determinan la transformación digital dentro de su institución?

“Considero que uno de los principales compones es la recolección de información, ya que toda empresa pública maneja grandes cantidades de información, por lo tanto, al utilizar herramientas digitales facilita a la empresa guardar toda esa cantidad de información para luego acceder a ella de manera fácil y rápida”

8. ¿Existen obstáculos que impidan la transformación digital dentro de una institución pública?

“Considero que uno de los obstáculos que se presenta es la falta de personal capacitado en digitalización, esto es una barrera que por lo general se presenta para desarrollar la Administración Electrónica de una forma más factible”

9. ¿Cuáles son las estrategias de gobierno digital que permiten viabilizar una transformación digital en las instituciones públicas?

“Estrategias de comunicación empresarial, implementación política de seguridad de la información, creación de equipos de innovación, reingeniería de procesos para la era digital, programa para el desarrollo de habilidades y conocimientos digitales en nuestro equipo de trabajo, facturación electrónica, validación biométrica, Teleatención mediante servicios de internet”

10. ¿Los empleados están listos para el cambio digital?

“Considero que ningún empleado está listo para estos cambios digitales al implementar equipos informáticos y herramientas tecnológicas para adaptar a la empresa en el mundo de la digitalización se les dificulta a los empleados, por lo tanto, no es suficiente solo ejecutar la implementación de estos servicios si no que también se debe ir acompañado de un plan de capacitación sólida que ayude a los empleados a entender estas herramientas”

11. ¿Qué se requiere para ejecutar con éxito una transformación digital dentro de su institución?

“Considero que es importante preparar a todos los colaboradores para los cambios de transformación digital que se efectúen dentro de la institución, de esta manera se evitara errores que pueden perjudicar a la empresa. Con la preparación se aumentará la eficacia dentro de la empresa y así se podrá ofrecer un mejor servicio a los clientes”

12. ¿Cómo miden la factibilidad de la transformación digital dentro de su institución?

“Considero que la transformación digital dentro de la institución se la puede medir a través del incremento de productividad, es decir, que los trámites que efectúan dentro la institución pública debe ser de manera rápida y eficiente”

13. ¿Considera importante el uso de las plataformas digitales para medir la satisfacción de cliente?

“Claro que sí, es importante se puede hacer encuestas utilizando alguna aplicación digital que esté destinada a recabar información, como por ejemplo vía email o algún otro sitio web que tenga estas características”.