



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Modernización de los procesos administrativos en los gobiernos  
autónomos descentralizados – Ecuador, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Plaza Barzola, Karla Johanna (orcid.org/0000-0001-8140-3511)

**ASESORES:**

Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando (orcid.org/0000-0001-9912-1299)

Dr. Cherre Antón, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0001-6565-5348)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

**PIURA – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta Tesis a mis abuelas paterna y materna, que aunque físicamente ya no están con nosotros, siento su presencia en cada esfuerzo que ha requerido el presente trabajo investigativo, se las dedico por todo el amor y toda la preocupación que siempre demostraron por mi y mi futuro profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a los docentes a cargo de las diferentes cátedras por su dedicación y a mi esposo e hijos por el apoyo emocional, así como por el tiempo que dedicaron para guiarme, durante este proceso.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO, CHERRE ANTON CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "MODERNIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS – ECUADOR, 2023", cuyo autor es PLAZA BARZOLA KARLA JOHANNA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 02 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO, CHERRE ANTON CARLOS ALBERTO <b>DNI:</b> 17543440 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9912-1299	Firmado electrónicamente por: LRALARCONL el 09-08-2023 10:33:17
ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO, CHERRE ANTON CARLOS ALBERTO <b>DNI:</b> 40991682 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6565-5348	Firmado electrónicamente por: CHANTONCA el 09-08-2023 18:22:19

Código documento Trilce: TRI - 0636581





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Yo, PLAZA BARZOLA KARLA JOHANNA identificado con N° de Documento N° 0916320096 (respectivamente), estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, autorizo ( X ), no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "MODERNIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS – ECUADOR, 2023".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

PIURA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
PLAZA BARZOLA KARLA JOHANNA <b>PASAPORTE:</b> 0916320096 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8140-3511	Firmado electrónicamente por: KPLAZAB el 02-08-2023 11:37:15

Código documento Trilce: TRI - 0636580



## Índice de contenidos

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	5
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	8
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	8
<b>3.1.2. Diseño o método de investigación</b> .....	8
<b>3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización</b> .....	9
<b>3.3. Escenario de estudio</b> .....	9
<b>3.4. Participantes</b> .....	9
<b>3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	9
<b>3.6. Procedimientos</b> .....	10
<b>3.7. Rigor científico</b> .....	11
<b>3.8. Método de Análisis de la Información</b> .....	12
<b>3.9. Aspectos éticos</b> .....	13
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	22
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	23
<b>REFERENCIAS</b> .....	24

## **Índice de tablas**

<b>matriz de categorización apriorística .....</b>	<b>36</b>
<b>matriz de base de datos .....</b>	<b>39</b>

## RESUMEN

la presente investigación es de tipo básica, la metodología utilizada fue de tipo cualitativa con diseño fenomenológico, por cuanto se fundamentó en el análisis de las experiencias de los servidores públicos y ciudadanos, consultados a través de la técnica de entrevista y como instrumento la guía de entrevista a profundidad. el objetivo es determinar como la modernización de los procesos administrativos de los gobiernos autónomos descentralizados, beneficiará al ciudadano. del análisis realizado dentro de la presente investigación, se ha podido identificar el estado actual de los diversos trámites municipales, los cuales posee un tiempo de respuesta muy largo, lo que representa un alto costo tanto para la administración pública, como para los usuarios.

se demostró que la modernización de los procesos administrativos permitirá el avance efectivo de todos los trámites, y ello redundará en un municipio con atención diligente, ágil y efectiva, lo cual se conseguirá automatizando los documentos y digitalizando la atención a los ciudadanos. la implementación de una plataforma digital permitirá que las diferentes solicitudes se ingresen desde cualquier dispositivo electrónico de la ciudad, en orden, codificado y con los respectivos documentos que validen dicha entrega, su validez y vigencia.

**Palabras clave:** Modernización del estado, gestión pública, políticas públicas.



## **ABSTRACT**

the present investigation is of a basic type, the methodology used was of a qualitative type with a phenomenological design, since it was based on the analysis of the experiences of public servants and citizens, consulted through the interview technique and as an instrument the guide of deep interview. the objective is to determine how the modernization of the administrative processes of the decentralized autonomous governments will benefit the citizen. from the analysis carried out within the present investigation, it has been possible to identify the current state of the various municipal procedures, which have a very long response time, which represents a high cost for both the public administration and the users.

it was demonstrated that the modernization of administrative processes will allow the effective progress of all procedures, and this will result in a municipality with diligent, agile and effective attention, which will be achieved by automating documents and digitizing attention to citizens. the implementation of a digital platform will allow the different requests to be entered from any electronic device in the city, in order, coded and with the respective documents that validate said delivery, its validity and validity.

keywords: Modernization of the state, public management, public politics.

## **1. INTRODUCCIÓN**

La modernización aparece en el año 2009 con el denominado Plan de Gobierno Electrónico para ser unos de los instrumentos de la implementación de la modernización del Estado. El mencionado plan posee objetivos claros para aunar esfuerzos institucionales y crear interacción entre el Gobierno seccional y central y la población ecuatoriana (Zamora-Boza, 2018). Esto significa que la modernización de un Estado exige que las instituciones que lo conforman también adecuen sus procesos al uso eficiente de los tiempos de respuesta, simplificación de trámites, buen uso de recursos financieros, materiales y humano, todo es posible utilizando la tecnología, específicamente para ingreso, atención y despacho de los múltiples petitorios de los ciudadanos.

Por otro lado, resultan plenamente identificados los constantes problemas que acontecen en la atención de requerimientos de la ciudadanía por parte de las instituciones públicas, para el presente caso en un Municipio, entre los cuales podemos señalar: 1) falta de eficacia y eficiencia; 2) falta de agilidad y diligencia y 3) bajos niveles de transparencia en la gestión pública.

La mencionada falta de diligencia repercute en la insatisfacción del usuario, que reclama se elimine la burocracia en el sector público, lo que a su vez redundaría en un gasto de recursos de los ciudadanos por el tiempo y la movilización que utiliza para la realización de los diversos trámites y, por consiguiente, una erogación de recursos públicos que debe ser eficiente, es decir, su uso debe ser racionalizado y transparentado.

La Municipalidad de Guayaquil se rige por la Carta Magna del Ecuador (Constituyente, 2008), y la normativa seccional, donde se establece la autonomía: en los distintos ámbitos que posee el cabildo (Nacional, 2010). Entre los objetivos del Gobierno Autónomo Descentralizado se encuentran los de atender las necesidades de sus ciudadanos, según la normativa legal, para alcanzar el desarrollo propuesto en las políticas y metas del Municipio.

En los Gobiernos Autónomos Descentralizados, la administración pública enfoca sus actuaciones en otros asuntos como infraestructura, publicidad, programas sociales, contratación de personal, los cuales, si bien contribuyen al desarrollo y ejecución de las planificaciones de las instituciones públicas, deben estar en coordinación con el avance tecnológico para la implementación de procesos de modernización en la atención a los petitorios de los ciudadanos.

La tecnológica al servicio de las instituciones, se utiliza para la atención y despacho de los diversos petitorios que realiza la ciudadanía así como, en la ejecución de programas y proyectos en beneficio de la población, no obstante se presenta un estancamiento o retraso en la atención a usuarios que requieren tramites como: pedidos de usuarios de absolución de consultas de ámbito jurídico, solicitudes de divisiones, rectificaciones y modificaciones de predios urbanos, levantamiento de gravámenes a inmuebles adjudicados de pate del Municipio a particulares, los mismos que son ingresados en forma física produciéndose una gran cantidad de documentos, carpetas, folders y demás papelería que pudiera ser plenamente remitida en forma digital a través de plataformas de gestión administrativa, con ello el usuario recibiría a través de una respuesta automatizada el avance y atención de su petitorio.

Por lo expuesto, la importancia de la modernización de los procesos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados radica precisamente en el avance de la tecnología a nivel mundial, y el respectivo uso de la misma, en los procesos administrativos. La dinámica de la sociedad exige que los procesos administrativos estén en constantes cambios, adaptando los mismos a la actual tecnología para su respectivo uso, en la respuesta inmediata y certera a los diferentes requerimientos, por ello la presente investigación busca responder la siguiente pregunta o problema de investigación: ¿Qué beneficio tiene modernizar los procesos administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados? De igual forma se ha planteado el siguiente el siguiente problema general: ¿Qué dificultades provoca la falta de modernización de los procesos administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados?

así como los problemas específicos los cuales son:1.- ¿Cómo la modernización en la gestión administrativa beneficiará a los usuarios? y ¿Cómo la modernización en la gestión administrativa mejorará los tiempos de respuesta a requerimientos?

Son justificaciones de esta investigación:

**Conveniencia:** La presente investigación es conveniente porque permite que los requerimientos administrativos de la sociedad sean atendidos de forma ágil y eficiente, reduciendo y minimizando el tiempo de respuesta que requieren los ciudadanos para la atención de sus necesidades.

**Relevancia social:** La investigación propuesta tiene su relevancia en la diligencia y agilidad de atención y respuesta a los diferentes requerimientos ciudadanos, porque permite que los mismos, reciban en el menor tiempo posible, la atención debida a múltiples petitorios, lo que a su vez redundará en un mejor acceso a los servicios públicos.

**Implicancias prácticas:** Esta incursión posee practicidad en tanto sus resultados benefician a la propia administración pública, en cuanto adecuen sus procesos al uso eficiente de los tiempos de respuesta, simplificación de trámites y buen uso de recursos financieros y con ello, el ciudadano satisfaga su necesidad de atención y despacho oportuno de sus petitorios.

**Valor teórico:** La investigación al revisar las teorías y preceptos sobre Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados y atención a la Ciudadanía, permitirá reafirmar sus bases, lo que beneficiará a otros estudiosos de los fenómenos sociales tratados.

**Utilidad metodológica:** El método de abordaje del problema planteado, permitirán a investigadores aprovechar la modernización en la atención de requerimientos de la ciudadanía y utilizar las herramientas necesarias para agilizar procesos.

Se ha planteado como **Objetivo general**: Determinar como la modernización de los procesos administrativos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, beneficiará al ciudadano. Y como **Objetivos específicos los siguientes**: 1) Identificar el estado actual de los trámites en la atención a los usuarios de los GADS. 2) Fundamentar la implementación de la tecnología en la atención de trámites administrativos, lo que permitirá alcanzar la modernización. 3) Analizar los beneficios que representa la modernización en los requerimientos ciudadanos.

## **II. MARCO TEÓRICO**

La modernización del Estado tiene su auge desde el advenimiento de las denominadas TICS, que como consecuencia provocó que el mundo y la sociedad simplifique cientos de procesos y procedimientos administrativos, de tal forma que se desarrolló una nueva aplicación en todos los ámbitos de atención de servicios públicos (Félix, 2019).

De acuerdo con Delgado (2020) la modernización del Estado significa mucho más que utilizar la tecnología en los procesos administrativos, requiere de marco legal aplicable, la existencia de compromiso político, recursos y la debida capacitación a todos los servidores públicos y la debida transparencia en todos los niveles de atención ciudadana, consiguiendo así un acceso en igualdad en todos los niveles de gobierno.

Por otra parte en Argentina (Piana, 2016), a través de su investigación determinó que el uso de la tecnología, se han convertido en políticas públicas plenamente definidas, como una forma de consolidar la modernización al servicio de los usuarios, en el presente estudio del sector público.

El uso de la tecnología al servicio de los ciudadanos de forma eficiente mejora las condiciones de una sociedad, permite darle el respectivo poder a la misma y da lugar a nuevas formas de participación (Vizcarra Mamai, Uribe Hernández, Sánchez Aguirre, & Poquis, 2020).

En este sentido las políticas públicas deben encaminarse a reducir la brecha de conocimiento y aplicación de la tecnología que posee la población, con el objetivo de encaminar al estado hacia la modernización y no solo a un sector en el que predomina el uso de las TICS, para ello sería necesario revisar los ámbitos sociales y culturales que posee un país y la forma en que se superará tal situación para el verdadero progreso de una sociedad en forma igualitaria.

Existen varias perspectivas teóricas que pueden guiar el estudio del problema que nos ocupa, entre ellas me permito señalar las siguientes:

Teoría de la modernización. - Se fundamenta en el concepto de la evolución, considerándolo un proceso dinámico y variado, cuyos resultados es precisamente producir cambios, partiendo de lo simple a lo complejo, pudiendo hacer un símil en el aspecto social, en el cual pasará de lo tradicional o convencional a la modernidad.

Teoría del funcional-estructuralismo. - La fundamentación de los supuestos dentro de la presente teoría es: a) es un proceso sistemático, moderno, aparece en grupos (clústeres); b) es un proceso transformativo y c) es un proceso inminente (Reyes, 2001).

La teoría crítica de la modernización. - Señala que la constante evolución del mundo puede asimilarse al proceso como tal de modernización, tomando en consideración lo tradicional y la modernidad, aceptándola como los puntos de aproximación para el desarrollo, con atención a los rasgos distintivos y los indicadores que permitirán su medición (Reyes, 2001).

Como marco espacial, tenemos a la ciudad de Guayaquil en el Ecuador, con la necesidad de implementar la tecnología en las instituciones públicas y otorgar respuestas a las necesidades de los ciudadanos en el menor tiempo posible y obtener mejores y más eficientes canales de comunicación, por lo que, se implementó la modernización en dichas instituciones, a través del uso de las tecnologías a nivel estatal. Como marco temporal, nos ubicamos en el año 2001, cuando los presidentes y representantes de los diferentes estados, se comprometieron en la cumbre de las Américas de Quebec, al desarrollo de las instalaciones de telecomunicaciones, en nuestro país se inicia con la conformación de la Comisión Nacional de Conectividad, en el mismo año (Soria Topa, 2021).

Como contexto histórico, nos remontamos a inicios del siglo XXI y desde esa época y con el devenir de los años, cada vez la brecha digital es mucho más corta, especialmente en las zonas de menor acceso, como las áreas rurales.

Como contexto político, el ente rector es el Ministerio de Telecomunicaciones del Ecuador, con la innovación de infraestructura para consolidar el acceso universal a las telecomunicaciones a través de la tecnología, por ello fue declarada política de

estado (Soria Topa, 2021). Las acciones derivadas de estas políticas públicas han permitido reducir el tiempo de atención y despacho de los diferentes requerimientos de la ciudadanía.

Con la implementación y uso de la tecnología, en lo que se denominó gobierno electrónico y buscando una participación ciudadana activa, el Estado ecuatoriano trazó el Plan Nacional de Gobierno Electrónico en 2017 (Ruiz, 2018). El mencionado Plan tenía entre sus herramientas el uso de los medios digitales para que las personas se comuniquen con el gobierno.

Como contexto económico, el desarrollo y la dinámica social, permiten que el internet contribuya de forma rápida al crecimiento económico de la sociedad, adaptándola a las bondades e innovaciones de su uso.

La Modernización del Estado, reduce significadamente el costo de uso de papelería, tiempo y traslado de una institución pública a otra que implica utilización de recursos económicos de parte del ciudadano, por lo que, la Modernización se traduce en eficiencia y eficacia en el procedimiento administrativo.

Para lograr alcanzar sus metas y objetivos, el contexto social está relacionado a la implementación de la modernización, utilizando la ciencia y la tecnología.



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La presente investigación se consideró de tipo básica puesto que busca nuevos conocimientos, con la finalidad de incrementar la realidad actual. (Aldo, 2020).

De igual forma la investigación no constituyó fines prácticos inmediatos, más bien, se buscó mejorar la realidad hallada, pues como tal, el objeto de la investigación fue percibido por los entrevistados servidores y usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado, en su contexto natural (Mendoza, 2018).

Esta investigación es de enfoque cualitativo, está fundamentado en el paradigma interpretativista, basado en las Ciencias Sociales, en las cuales no se centra en una sola realidad social, sino en varias apreciaciones de cada uno de los individuos. Este enfoque requiere que el investigador analice y entienda las motivaciones de los individuos en grupo dejando a un lado su apreciación personal (Trujillo, 2019).

En el presente trabajo se recopila información, se analiza, interpreta y se describe, con el claro objetivo de encontrar la mayor cantidad de información que coadyuve a la interpretación de la interrogante propuesta y sus respectivas conclusiones.

##### **3.1.2. Diseño o método de investigación**

El diseño de la presente investigación es fenomenológico, considerando lo expuesto, la fenomenología permite a través del estudio conocer el fenómeno en su esencia; tomando en consideración las realidades propias de los individuos, del sentir de su diario vivir (Trujillo, 2019).

La presente investigación se sustenta en los testimonios de los usuarios de la Municipalidad, y la afectación que causa en tiempo y dinero, la falta de implementación de plataformas y programas que permitan el uso de la tecnología

dentro de la modernización de los servicios que el mencionado Gobierno seccional ofrece a la ciudadanía.

### **3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización**

La categoría/variable de estudio será: Modernización del Estado

Las subcategorías/dimensiones son: 1) Implementación de Servicios Digitales, 2) Digitalización de documentos y 3) Capacitación.

### **3.3. Escenario de estudio**

El escenario es la Municipalidad de Guayaquil, provincia del Guayas en la República del Ecuador, entre cuyas competencias y atribuciones está la expedición de ordenanzas y resoluciones, donde se establecen los parámetros legales que rigen el cumplimiento de los planes y metas de la Administración Municipal. El objetivo del Gobierno Autónomo Descentralizado es atender las necesidades colectivas de la urbe (Nacional, 2010).

### **3.4. Participantes**

Los participantes serán los pobladores del Cantón Guayaquil, quienes constituyen la segunda ciudad más grande del país en población, de los cuales fueron entrevistados nueve servidores públicos y nueve ciudadanos del Municipio de Guayaquil. Los usuarios son quienes acuden al Municipio a la realización de trámites varios que tienen relación con la necesidad de recibir servicios públicos. De igual forma los servidores públicos de la Institución, son quienes atienden y despachan los requerimientos y solicitudes de la mencionada población.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La información que conforme la investigación debe ser la que contenga la mayor relación con el fenómeno investigado, la misma que permita entender el andamiaje de las conductas de los sujetos de estudio (Trujillo, 2019). Para estos fines “La técnica de una investigación científica es un procedimiento típico, que se valida y verifica a raves de la práctica, para alcanzar la obtención de información que sirva para la solución del problema (Rojas Crotte, 2011)”, en la presente investigación utilizaremos la entrevista a profundidad.

La entrevista profunda requiere la elaboración de preguntas, prestar la debida atención en las contestaciones y guardar sus respuestas, para luego proseguir con más preguntas que permitan tener una mejor visión general del tema objeto de la misma, dichas preguntas no deben ser cerradas, y se permitirá que los entrevistados realicen sus expresiones y manifestaciones según su propia apreciación. (Pedro Cadena-Iñiguez 1§, 2017).

Para efectos del presente trabajo investigativo el instrumento será la guía de entrevistas, que sirve para recoger datos e informaciones, mediante preguntas, que exigen respuestas del investigado. (Paitán, 2018)

La Entrevista Profunda que utilizaremos como técnica consiste según Benites, S., & Villanueva, L. (2015) en la recolección de datos dirigidos a obtener respuestas de interés, en base a preguntas pertinentemente planteadas.

Para obtener los resultados esperados, es necesario que los entrevistados posean capacidad de respuesta, y permitan que el investigador realice la entrevista ampliamente, por ser quien conoce el fenómeno que se investiga (Condori-Ojeda, 2020).

### **3.6. Procedimientos**

La Entrevista a profundidad, se utilizó para recopilar la información pertinente al objeto de la investigación, tomando en consideración que, según Benites, S., & Villanueva, L. (2015, como se citó en Rodríguez Gregorio et al 1999), es el ejercicio en que el entrevistador solicita información al entrevistado o entrevistados, para lograr obtener la información relevante sobre el problema planteado. Para estos efectos, se utilizaron preguntas específicas sobre la categoría de estudio y sus subcategorías, las cuales fueron sometidas a una evaluación por juicio de tres expertos, quienes validaron el instrumento guía de entrevista profundidad, que luego se aplicaron a servidores públicos y usuarios del Municipio de Guayaquil.

Para la realización de las mencionadas entrevistas, se realizaron en horarios de almuerzo de los servidores públicos, poniendo a su conocimiento la guía de entrevista donde constan las preguntas a realizarse, así como también, se contó con el consentimiento informado debidamente suscrito. Por otro lado, a los usuarios fue necesario abordarlos al ingreso de mis actividades laborales, puesto que la mayoría de los ciudadanos realizan los tramites a primeras horas del día. Para dar mayor agilidad, comodidad y cobertura, se implementó un formulario Google que incluía una cláusula de aceptación de participar en la entrevista y su uso para arribar a conclusiones en cuanto al objeto de investigación.

La autora de la presente investigación llevó a cabo la realización de las entrevistas, para cuya ejecución se utilizó lápiz, pluma azul y resaltador. Las respuestas y sus partes más relevantes, se plasmaron en un folder y luego de la lectura y síntesis, fueron analizadas para posteriormente ser procesadas en la Matriz de análisis de la información, para la discusión que permita señalar las coincidencias y discrepancias entre los entrevistados, en relación al tema de investigación.

### **3.7. Rigor científico**

Se siguieron los criterios de rigor propuestos por Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018), los cuales son:

Credibilidad, se trata de que los resultados obtenidos sean verdaderos y así lo reconozcan los entrevistados que son parte del fenómeno objeto de la investigación. En la presente investigación los entrevistados son los ciudadanos que precisamente resultan afectados por la falta de implementación de mecanismos y herramientas de modernización en la gestión de la Municipalidad objeto del presente estudio.

Dependencia se refiere a la descripción y detalles del proceso investigativo, de tal forma que otros investigadores puedan al utilizar los datos, en la presente investigación la entrevista profunda y los instrumentos que usaron, lleguen a conclusiones validas, congruentes y consistentes.

Confirmabilidad, se produce cuando el investigador original a través de la ruta de su investigación, con un compilado de los documentos, grabaciones, notas etc., que

ha utilizado en su investigación, permite que otro investigador llegue a las mismas o similares conclusiones, en la presente investigación consta en anexos las entrevistas y la guía de entrevistas utilizada para estos fines.

Transferibilidad, consiste en que, lo que resulte del presente trabajo investigativo, logre considerarse apto para aplicarse a otro contexto, para ello es necesario que el objeto de la investigación este bien determinado.

### **3.8. Método de Análisis de la Información**

Al realizar el análisis de los datos recogidos, obtendremos el conocimiento sobre la realidad de nuestro objeto, estará en concordancia a nuestro objetivo, metodología y a los sujetos parte de la investigación; en este sentido, seguiremos el definido proceso cuya fundamentación será el modelo de Rubin y Rubin (Rubin, 1195).

Obtener la información: Para abordar la realidad de los sujetos, emplearemos la Entrevista Profunda, utilizando el instrumento de la guía de entrevistas. En esta guía se realizará la recolección de datos relevante y exactos, así como se realizarán preguntas que permitan respuestas sobre el problema determinado.

Ordenar la información Capturarla y transcribirla: Para capturar datos, se procederá a través de medios escritos como apuntes y notas, plasmadas en cuadernos y blocks, donde se plasmarán registros de anécdotas y más datos relevantes. Esta documentación se transcribirá en Microsoft Word, donde la información será debidamente seleccionada de conformidad a la importancia y relevancia que las misma posea.

Codificar la información: Se llevará a cabo en sistema de niveles, en el primer nivel se codificará la variable en pre categorías: En relación con el espacio y expresiones de los participantes de la investigación. En el segundo nivel se realizará una comparación de las pre categorías que luego se agruparán de conformidad a la similitud o las relaciones que exista de los datos.

Integrar la información: Para alcanzar el objetivo propuesto, se procederá a la unificación de los datos codificados, para su respectivo análisis y examen, con el objetivo de realizar la debida comparación de las categorías, para relacionarlas

entre sí. De tal forma, que se logren identificar la relación que existe en los antecedentes y el contenido del marco teórico, lo cual permitirá el análisis y discusión de los hallazgos.

### **3.9. Aspectos éticos**

La presente investigación “Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados – Ecuador, 2023” cumplirá los aspectos éticos señalados en la Guía de Elaboración de trabajos conducentes grados y títulos de la Universidad César Vallejo del año 2023 (Vallejo, 2023), los cuales son:

**Beneficencia:** Se trata de buscar el bien de los sujetos partes de la investigación, los mismos que en sus diferentes participaciones y aportes, contarán con el respeto necesario a su punto de vista y la importancia debida a sus necesidades, con el propósito de lograr el objetivo deseado, el cual redundará en atención diligente y eficiente a sus diferentes requerimientos administrativos.

**No maleficencia:** Durante la presente investigación se protegerá la identidad de los entrevistados, precautelando cualquier incidencia o daño que pudiera acaecer a los ciudadanos, participantes de la investigación.

**Autonomía:** El tema de la presente investigación fue de iniciativa propia, así como el método empleado y el procedimiento relacionado a las variables de estudio, producto del estudio y análisis de la realidad problemática.

**Justicia:** La investigación “Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados – Ecuador, 2023”, se enmarca en una necesidad ciudadana, buscando el buen vivir señalado en nuestra Constitución de la República de Ecuador como principio *sumak kawsay*, que significa vivir en armonía y en comunidad, con todas las necesidades más básicas atendidas por parte del Gobierno seccional de manera diligente con eficiencia y eficacia (Constituyente, 2008).

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

Los resultados de la presente tesis tienen el objetivo de la identificación de las dificultades, inconvenientes y trabas que representa la falta de la implementación de Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados. La información fue recopilada a través de la aplicación de una entrevista a servidores públicos y usuarios de los servicios que otorga el Municipio de Guayaquil, la cual permitió analizar la categoría y subcategorías: Implementación de Servicios Digitales, Digitalización de documentos y Capacitación.

#### Modernización de los Procesos Administrativos

La Modernización de los Procesos Administrativos responde a la necesidad que tienen las instituciones públicas de avanzar acorde a las tecnologías, a través de la implementación de la misma, un acceso del usuario más rápido y eficiente para las diferentes solicitudes y requerimientos que se realizan en los Gobiernos Autónomos Descentralizados. En cuanto a la pertinencia sobre implementar la mencionada modernización, los usuarios y servidores públicos coincidieron en que permitiría agilizar los procesos y reducir los tiempos de respuesta de las diferentes solicitudes, mayor eficiencia y facilidad en los tramites. Además de lo señalado, el entrevistado R1 agregó que la modernización “ayudaría, no solo a agilizar y brindar una atención más rápida y eficiente, sino también a un mejor control de del mismo”.

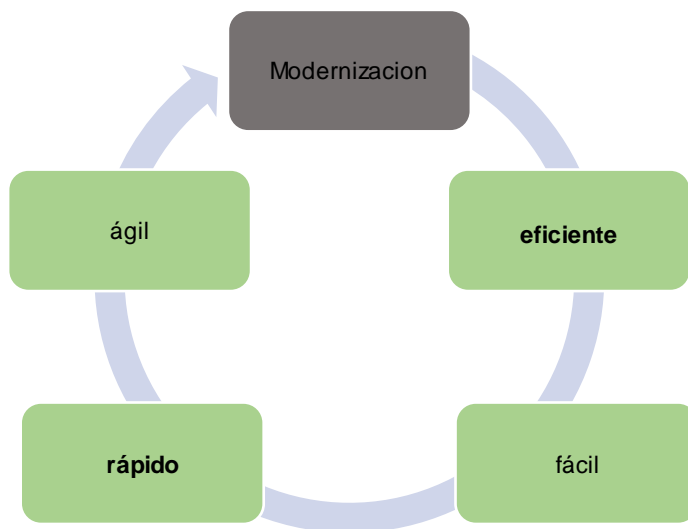


Figura 1: Necesidad de la implementación de la Modernización de los Procesos Administrativos.

### Implementación de Servicios Digitales

La implementación de servicios digitales permite además de ahorrar tiempo, un significativo ahorro en recursos privados y públicos, en estos aspectos coincidieron los servidores públicos y los usuarios, puesto que señalaron que con la digitalización se ahorrarían “recursos operativos, ahorro en el uso de papel y recursos físicos” según mencionó la entrevistada A.2. Por su parte la entrevistada P.1, concordó y añadió: “habría un gran ahorro de recursos: menos uso de materiales, reducción de tiempo en los trabajos realizados, incluso en la contratación de personal extra”.



Figura 2: Implementación de Servicios Digitales y su impacto en el presupuesto del GAD.

### Digitalización de documentos

La implementación de la modernización requiere necesariamente para su correcta ejecución la digitalización de todos los documentos que conformen los diferentes petitorios de los ciudadanos, ya sean documentos de identidad, solicitudes, formularios etc. El entrevistado Y. 3 señaló que la digitalización de los documentos



“permite acceso sin extravíos y correcto archivo”, lo que se complementa con la respuesta de la mayoría, la misma que refiere que la mencionada digitalización reduce los tiempos de respuesta y su búsqueda y acceso es mucho más fácil, puesto que se realiza desde la misma plataforma digital, según acotó el entrevistado E.4.

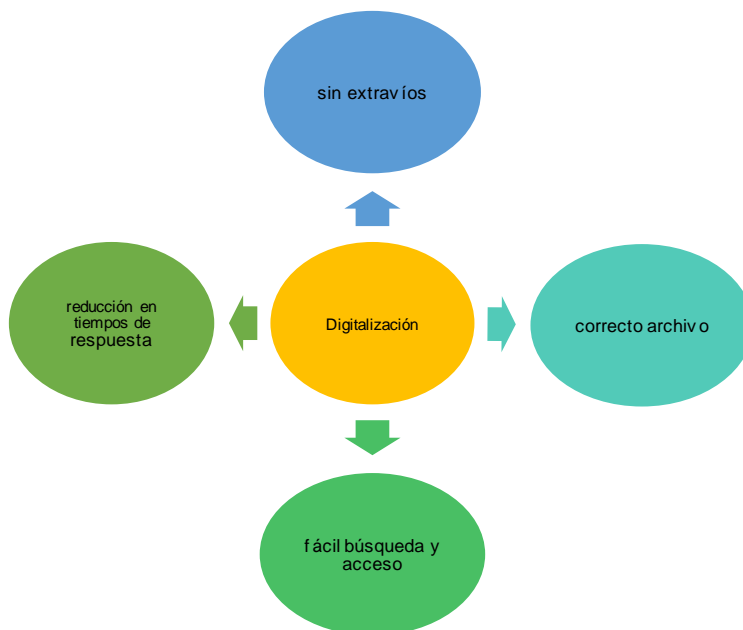


Figura 3: La Digitalización de documentos y la eficiencia en los tiempos de respuestas.

### Capacitación

Para la correcta ejecución de la herramienta que permita modernizar los procesos administrativos, es necesaria la debida difusión y socialización del uso y los beneficios que la plataforma a utilizarse contengan, tal criterio lo compartió el informante M.7 cuando señaló: “así se podría aprovechar la plataforma”, en concordancia la entrevistada K.5 que añadió: “deben de conocer los procedimientos a seguir” y el entrevistado J.6 también coincidió cuando comentó que la capacitación es importante porque “puede resultar complejo su manejo”.

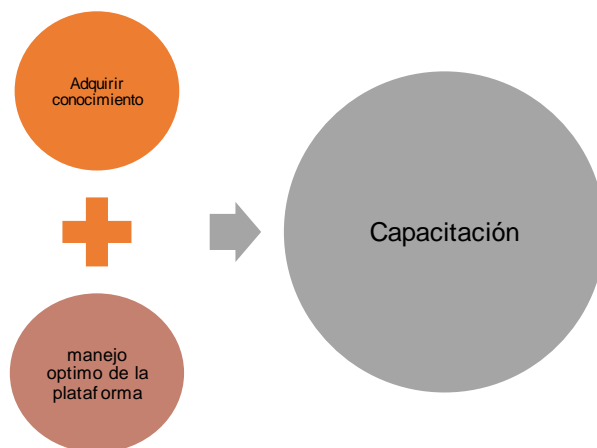


Figura 4: La Capacitación, herramienta fundamental para la puesta en marcha de la modernización de procesos.

### **Estado actual de los trámites Administrativos**

Se logró identificar que el estado de los diferentes tramites es lento y demorado en su atención y despacho, tal como lo señaló la entrevistada K5 en su calidad de servidora pública al manifestar “ sería más fácil y rápido atender el requerimiento, sin necesidad a esperar el documento en físico, mismo que en ocasiones tarda en llegar a la administración”, lo cual se ratifica cuando el entrevistado S4 indicó “Porque cada movimiento realizado en el procedimiento aparecería para el servidor en primera fila y así podría despachar y atender lo requerido por el ciudadano”, la modernización permite que tanto el servidor como el usuario reciban una atención diligente de su petición o solicitud e impide el represamiento de los mismos.

### **El uso de la tecnología en la atención al usuario**

La atención al usuario necesita para que sea rápida y ágil, estar automatizada y ello se logra con la implementación de la tecnología dentro del proceso de modernización, así lo ratificaron los entrevistados ciudadanos A2 al señalar que “existe menor riesgo de extravío de documentos, de duplicar información y existe mayor exactitud a lo solicitado”, y el ciudadano E8 cuando señala: “al estar sistematizando habría menos problemas de falta de seguimiento o errores en notificación sobre los trámites”.

### **Beneficios en los requerimientos ciudadanos**

Además de los beneficios que efectivamente recibiría los Municipios con la implementación de la modernización de los procesos administrativos, los ciudadanos recibirían entre otros los que señalaron el entrevistado ciudadano S4 “Si sería beneficioso ya que el ciudadano puede realizar sus peticiones de manera detallada mediante un dispositivo electrónico y así el servidor recibiría información de manera digital haciendo que su trabajo sea de mayor eficiencia” y el ciudadano A2 cuando afirma “Sí, considero que la modernización de los procesos administrativos beneficiaría tanto a los usuarios como a los servidores públicos, con beneficios como: acceso más fácil, eficiencia operativa, mejor gestión de información”.

### **DISCUSIÓN**

Del análisis realizado dentro de la presente investigación con base a los antecedentes y las teorías señaladas, se ha podido identificar el estado actual de los diversos trámites que requieren atención por parte del GAD de Guayaquil, el cual posee un tiempo de respuesta muy largo y representa un alto costo tanto para la administración pública, como para los usuarios. Por lo mencionado, la modernización implica un cambio necesario en los procesos administrativos que permita medir la satisfacción de los usuarios, la eficiencia de los servidores públicos y la transparencia en los procedimientos. (Armijo, 2002)

En el marco de la modernización materia de estudio de la presente investigación, se encuentra plenamente justificada puesto que se ejecuta con la implementación de la tecnología como herramienta fundamental para la señalada aplicación, y su fin consiste en dar la debida y oportuna atención a los requerimientos ciudadanos, tal como lo ratifican los usuarios entrevistados, porque con ello se simplificarán cientos de procesos y procedimientos administrativos, pues como señala (Martínez, 2006), aplicar el uso de la tecnología representa un nuevo desarrollo de servicios para los ciudadanos.

En Argentina (Piana, 2016) determinó que el uso de la tecnología se ha convertido en una política pública que es definida como una forma de consolidar la modernización al servicio de los usuarios. En este aspecto se ratifica dicho enunciado, puesto que los usuarios y los servidores del Municipio de Guayaquil a través de la utilización del instrumento de entrevista, señalaron que definitivamente la aplicación de la tecnología mejora considerablemente el despacho de los mismos y, por lo tanto beneficia directamente a la comunidad, toda vez que permite en un solo acto administrativo (documentación completa digitalizada) poseer la referencia, datos personales, historia de dominio y el petitorio propiamente dicho, lo que a su vez evita la acumulación de papelería, el retraso por pérdida de documentos, la duplicidad de documentación innecesaria etc., permite además, que su trámite sea atendido sin que el ciudadano pierda tiempo y dinero. Al mismo tiempo, la implementación de la tecnología como parte de la Modernización del Gobierno seccional, evita la erogación de recursos públicos de forma innecesaria.

Según ( Tijerino Ortiz, 2015) la información y el conocimiento intervienen en el desarrollo global de una sociedad, donde lo ideal es que se intercambie libremente información pública, es precisamente lo que se logra al modernizar los procesos administrativos, pues existe un beneficio dual entre servidores públicos y ciudadanos y contribuye activamente al avance de la sociedad misma.

La implementación de la tecnología en los gobiernos nacionales y subnacionales crea una oportuna y mejor comunicación, lo que redundará en una mejor calidad en atención a los ciudadanos puesto que permite una constante interacción con la administración pública (Benny, 2020). Lo mencionado se determinó en la presente investigación como uno de los aspectos relevantes, puesto que es precisamente esa interacción constante entre ciudadanos y servidores públicos, la que permite la correcta y oportuna atención de los requerimientos administrativos, lo cual se logra a través de la tecnología que, gracias a sus avances, produce resultados inmediatos y un real control y seguimiento de la solicitud.

Como señala (Rodríguez-Román, 2021) la mayor fortaleza de la implementación de la tecnología, como es el gobierno electrónico, es que se concibe como un medio

para agilizar los procesos administrativos, tal como la presente investigación lo ha demostrado puesto que, los requerimientos ciudadanos se atenderán en tiempos reducidos y los beneficios serán tanto para el ciudadano como la administración pública.

Además de lo mencionado, la aplicación de la tecnología en la atención de servicios públicos aumenta la eficiencia, logra transparencia en el despacho y proporciona accesibilidad a los mismos, por ello (Poveda & Elias, 2019) señalan a la aplicación de las tecnologías de la información, como un rol fundamental para alcanzar una óptima atención pública, en beneficio de los ciudadanos.

De conformidad a los resultados de las entrevistas realizadas, coinciden los servidores públicos pertenecientes al Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil con lo señalado por los ciudadanos guayaquileños, en el sentido que se ha determinado que existe la imperiosa necesidad de la implementación de la Modernización en los procesos administrativos, puesto que, el usuario presenta constantes quejas por la demora en la atención y despacho de los requerimientos que se realizan en el Cabildo.

Entre las fortalezas de implementar la tecnología en los procesos administrativos, encontramos que es un tema que existe como política del Gobierno Central, por lo tanto, al estar la presente investigación enfocada al Gobierno seccional como son los Municipios, donde no se cuenta con plataformas digitales para atención de procesos administrativos, constituye un inicio que luego podrá replicarse en otros Municipios y de esa forma el ciudadano que utiliza los servicios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados podrá recibir una óptima atención. De igual forma la presente investigación destaca que deberá realizarse una reingeniería organizacional enfocada en la satisfacción del ciudadano, el cual se constituye en un tema de análisis que produce debates, pues se considera que existe mucho personal administrativo que no ha sido seleccionado de conformidad con sus competencias y perfiles, sino por recomendaciones de las autoridades de turno. Por otro lado, entre las debilidades de la investigación, se debió incluir otros Municipios que permitan realizar comparaciones, así como señalar las falencias administrativas

de otras dependencias pertenecientes al Gobierno Autónomo Descentralizado, como por ejemplo las Empresa Publicas Municipales.

Este último aspecto, deberá ser planteado en futuros estudios que contribuirán a masificar el acceso al internet, con el objetivo de los ciudadanos que habitan en las áreas más alejadas y de difícil acceso, puedan acceder a los servicios públicos automatizados, ampliando el análisis desde otras perspectivas que permitan superar las barreras y limitaciones mencionadas, para que la correcta y masiva utilización de los sistemas administrativos digitales en las instituciones públicas.

## **V. CONCLUSIONES**

1) se ha demostrado que la modernización de los procesos administrativos permitiría el avance efectivo de todos los trámites administrativos, y ello redundará en un municipio con atención diligente, ágil y efectiva, lo cual se conseguirá automatizando los documentos y digitalizando la atención a los ciudadanos guayaquileños. con ello las autoridades tienen importantes insumos para la mejora de su gestión pública. 2) se ha determinado que el actual sistema de atención a requerimientos administrativos ciudadanos, retarda la atención y despacho de los mismos, lo que se evitaría si las diferentes solicitudes dirigidas al cabildo guayaquileño fueran automatizadas, a través de una plataforma que permita que los documentos anexos a los petitorios y la propia solicitud se ingrese desde cualquier dispositivo electrónico de la ciudad, en orden, codificado y con los respectivos documentos que validen dicha entrega y su validez y vigencia. 3) con las alternativas señaladas en la presente investigación, las solicitudes llevarán la documentación habilitante para su trámite de forma adjunta, solucionando la gran cantidad de papeles y carpetas que generan los retardos de atención mencionados.

4) se ha determinado que la modernización de los procesos administrativos permite que los servidores públicos que laboran y atiende las solicitudes ciudadanas, ahorren tiempo y recursos, con ello el despacho de trámites definitivamente sería ágil y dinámico. las inquietudes y consideraciones contrarias que tuvieran los usuarios serían despachadas a través de la misma tecnología empleada y la subsanación de errores por parte de la administración o del administrado, tardaría menos tiempo, pues actualmente un trámite puede tardar meses en su despacho y si existen errores tanto en el petitorio como en la contestación del cabildo, el tiempo de atención se duplica.

5) se ha logrado determinar que la modernización del gobierno seccional, permitirá el uso eficiente de los tiempos de respuesta, simplificación de trámites, buen uso de recursos financieros, materiales y humano, en las diferentes solicitudes de la ciudadanía.

## **VI. RECOMENDACIONES**

La principal recomendación es a la máxima Autoridad Municipal que es el Alcalde, en el sentido que debe Modernizarse la atención y despacho de los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil, a través de la implementación de la tecnología para la atención de las diferentes peticiones de los ciudadanos, recomendación basada en cada uno de los puntos investigados y los resultados obtenidos en la presente investigación, la cual permitirá a través de una plataforma digital, el ingreso de las solicitudes, sus documentos de respaldo, la fe de ingreso o constancia de los mismos y el despacho y respuestas a dichas solicitudes a través del mismo sistema digital, en un solo acto administrativo.

La implementación de la tecnología supone la adquisición de un software, por lo que, se recomienda a la Dirección Municipal Financiera y la Dirección de Compras Públicas, que se incluya la mencionada adquisición para su posterior implementación. Esto significa que se establezca en el Plan Operativo Anual (POA) y se incluya en el plan anual de contrataciones (PAC) acorde a la programación presupuestaria respectiva.

Se recomienda a la Dirección de Tecnologías de la Información definir los estándares y especificaciones técnicas de los equipos, programas, redes de datos, materiales y el software respectivo. De igual forma a la Dirección de Recursos Humanos del Municipio, coordinar con las diferentes direcciones municipales según las necesidades existentes, la contratación de personal técnico y expertos en la materia, que permitan el aprovechamiento de la plataforma digital que se cree para los fines de la anhelada Modernización de los Procesos Administrativos.

Por otra parte, se recomienda al Departamento de Desarrollo de Recursos Humanos planificar, coordinar e incluir en el Plan Anual de Capacitaciones una relacionada al uso efectivo del uso y manejo de la plataforma dirigido a los servidores públicos de las áreas de atención de requerimientos internos y externos.



## REFERENCIAS

- Aldo, Á. R. (2020). Clasificación de las investigaciones. Lima, Perú: Universidad de Lima.
- Antonio, C. T. (2018). El marco teórico referencial y los enfoques de investigación. *Revista de la Carrera de Ingeniería Agronómica – UMSA*. Obtenido de <https://apthapi.umsa.bo/index.php/ATP/article/view/213>
- Arenilla, M. (s.f.). Cuatro décadas de modernización vs. reforma de la Administración pública en España. *Revista de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://doi.org/10.17502/m.rcs.v5i2.190>
- Armijo, M. (2002). *Reforma y modernización del Estado: experiencias y desafíos*. Lom Ediciones.
- Arnaboldi, M. L. (2016). Modernizing public services: Subtle interplays of politics and management. *Journal of Accounting & Organizational* .
- Benny, D. L. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas, 13*.
- Castells, M. B. (1986). *El desafío tecnológico. España y las nuevas tecnologías*. Alianza.
- Condori-Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*.
- Constituyente, A. N. (2008). *Constitución de la República de Ecuador*. Quito: Registro Oficial .
- Criado, J. I. (2021). *Digital public administration in Latin America: Digitalization, public innovation, and the future of technologies in the public sector*. Emerald Publishing Limited.
- Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*.
- Félix, R. Y. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Obtenido de <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>
- Ghiggo B., G. F.-H. (2022). Modernization of the State in public management. *Revista de Ciencias Sociales*. doi:10.31876/rsc.v28i.38164
- Gutiérrez-Rubí. (2011). Qué es el Gobierno Abierto. *CEPAL*. Obtenido de <http://gobiernoabierto.santodomingo.gob.ec/homepage/que-es-el-gobierno-abierto/>
- Hernández-Sampieri, R. &. (2020). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mcgraw-hill.
- Kamolov, S. &. (2017). *E-government: way of modernization and efficiency enhancement of public governance*. EDP Sciences.
- Krause Jacob, M. (1994). Aspectos de Consenso en Metodología Cualitativa. Ponencia en el Seminario: "Métodos de Investigación en Humanidades". Santiago: Universidad Católica de Chile.

- Manuel, S. A. (2020). Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal,. *revista multidisciplinaria Ciencia Latina*, 4. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.131](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.131)
- Martínez, J. Á. (2006). La influencia de la sociedad del conocimiento en la modernización de la Administración pública. UOC Papers. *Revista sobre la sociedad del conocimiento*.
- Mendoza, H. -S. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
- Mitsuo, A. G. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting Eirl.
- Nacional, A. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito: Registro Oficial.
- Paitán, H. Ñ. (2018). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Pedro Cadena-Iñiguez 1§, R. R.-M.-Á.-C. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícola*, 1613.
- Piana, R. S. (2016). Modernizando la modernización: planes y políticas de modernización tecnológica en la Provincia de Buenos Aires .
- Pomaza-Ponomarenko, A. L. (2020). *Problematic aspects of state policy modernization in the conditions of digitalization*.
- Poveda, A. M., & Elias, R. A. (2019). *Espiraes*, 3.
- Ramírez-Alujas, A. (2012). Gobierno abierto, servicios públicos 2.0 y ciudadanía digital: notas para una nueva agenda de modernización de la gestión pública en Iberoamérica. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6403406.pdf>
- Reyes, G. E. (2001). PRINCIPALES TEORIAS SOBRE EL DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*.
- Rodríguez, X. E. (2020). La nueva gestión pública: retos y oportunidades. *Polo del conocimiento*, 371-381.
- Rodríguez-Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales. *Koinonía*, 6.
- Rojas Crotte, I. R. (2011). ELEMENTOS PARA EL DISEÑO DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN. *Tiempo de Educar*, 278.
- Roosevelt, R. M., Eulalia, C. C., & Eugenio, U. U. (2018). Aspectos metodológicos de la investigación. *revista científica de investogacion actualizacion del mundo de las ciencias*, 2. doi: 10.26820/reciamuc/2.(3).septiembre.2018.194-211
- Rubin, H. &. (1195). *Qualitative interviewing. The art of hearing data*. . Obtenido de [https://books.google.com.pe/books/about/Qualitative\\_Interviewing.html?id=T5RDmYueJAC&redir\\_esc=](https://books.google.com.pe/books/about/Qualitative_Interviewing.html?id=T5RDmYueJAC&redir_esc=)
- Ruiz, A. S. (2018). *Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador. Teknokultura*,.

- Salirrosas Navarro L.S., G. C. (2022). Digital government and modernization in peruvian public entities: a systematic review of the literature. *Revista Venezolana de Gerencia*. doi:10.52080/rvgluz.27.100.6
- Soria Topa, E. E. (2021). *Evolución del Gobierno electrónico ecuatoriano desde sus inicios hasta la actualidad*. Quito.
- Sosa, J. R. (2020). GOBERNANZA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO. *Revista Inclusiones*, 7.
- Suing, A., Molina, P. B., & Carpio-Jiménez, L. (2017). Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios. *Teknokultura*.
- Todoruț, A. V. (2018). *Digital technologies and the modernization of public administration*. Calitatea-Acces la Success.
- Trujillo, C. A. (2019). *Investigación cualitativa: epistemología, métodos cualitativos, ejemplos prácticos, entrevistas en profundidad*. Universidad Técnica del Norte UT.
- Vallejo, U. C. (2023). Guía de Elaboración de trabajos conducentes grados y títulos de la Universidad César Vallejo .
- Vargas, F. S. (2006). *La modernización del Estado: concepto, contenido y aplicaciones posibles*. Diálogos de saberes.
- Vizcarra Mamai, F., Uribe Hernández, C., Sánchez Aguirre, F. d., & Poquis. (2020). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de Los Olivos 2018. *Revista Inclusiones*, 7.
- Vizcarra, F. H. (2020). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de Los Olivos. *Revista Inclusiones*, 160-180.
- Y, A. R. (2020). La efectividad del desempeño de la gestión pública de gobiernos locales. Análisis de un caso de estudio. *Revista Dilemas*. Obtenido de [http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=141370013\(=es&site=eds-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=141370013(=es&site=eds-live)
- Yáñez, J. F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Obtenido de <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>
- Zamora-Boza, C. A.-C.-M. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*. 39.
- ZAMORA-BOZA, C., ARROBO-CEDEÑO, N., & CORNEJO-MARCOS, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador. *Revista Espacios*.
- Ziyadin, S. M.-P. (2020). *Digital modernization of the system of public administration: prerogatives and barriers*. EDP Sciences.

## **ANEXOS**

## Matriz de categorización apriorística

Ámbito temático	Problema de investigación	Preguntas de investigación	Objetivos	Categorías apriorísticas	Sub categorías apriorísticas
<p>Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados</p> <p>Definición conceptual: La modernización según Armijo (2002) se debe entender como un cambio metodológico y procedimental en el actuar del Estado, generando un nuevo paradigma administrativo, que funcione como un instrumento al "servicio de la gente" donde prime la eficiencia, la transparencia y la evaluación de los resultados.</p> <p>Definición operacional: se entiende que la modernización del Estado será estudiada a partir de las subcategorías apriorísticas, los datos serán recopilados a partir de una entrevista a profundidad con base a una guía de preguntas.</p>	<p>¿Qué dificultades provoca la falta de modernización de los procesos administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados?</p>	<p>¿Cómo la modernización en la gestión administrativa beneficiará a los usuarios?</p> <p>¿Cómo la modernización, mejorará los tiempos de respuesta a requerimientos?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar como la modernización de los procesos administrativos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, beneficiará la atención al ciudadano.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1.- Identificar el estado actual de los trámites en la atención a los usuarios de los GADS.</p> <p>2.- Fundamentar la utilización de la modernización de los procesos administrativos en la atención a los ciudadanos, para alcanzar la modernización.</p>	<p>La modernización</p>	<p>Implementación de Servicios Digitales</p> <p>Digitalización de documentos</p> <p>Capacitación</p>

Fuente: Elaboración propia

## RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

### INSTRUMENTO.

#### GUÍA DE ENTREVISTA

**Entrevistado:**

**Lugar de trabajo:**

**Fecha:**

La presente entrevista, es parte de una investigación, cuya finalidad es la obtención de información, sobre la Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados. La información es confidencial y reservada, al dar atención a la presente entrevista, usted otorga el consentimiento respectivo.

1.- ¿Considera usted, que la Gestión Pública debe implementar la modernización en la atención a los requerimientos ciudadanos?, explique por qué.

2.- ¿Cuáles serían los beneficios, de modernizar los procesos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado? explique por qué.

3.- ¿Considera usted, que el beneficio de modernizar los procesos administrativos sería para los usuarios y además para los servidores públicos?, argumente su respuesta.

4.- ¿La implementación de servicios digitales en los procedimientos Administrativos, mejoraría los tiempos de respuestas del Gobierno Autónomo Descentralizado?, explique por qué razones.

5.- ¿Considera usted que la implementación de la tecnología en los procesos administrativos ahorraría recursos públicos?, argumente su respuesta.

6.- ¿La digitalización de los documentos para atención de los requerimientos ciudadanos, contribuiría en la agilización de atención y despacho de los mismos? explique por qué razones.

7.- ¿La implementación de la modernización en los procesos administración del Gad, mejora la calidad de atención en los servicios públicos? explique por qué razones.

8.- ¿Para la implementación de la tecnología en la atención de requerimientos ciudadanos, considera usted necesaria la capacitación tanto a ciudadanos como a servidores públicos?, explique por qué.

## Matriz de base de datos

**INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS**

**TÉCNICA: ENTREVISTA**

**Tabla No. 1**

**Matriz de análisis de la información**

**Objetivo:** Fundamentar la necesidad de modernizar los procesos administrativos en la Municipalidad de Guayaquil

**Sujetos de análisis / informantes:** Ciudadanos- usuarios

**Modo:** directo

**Lugar:** Municipalidad de Guayaquil **Fecha** 19 de junio de 2023

1ra Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
1.- ¿Considera usted, que la Gestión Pública debe implementar la modernización en la atención a los requerimientos ciudadanos?, explique por qué.	INFORMANTE S. Parrales	INFORMANTE D. Chávez	INFORMANTE A. Almeida	INFORMANTE E. Coronel	INFORMANTE C. Plaza	INFORMANTE A. Herrera	INFORMANTE G. Ortíz	INFORMANTE P. Rovayo	INFORMANTE Y. Parra



<p><b>Clave 1:</b></p> <p>La Modernización en la atención al usuario agiliza los procesos.</p>	<p>“En su celular podrían realizar sus requerimientos a la administración Pública”</p>	<p>“Si más fácil”</p>	<p>“Sí porque agiliza los procesos”</p>			<p>“Si, permite agilizar los procesos y reducir los tiempos de respuesta”</p>		<p>“ayudaría, no solo a agilizar y brindar una atención más rápida y eficiente, pero a llevar un mejor control de este”</p>	<p>“los requerimientos son masivos por ende se necesita premura en la atención”</p>
<p><b>Clave 2:</b></p> <p>La Modernización permite la transparencia en los procesos</p>				<p>“permite transparencia en los procesos”</p>					
<p><b>Clave 3:</b></p> <p>La Modernización trae beneficios a los ciudadanos</p>				<p>“es beneficio para los ciudadanos “</p>			<p>"Porque se necesita atender satisfactoriamente las necesidades de la ciudadanía "</p>		

**INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS**

**TÉCNICA: ENTREVISTA**

**Tabla No. 2**  
**Matriz de análisis de la información**

**Objetivo:** Fundamentar la necesidad de modernizar los procesos administrativos en la Municipalidad de Guayaquil

**Sujetos de análisis / informantes:** Ciudadanos- usuarios

**Modo:** directo

**Lugar:** Municipalidad de Guayaquil **Fecha** 19 de junio de 2023

<b>2da Pregunta</b>	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
2.- ¿Cuáles serían los beneficios, de modernizar los procesos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado? explique por qué.	INFORMANTE S. PARRALES	INFORMANTE D. CHÁVEZ	INFORMANTE A. ALMEIDA	INFORMANTE E. CORONEL	INFORMANTE C. PLAZA	INFORMANTE A. HERRERA	INFORMANTE G. ORTÍZ	INFORMANTE P. ROVAYO	INFORMANTE Y. PARRA
<b>Clave 1:</b> La Modernización ahorra tiempo en la atención	“menos pérdida de tiempo para el ciudadano”	“Más rápido”	“Tiempos de respuesta a solicitudes”		“más agilidad en los procesos”			“mayor agilidad en las gestiones de documentación”	“solventar a tiempo los procesos de los ciudadanos”

<b>Clave 2:</b> La Modernización permite la transparencia y agilidad en los trámites				"transparencia y agilidad en el trámite"		"accesibilidad, transparencia"			
<b>Clave 3:</b> La Modernización permite mayor cobertura de las solicitudes							"Mayor cobertura"		



<p><b>Clave 2:</b></p> <p>La Modernización reduce los tiempos de respuesta</p>		<p>“Más rápido”</p>	<p>“conseguir un óptimo tiempo de respuesta a los requerimientos ciudadanos”</p>		<p>“el ahorro en tiempo es para ambos”</p>				
<p><b>Clave 3:</b> La Modernización permite un mejor control de las solicitudes y beneficia a ambas partes</p>				<p>“mejor control de las solicitudes por parte de los funcionarios”</p>	<p>“mejor gestión de información”</p>	<p>“Beneficia a todos los que lo requieran”</p>	<p>“el beneficio sería para ambas partes”</p>	<p>“Sería un beneficio mutuo”</p>	

**INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS**

**TÉCNICA: ENTREVISTA**

**Tabla No. 4**

**Matriz de análisis de la información**

**Objetivo:** Fundamentar la necesidad de modernizar los procesos administrativos en la Municipalidad de Guayaquil

**Sujetos de análisis / informantes:** Ciudadanos- usuarios

**Modo:** directo

**Lugar:** Municipalidad de Guayaquil **Fecha** 19 de junio de 2023

<b>4ta Pregunta</b>	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
4.- ¿La implementación de servicios digitales en los procedimientos Administrativos, mejoraría los tiempos de respuestas del Gobierno Autónomo Descentralizado?, explique por qué razones.	INFORMANTE S. PARRALES	INFORMANTE D. CHÁVEZ	INFORMANTE A. ALMEIDA	INFORMANTE E. CORONEL	INFORMANTE C. PLAZA	INFORMANTE A. HERRERA	INFORMANTE G. ORTÍZ	INFORMANTE P. ROVAYO	INFORMANTE Y. PARRA
<b>Clave 1:</b> La Modernización permite un control de las solicitudes	“que llevaría un control digitalizado”		“existe menor riesgo de extravío de documentos, de duplicar información”	“al estar sistematizando habría menos problemas de falta de seguimiento o errores”		“automatización de procesos, la eliminación de trámites innecesarios”			

<p><b>Clave 2:</b></p> <p>La Modernización reduce los tiempos de respuesta y ahorra recursos económicos</p>		<p>“Más rápido y barato”</p>						<p>“mejoraría en tiempo de respuesta”</p>	<p>“se agilitan los procesos”</p>
<p><b>Clave 3:</b></p> <p>La Modernización evita el traslado hasta las instalaciones del GAD, para la realización de trámites</p>					<p>“la digitalización evitaría lo presencial “</p>		<p>“vivimos en la era tecnología”</p>		

**INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS**

**TÉCNICA: ENTREVISTA**

**Tabla No. 5**

**Matriz de análisis de la información**

**Objetivo:** Fundamentar la necesidad de modernizar los procesos administrativos en la Municipalidad de Guayaquil

**Sujetos de análisis / informantes:** Ciudadanos- usuarios

**Modo:** directo

**Lugar:** Municipalidad de Guayaquil **Fecha** 19 de junio de 2023

5ta Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
5.- ¿Considera usted que la implementación de la tecnología en los procesos administrativos ahorraría recursos públicos?, argumente su respuesta.	INFORMANTE S. PARRALES	INFORMANTE D. CHÁVEZ	INFORMANTE A. ALMEIDA	INFORMANTE E. CORONEL	INFORMANTE C. PLAZA	INFORMANTE A. HERRERA	INFORMANTE G. ORTÍZ	INFORMANTE P. ROVAYO	INFORMANTE Y. PARRA
<b>Clave 1:</b> La Modernización ahorra recursos económicos, tanto de Talento Humano como de materiales	"ahorraría bastante papel"	"Si más rápido y barato"	"evita el gasto en materiales de oficina"		"puede ahorrar personal"	"reducción de recursos operativos, ahorro en el uso de papel y recursos físicos"		"menos uso de materiales, reducción de tiempo en los trabajos realizados, incluso en la contratación de personal extra"	



<b>Clave 2:</b> La Modernización reduce los tiempos de respuesta				“acortaría la carga de atención al usuario”			“es un gasto justificado y que ayudará a vivir en la modernidad social”		“podría ser resuelta por un funcionario debidamente capacitado con un servicio digital”

**INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS**

**TÉCNICA: ENTREVISTA**

**Tabla No. 6**

**Matriz de análisis de la información**

**Objetivo:** Fundamentar la necesidad de modernizar los procesos administrativos en la Municipalidad de Guayaquil

**Sujetos de análisis / informantes:** Ciudadanos- usuarios

**Modo:** directo

**Lugar:** Municipalidad de Guayaquil **Fecha** 19 de junio de 2023

<b>6ta Pregunta</b>	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
6.- ¿La digitalización de los documentos para atención de los requerimientos ciudadanos, contribuiría en la agilización de atención y despacho de los mismos? explique por qué razones.	INFORMANTE S. Pinales	INFORMANTE D. Chávez	INFORMANTE A. Almeida	INFORMANTE E. Coronel	INFORMANTE C. Plaza	INFORMANTE A. Herrera	INFORMANTE G. Ortíz	INFORMANTE P. Rovayo	INFORMANTE Y. Parra
<b>Clave 1:</b> La Modernización optimiza los tiempos de respuesta	“podría despachar y atender lo requerido”		“los tiempos de respuesta son mucho óptimos”			“reducen los tiempos de respuesta”	“eso es eficiencia”	“acortaría los tiempos de espera”	

<b>Clave 2:</b> La Modernización permite un control de los requerimientos		“no hay peligros de perdida”		“la atención es más directa”	“seria más fácil su búsqueda y uso”				“permite acceso sin extravíos y correcto archivo”
------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------	--	---------------------------------	----------------------------------------	--	--	--	------------------------------------------------------------

**INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS**

**TÉCNICA: ENTREVISTA**

**Tabla No. 7**

**Matriz de análisis de la información**

**Objetivo:** Fundamentar la necesidad de modernizar los procesos administrativos en la Municipalidad de Guayaquil

**Sujetos de análisis / informantes:** Ciudadanos- usuarios

**Modo:** directo

**Lugar:** Municipalidad de Guayaquil **Fecha** 19 de junio de 2023

7ma Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
7.- ¿La implementación de la modernización en los procesos administrativos del Gad, mejora la calidad de atención en los servicios públicos? explique por qué razones.	INFORMANTE S. Parrales	INFORMANTE D. Chávez	INFORMANTE A. Almeida	INFORMANTE E. Coronel	INFORMANTE C. Plaza	INFORMANTE A. Herrera	INFORMANTE G. Ortíz	INFORMANTE P. Rovayo	INFORMANTE Y. Parra

<p><b>Clave 1:</b></p> <p>La Modernización funciona siempre que cumplan con los parámetros tanto usuario como servidor</p>	<p>“siempre y cuando el servidor esté dispuesto a cumplir su función y atender con eficiencia y eficacia”</p>						<p>“implicaría un problema social menos”</p>		
<p><b>Clave 2:</b></p> <p>La Modernización agiliza los tiempos de atención</p>		<p>“no se pierde tiempo”</p>	<p>“el 90% de las solicitudes ciudadanas on line”</p>	<p>“agilidad transparencia y control”</p>	<p>“porque estaría todo conectado”</p>	<p>“eficiencia y rapidez en los trámites”</p>		<p>“daría acceso más rápido y eficiente”</p>	<p>“respuesta inmediata”</p>

**INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS**

**TÉCNICA: ENTREVISTA**

**Tabla No. 8**

**Matriz de análisis de la información**

**Objetivo:** Fundamentar la necesidad de modernizar los procesos administrativos en la Municipalidad de Guayaquil

**Sujetos de análisis / informantes:** Ciudadanos- usuarios

**Modo:** directo

**Lugar:** Municipalidad de Guayaquil **Fecha** 19 de junio de 2023

<b>8va Pregunta</b>	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
8.- ¿Para la implementación de la tecnología en la atención de requerimientos ciudadanos, considera usted necesaria la capacitación tanto a ciudadanos como a servidores públicos?, explique por qué.	INFORMANTE S. Parrales	INFORMANTE D. Chávez	INFORMANTE A. Almeida	INFORMANTE E. Coronel	INFORMANTE C. Plaza	INFORMANTE A. Herrera	INFORMANTE G. Ortíz	INFORMANTE P. Rovayo	INFORMANTE Y. Parra

<b>Clave 1:</b> La capacitación permite el acceso a los servicios modernizados	“para que todos los ciudadanos de distintas edades comprendan la utilización de la modernización”	“Si porque sino como se usa”				“asegurar una participación inclusiva y efectiva”	“se brinda mejor servicio”	“disminuir la posibilidad de complicaciones al momento de ejecutar alguna función”	“para obtener los objetivos planteados”
<b>Clave 2:</b> La capacitación permite agilizar las solicitudes			“mayor exactitud y agilidad”						
<b>Clave 3:</b> La capacitación debe darse en varios métodos de difusión				“videos tutoriales subidos en YouTube”	“capacitación en línea”				

**INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS**

**TÉCNICA: ENTREVISTA**

**Tabla No. 1**

**Matriz de análisis de la información**

**Objetivo:** Fundamentar la necesidad de modernizar los procesos administrativos en la Municipalidad de Guayaquil

**Sujetos de análisis / informantes:** Servidores Públicos

**Modo:** directo

**Lugar:** Municipalidad de Guayaquil **Fecha** 20 de junio de 2023

<b>1ra Pregunta</b>	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
1.- ¿Considera usted, que la Gestión Pública debe implementar la modernización en la atención a los requerimientos ciudadanos?, explique por qué.	INFORMANTE K. Basantes	INFORMANTE J. Cevallos	INFORMANTE L. Romero	INFORMANTE A. Saldaña	INFORMANTE A. Ramírez	INFORMANTE M. Chávez	INFORMANTE A. Rubio	INFORMANTE V. Galarza	INFORMANTE N. Tramontana



<b>Clave 1:</b>  La Modernización agiliza los procesos y mejora la atención	“más ágiles y eficientes”	“Si”		“agilizar la atención ciudadana”		“agiliza los procesos administrativos”	“gestión eficiente”	“optimizar recursos”	
<b>Clave 2:</b>  La Modernización mejora la atención a la ciudadanía			“una mejor atención”		“mejor atención a la ciudadanía”				“de esa manera ven las necesidades de las personas”

**INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS**

**TÉCNICA: ENTREVISTA**

**Tabla No. 2**

**Matriz de análisis de la información**

**Objetivo:** Fundamentar la necesidad de modernizar los procesos administrativos en la Municipalidad de Guayaquil

**Sujetos de análisis / informantes:** Servidores Públicos

**Modo:** directo

**Lugar:** Municipalidad de Guayaquil **Fecha** 20 de junio de 2023

<b>2da Pregunta</b>	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
2.- ¿Cuáles serían los beneficios, de modernizar los procesos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado? explique por qué.	INFORMANTE K. Basantes	INFORMANTE J. Cevallos	INFORMANTE L. Romero	INFORMANTE A. Saldaña	INFORMANTE A. Ramírez	INFORMANTE M. Chávez	INFORMANTE A. Rubio	INFORMANTE V. Galarza	INFORMANTE N. Tramontana
<b>Clave 1:</b> La Modernización acorta el tiempo en la atención	"menor tiempo una respuesta"			"celeridad en los procesos"	"agilidad en los trámites"	"Agilidad"			

<b>Clave 2:</b> La Modernización mejora la atención al usuario		"Eficacia"	"mejor atención"				"Automatización de procesos"		"Mejor atención"
<b>Clave 3:</b> La Modernización permite realizar solicitudes remotas								"desde su comodidad puedan realizar cualquier solicitud"	

**INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS**

**TÉCNICA: ENTREVISTA**

**Tabla No. 3**

**Matriz de análisis de la información**

**Objetivo:** Fundamentar la necesidad de modernizar los procesos administrativos en la Municipalidad de Guayaquil

**Sujetos de análisis / informantes:** Servidores Públicos

**Modo:** directo

**Lugar:** Municipalidad de Guayaquil **Fecha** 20 de junio de 2023

3ra Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
3.- ¿Considera usted, que el beneficio de modernizar los procesos administrativos sería para los usuarios y además para los servidores públicos?, argumente su respuesta.	INFORMANTE K. Basantes	INFORMANTE J. Cevallos	INFORMANTE L. Romero	INFORMANTE A. Saldaña	INFORMANTE A. Ramírez	INFORMANTE M. Chávez	INFORMANTE A. Rubio	INFORMANTE V. Galarza	INFORMANTE N. Tramontana

<p><b>Clave 1:</b></p> <p>La Modernización permite respuestas inmediatas a las diferentes solicitudes</p>	<p>“respuesta inmediata y menos gastos en recursos”</p>	<p>“tiempo de resolución”</p>		<p>“optimización del tiempo”</p>		<p>“agilita los procesos”</p>		<p>“se priorizan los tiempos”</p>	
<p><b>Clave 2:</b></p> <p>La Modernización otorga una mejor atención al usuario</p>			<p>“mejor atención”</p>		<p>“atender mejor a la ciudadanía”</p>		<p>“Beneficio para toda la ciudadanía en general”</p>		<p>“para todos”</p>

**INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS**

**TÉCNICA: ENTREVISTA**

**Tabla No. 4**

**Matriz de análisis de la información**

**Objetivo:** Fundamentar la necesidad de modernizar los procesos administrativos en la Municipalidad de Guayaquil

**Sujetos de análisis / informantes:** Servidores Públicos

**Modo:** directo

**Lugar:** Municipalidad de Guayaquil **Fecha** 20 de junio de 2023

4ta Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
4.- ¿La implementación de servicios digitales en los procedimientos Administrativos, mejoraría los tiempos de respuestas del Gobierno Autónomo Descentralizado?, explique por qué razones.	INFORMANTE K. Basantes	INFORMANTE J. Cevallos	INFORMANTE L. Romero	INFORMANTE A. Saldaña	INFORMANTE A. Ramírez	INFORMANTE M. Chávez	INFORMANTE A. Rubio	INFORMANTE V. Galarza	INFORMANTE N. Tramontana

<p><b>Clave 1:</b></p> <p>La Modernización permite la comunicación directa con el usuario</p>	<p>“contacto directo con el administrado”</p>			<p>“varios los servicios que un GAD ofrece”</p>					<p>“vivimos en una era de tecnología”</p>
<p><b>Clave 2:</b></p> <p>La Modernización evita traslados del usuario y permite ahorro de recursos</p>		<p>“evita tiempo de impresión y de traslado”</p>							
<p><b>Clave 3:</b></p> <p>La Modernización permite la agilización de los tramites</p>			<p>“agilización de todo trámite municipal”</p>		<p>“la rapidez, inmediatez”</p>	<p>“acorta los tiempos de atención y de respuesta”</p>	<p>“agilizar todo”</p>	<p>“respuesta rápida en los trámites”</p>	

**INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS**

**TÉCNICA: ENTREVISTA**

**Tabla No. 5**

**Matriz de análisis de la información**

**Objetivo:** Fundamentar la necesidad de modernizar los procesos administrativos en la Municipalidad de Guayaquil

**Sujetos de análisis / informantes:** Servidores Públicos

**Modo:** directo

**Lugar:** Municipalidad de Guayaquil **Fecha** 20 de junio de 2023

5ta Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
5.- ¿Considera usted que la implementación de la tecnología en los procesos administrativos ahorraría recursos públicos?, argumente su respuesta.	INFORMANTE K. Basantes	INFORMANTE J. Cevallos	INFORMANTE L. Romero	INFORMANTE A. Saldaña	INFORMANTE A. Ramírez	INFORMANTE M. Chávez	INFORMANTE A. Rubio	INFORMANTE V. Galarza	INFORMANTE N. Tramontana



<b>Clave 1:</b>  La Modernización ahora tiempo y recursos económicos y de personal	“ahorrando tiempo, dinero y personal”	“muchas impresiones”	“Ahorraría recursos”	“sí”	“ahorro”	“la eficiencia redunda en ahorro al estado”	“menos gastos de personal y de insumos”	“sí”	
<b>Clave 2:</b>  La Modernización									“Aplicada a las necesidades prioritarias”

**INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS**

**TÉCNICA: ENTREVISTA**

**Tabla No. 6**

**Matriz de análisis de la información**

**Objetivo:** Fundamentar la necesidad de modernizar los procesos administrativos en la Municipalidad de Guayaquil

**Sujetos de análisis / informantes:** Servidores Públicos

**Modo:** directo

**Lugar:** Municipalidad de Guayaquil **Fecha** 20 de junio de 2023

6ta Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
6.- ¿La digitalización de los documentos para atención de los requerimientos ciudadanos, contribuiría en la agilización de atención y despacho de los mismos? explique por qué razones.	INFORMANTE K. Basantes	INFORMANTE J. Cevallos	INFORMANTE L. Romero	INFORMANTE A. Saldaña	INFORMANTE A. Ramírez	INFORMANTE M. Chávez	INFORMANTE A. Rubio	INFORMANTE V. Galarza	INFORMANTE N. Tramontana

<p><b>Clave 1:</b></p> <p>La Modernización agiliza los tiempos de atención al usuario</p>	<p>“sería más fácil y rápido atender el requerimiento”</p>		<p>“Nos ahorraría mucho tiempo”</p>	<p>“es mucho más rápido que a un archivo físico”</p>				<p>“entrega inmediata”</p>	
<p><b>Clave 2:</b></p> <p>La Modernización ahorra materiales y recursos municipales</p>		<p>“evita impresiones”</p>			<p>“ahorro en recursos públicos”</p>				<p>“es organización”</p>
<p><b>Clave 3:</b></p> <p>La Modernización evita traslados tanto de personas como de expedientes</p>						<p>“el ciudadano puede hacer solicitudes desde cualquier punto de la ciudad”</p>	<p>“permite que varios funcionarios trabajen de manera coordinada en un trámite”</p>		

**INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS**

**TÉCNICA: ENTREVISTA**

**Tabla No. 7**

**Matriz de análisis de la información**

**Objetivo:** Fundamentar la necesidad de modernizar los procesos administrativos en la Municipalidad de Guayaquil

**Sujetos de análisis / informantes:** Servidores Públicos

**Modo:** directo

**Lugar:** Municipalidad de Guayaquil **Fecha** 20 de junio de 2023

7ma Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
7.- ¿La implementación de la modernización en los procesos administración del Gad, mejora la calidad de atención en los servicios públicos? explique por qué razones.	INFORMANTE K. Basantes	INFORMANTE J. Cevallos	INFORMANTE L. Romero	INFORMANTE A. Saldaña	INFORMANTE A. Ramírez	INFORMANTE M. Chávez	INFORMANTE A. Rubio	INFORMANTE V. Galarza	INFORMANTE N. Tramontana
<b>Clave 1:</b> La Modernización permite que las solicitudes se atiendan con mayor rapidez		"Sería más rápido"	"sería menos complejo"	"habría celeridad en los procesos"	"atención inmediata"	"es más ágil, rápido y eficiente"		"información inmediata"	"habría rapidez en los procesos"

**Clave 2:**

La Modernización  
mejora la atención a la  
ciudadanía

“calificando al  
GAD como una  
entidad  
eficiente”

“produce una  
mejora de  
calidad”

**INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS**

**TÉCNICA: ENTREVISTA**

**Tabla No. 8**

**Matriz de análisis de la información**

**Objetivo:** Fundamentar la necesidad de modernizar los procesos administrativos en la Municipalidad de Guayaquil

**Sujetos de análisis / informantes:** Servidores Públicos

**Modo:** directo

**Lugar:** Municipalidad de Guayaquil **Fecha** 20 de junio de 2023

8va Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
8.- ¿Para la implementación de la tecnología en la atención de requerimientos ciudadanos, considera usted necesaria la capacitación tanto a ciudadanos como a servidores públicos?, explique por qué.	INFORMANTE K. Basantes	INFORMANTE J. Cevallos	INFORMANTE L. Romero	INFORMANTE A. Saldaña	INFORMANTE A. Ramírez	INFORMANTE M. Chávez	INFORMANTE A. Rubio	INFORMANTE V. Galarza	INFORMANTE N. Tramontana

<p><b>Clave 1:</b></p> <p>La capacitación permite el acceso y el aprovechamiento de servicios modernizados</p>	<p>“deben de conocer los procedimientos a seguir”</p>		<p>“sería muy beneficioso para la ciudadanía”</p>	<p>“serían nuevas plataformas que necesitan socializarse”</p>	<p>“para que sepan que pueden tener acceso a los mismos”</p>	<p>“así se podría aprovechar la plataforma”</p>	<p>“todos manejaran la misma plataforma”</p>	<p>“para un mejor conocimiento”</p>	
<p><b>Clave 2:</b></p> <p>La capacitación es necesaria porque puede ser complejo el manejo de la plataforma digital</p>		<p>“puede resultar complejo su manejo”</p>							<p>“para su uso”</p>

## GUÍA DE ENTREVISTA

<b>Temática: Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Entrevistado:</b>	<b>Hora:</b>
<b>Lugar de trabajo:</b>	
<b>Cargo:</b>	

La presente entrevista, es parte de una investigación, cuya finalidad es la obtención de información, sobre la Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados. La información es confidencial y reservada.

**CATEGORÍA:** Modernización de los procesos administrativos

1.- ¿Considera usted, que la Gestión Pública debe implementar la modernización en la atención a los requerimientos ciudadanos?

2.- ¿Cuáles serían los beneficios, de modernizar los procesos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado?

3.- ¿Considera usted, que el beneficio de modernizar los procesos administrativos sería para los usuarios y además para los servidores públicos?

**SUBCATEGORÍAS:** Implementación de Servicios Digitales, Digitalización de documentos y Capacitación.

4.- ¿La implementación de servicios digitales en los procedimientos Administrativos, mejoraría los tiempos de respuestas del Gobierno Autónomo Descentralizado?

5.- ¿Considera usted que la implementación de la tecnología en los procesos administrativos ahorraría recursos públicos?

6.- ¿La digitalización de los documentos para atención de los requerimientos ciudadanos, contribuiría en la agilización de atención y despacho de los mismos?



7.- ¿La implementación de la modernización en los procesos administración del Gad, mejora la calidad de atención en los servicios públicos?

8.- ¿Para la implementación de la tecnología en la atención de requerimientos ciudadanos, considera usted necesaria la capacitación tanto a ciudadanos como a servidores públicos?

## BATERÍA DE INSTRUMENTOS APLICADOS.

### PRINT DE PREGUNTAS A TRAVES DE GOOGLE FORMULARIO:

#### Servidora 1

---

¿La digitalización de los documentos para atención de los requerimientos ciudadanos, contribuiría en la agilización de atención y despacho de los mismos? explique por qué razones.

Si, sería más fácil y rápido atender el requerimiento, sin necesidad a esperar el documento en físico, mismo que en ocasiones tarda en llegar a la administración

---

¿La implementación de la modernización en los procesos administración del Gad, mejora la calidad de atención en los servicios públicos? explique por qué razones.

Por supuesto, con esto los indicadores de trabajo mejorarían, calificando al GAD como una entidad eficiente

---

¿Para la implementación de la tecnología en la atención de requerimientos ciudadanos, considera usted necesaria la capacitación tanto a ciudadanos como a servidores públicos?, explique por qué.

Si, porque ellos deben de conocer los procedimientos a seguir al momento de usar la plataforma digital del GAD, esto con la finalidad de que al momento de usar la plataforma no tengan problemas y sea más amigable y fácil al utilizarla

---

## Servidora 2

Ingresar tu lugar de trabajo \*

Municipio de Guayaquil

¿Considera usted, que la Gestión Pública debe implementar la modernización en la atención a los requerimientos ciudadanos?, explique por qué.

Si, porque la ciudadanía se espera una mejor atención, en todos los ámbitos.

¿Cuáles serían los beneficios, de modernizar los procesos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado? explique por qué.

Una mejor atención.

## Servidora 3

¿La digitalización de los documentos para atención de los requerimientos ciudadanos, contribuiría en la agilización de atención y despacho de los mismos? explique por qué razones.

Por supuesto que si evita impresiones traslados de expedientes revisiomndesde cualquier maquina

¿La implementación de la modernización en los procesos administración del Gad, mejora la calidad de atención en los servicios públicos? explique por qué razones.

Seria mas rapido todo el usuarionpodria.ver donde esta su tramite

¿Para la implementación de la tecnología en la atención de requerimientos ciudadanos, considera usted necesaria la capacitación tanto a ciudadanos como a servidores públicos?, explique por qué.

Si puede resultar complejo su manejo y sistema que se usaria para digitalizacion

## Servidora 4

---

¿La digitalización de los documentos para atención de los requerimientos ciudadanos, contribuiría en la agilización de atención y despacho de los mismos? explique por qué razones.

SÍ, ACCEDER A UN ARCHIVO DIGITAL ES MUCHO MÁS RÁPIDO QUE A UN ARCHIVO FÍSICO

---

¿La implementación de la modernización en los procesos administración del Gad, mejora la calidad de atención en los servicios públicos? explique por qué razones.

SÍ, PORQUE HABRÍA CELERIDAD EN LOS PROCESOS

---

¿Para la implementación de la tecnología en la atención de requerimientos ciudadanos, considera usted necesaria la capacitación tanto a ciudadanos como a servidores públicos?, explique por qué.

SÍ, PORQUE SERÍAN NUEVAS PLATAFORMAS QUE NECESITAN SOCIALIZARSE CON LS CIUDADANÍA

---

## Usuario 1

¿Considera usted, que la Gestión Pública debe implementar la modernización en la atención a los requerimientos ciudadanos?, explique por qué.

Si, porque estamos en este nuevo tiempo en el que cada persona maneja un dispositivo electrónico en el que así como pueden pagar cuentas podrían realizar sus requerimientos a la administración Pública.

---

¿Cuáles serían los beneficios, de modernizar los procesos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado? explique por qué.

Menos acumulación de personas en los establecimientos, menos perdida de tiempo para el ciudadano.

---

¿Considera usted, que el beneficio de modernizar los procesos administrativos sería para los usuarios y además para los servidores públicos?, argumente su respuesta.

Si sería beneficioso ya que el ciudadano puede realizar sus peticiones de manera detallada mediante un dispositivo electrónico y así el servidor receptoría información de manera digital haciendo que su trabajo sea de mayor eficiencia

---

## Usuaría 2

¿Cuáles serían los beneficios, de modernizar los procesos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado? explique por qué.

Evitar aglomeraciones  
Tiempos de respuesta a solicitudes  
Eficiencia  
Innovación

---

¿Considera usted, que el beneficio de modernizar los procesos administrativos sería para los usuarios y además para los servidores públicos?, argumente su respuesta.

Si, porque se pueden evitar gastos administrativos extras, horas de trabajo y conseguir un óptimo tiempo de respuesta a los requerimientos ciudadanos.

---

¿La implementación de servicios digitales en los procedimientos Administrativos, mejoraría los

## Usuario 3

¿Considera usted que la implementación de la tecnología en los procesos administrativos ahorraría recursos públicos?, argumente su respuesta.

si, acortaría la carga de atención al usuario en ventanilla.

---

¿La digitalización de los documentos para atención de los requerimientos ciudadanos, contribuiría en la agilización de atención y despacho de los mismos? explique por qué razones.

si, la atención es mas directa al tener el usuario la responsabilidad de ordenar, digitalizar y cumplir con todos los documentos.

---

¿La implementación de la modernización en los procesos administración del Gad, mejora la calidad de atención en los servicios públicos? explique por qué razones.

agilidad transparencia y control de los usuarios sobre sus trámites.

---

## Usuaria 4

¿La digitalización de los documentos para atención de los requerimientos ciudadanos, contribuiría en la agilización de atención y despacho de los mismos? explique por qué razones.

Si, la digitalización de los documentos para la atención de los requerimientos ciudadanos contribuye a la agilización de su atención y despacho al permitir el acceso inmediato a la información, establecer flujos de trabajo digitales, automatizar tareas, utilizar notificaciones electrónicas, y almacenar y buscar documentos de manera eficiente. Estas ventajas reducen los tiempos de respuesta, mejoran la eficiencia operativa y brindan una atención más ágil y satisfactoria para los ciudadanos.

¿La implementación de la modernización en los procesos administración del Gad, mejora la calidad de atención en los servicios públicos? explique por qué razones.

Si, la implementación de la modernización en los procesos administrativos del GAD puede mejorar la calidad de atención en los servicios públicos al aumentar la eficiencia y rapidez en los trámites, ofrecer accesibilidad y disponibilidad 24/7, brindar transparencia y seguimiento, mejorar la comunicación y atención personalizada, y optimizar la utilización de recursos. Estos cambios contribuyen a una atención más eficiente, satisfactoria y centrada en las necesidades de los ciudadanos.

## FOTOGRAFIA CON INFORMANTES



## CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la Investigación:** Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados – Ecuador, 2023.

**Investigador:** Abg. Karla Plaza Barzola

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados – Ecuador, 2023", cuyo objetivo es Determinar como la modernización de los procesos administrativos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, beneficiará al ciudadano. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del Campus Piura, aprobado por la Autoridad Correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

#### **Impacto del problema de la investigación**

En los Gobiernos Autónomos Descentralizados, la administración pública enfoca sus actuaciones en otros asuntos como infraestructura, publicidad, programas sociales, contratación de personal, los cuales, si bien contribuyen al desarrollo y ejecución de las planificaciones de las instituciones públicas, deben estar en coordinación con el avance tecnológico para la implementación de procesos de modernización en la atención a los petitorios de los ciudadanos.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados – Ecuador, 2023".
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía)**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.





**Riesgo (principio de No maleficencia)**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia)**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a portar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia)**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contar con el investigador Abg. Karla Plaza Barzola, Email: karlitaplacita@hotmail.com y Docente asesor Dr. Luis Rolando Alarcón Llontop, Email: allontopl@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Abg. Karla Plaza Barzola

Fecha y hora: 29 de mayo de 2023, a las 13H00

---

Abg. Rosa Amelia Ramírez Aráuz

C.C.0702883174



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la Investigación:** Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados – Ecuador, 2023.

**Investigador:** Abg. Karla Plaza Barzola

### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados – Ecuador, 2023", cuyo objetivo es Determinar como la modernización de los procesos administrativos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, beneficiará al ciudadano. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del Campus Piura, aprobado por la Autoridad Correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

### Impacto del problema de la investigación

En los Gobiernos Autónomos Descentralizados, la administración pública enfoca sus actuaciones en otros asuntos como infraestructura, publicidad, programas sociales, contratación de personal, los cuales, si bien contribuyen al desarrollo y ejecución de las planificaciones de las instituciones públicas, deben estar en coordinación con el avance tecnológico para la implementación de procesos de modernización en la atención a los petitorios de los ciudadanos.

### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados – Ecuador, 2023".
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

### Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia)**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia)**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a portar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia)**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contar con el investigador Abg. Karla Plaza Barzola, Email: karlitaplacita@hotmail.com y Docente asesor Dr. Luis Rolando Alarcón Llontop, Email: allontopl@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Abg. Karla Plaza Barzola

Fecha y hora: 29 de mayo de 2023, a las 13H00



Lcda. Alexandra Elizabeth Herrera Barzola

C.C.0923696173



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la Investigación:** Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados – Ecuador, 2023.

**Investigador:** Abg. Karla Plaza Barzola

### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados – Ecuador, 2023", cuyo objetivo es Determinar como la modernización de los procesos administrativos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, beneficiará al ciudadano. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del Campus Piura, aprobado por la Autoridad Correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

### Impacto del problema de la investigación

En los Gobiernos Autónomos Descentralizados, la administración pública enfoca sus actuaciones en otros asuntos como infraestructura, publicidad, programas sociales, contratación de personal, los cuales, si bien contribuyen al desarrollo y ejecución de las planificaciones de las instituciones públicas, deben estar en coordinación con el avance tecnológico para la implementación de procesos de modernización en la atención a los petitorios de los ciudadanos.

### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados – Ecuador, 2023".
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

### Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.



**Riesgo (principio de No maleficencia)**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia)**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a portar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia)**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contar con el investigador Abg. Karla Plaza Barzola, Email: karlitaplacita@hotmail.com y Docente asesor Dr. Luis Rolando Alarcón Llontop, Email: allontoplr@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Abg. Karla Plaza Barzola

Fecha y hora: 29 de mayo de 2023, a las 13H00

---

Sra. Yury Marilyn Parra Maldonado

C.C.0923690549

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados – Ecuador, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradezco su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Cristhian Xavier Romero Morocho
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Derecho Internacional de Empresas y Derecho Procesal
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Asesoría Legal
<b>Institución donde labora:</b>	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( x ) Más de 5 años ( )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

#### 3. Datos de la categoría:

<b>Nombre de la prueba:</b>	Guía de entrevista para evaluar la "Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados".
<b>Autor:</b>	Karla Johanna Plaza Barzola
<b>Procedencia:</b>	Ecuador
<b>Adaptación:</b>	No aplica
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Institucional
<b>Significación:</b>	La categoría Modernización de Procesos

#### 4. Soporte teórico

Escala/Área (Categoría)	Subescala (Subcategorías apriorísticas)	Definición
Modernización de Procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Implementación de Servicios Digitales</li><li>- Digitalización de documentos</li><li>- Capacitación</li></ul>	Se debe entender la modernización como un cambio metodológico y procedimental en el actuar del Estado, generando un nuevo paradigma administrativo, que funcione como un instrumento al "servicio de la gente" donde prime la eficiencia, la transparencia y la evaluación de los resultados ( Armijo,2020).



### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presento a usted el instrumento “Guía de entrevista para evaluar “Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados – Ecuador, 2023”. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinentes.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Subcategorías del instrumento:** el presente instrumento para evaluar "Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados – Ecuador, 2023, se compone de tres subcategorías: Implementación de Servicios Digitales, Digitalización de documentos y Capacitación.

- **Primera subcategoría:** Implementación de Servicios Digitales
- **Objetivos de la subcategoría:** la subcategoría pretende descubrir el beneficio de la implementación digital.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Eficiencia en la atención	¿Considera usted, que la Gestión Pública debe implementar la modernización en la atención a los requerimientos ciudadanos?	4	4	4	
Calidad y diligencia en el despacho	¿Cuáles serían los beneficios, de modernizar los procesos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado?	4	4	4	

- **Segunda subcategoría:** Digitalización de documentos
- **Objetivos de la subcategoría:** la subcategoría pretende descubrir el ahorro en recursos públicos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Eficacia en la administración de recursos	¿Considera usted que la implementación de la tecnología en los procesos administrativos ahorraría recursos públicos?	4	4	4	
Efectividad que deriva en cumplimiento de metas	¿La digitalización de los documentos para atención de los requerimientos ciudadanos, contribuiría en la agilización de atención y despacho de los mismos?	4	4	4	





- **Tercera subcategoría:** Capacitación
- **Objetivos de la subcategoría:** la subcategoría pretende descubrir la pertinencia de la implementación de capacitaciones.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Calidad de los servicios públicos	¿La implementación de la modernización en los procesos administración del Gad, mejora la atención en los servicios públicos?	4	4	4	
Conocimiento y productividad	¿Para la implementación de la tecnología en la atención de requerimientos ciudadanos, considera usted necesaria la capacitación tanto a ciudadanos como a servidores públicos?	4	4	4	



Mgs. Cristhian Xavier Romero Morocho  
Evaluador  
C.C. 0923722623



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados – Ecuador, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradezco su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Joselyn Jacqueline Solórzano Bermeo
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Dirección de Procesos Estratégicos
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Atención a ciudadanos
<b>Institución donde labora:</b>	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( x ) Más de 5 años ( )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

#### 3. Datos de la categoría:

<b>Nombre de la prueba:</b>	Guía de entrevista para evaluar la “Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados”.
<b>Autor:</b>	Karla Johanna Plaza Barzola
<b>Procedencia:</b>	Ecuador
<b>Adaptación:</b>	No aplica
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Institucional
<b>Significación:</b>	La categoría Modernización de Procesos

#### 4. Soporte teórico

Escala/Área (Categoría)	Subescala (Subcategorías apriorísticas)	Definición
Modernización de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de Servicios Digitales</li> <li>- Digitalización de documentos</li> <li>- Capacitación</li> </ul>	Se debe entender la modernización como un cambio metodológico y procedimental en el actuar del Estado, generando un nuevo paradigma administrativo, que funcione como un instrumento al “servicio de la gente” donde prime la eficiencia, la transparencia y la evaluación de los resultados ( Armijo,2020).



### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presento a usted el instrumento "Guía de entrevista para evaluar "Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados – Ecuador, 2023". De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinentes.*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Subcategorías del instrumento:** el presente instrumento para evaluar "Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados – Ecuador, 2023, se compone de tres subcategorías: Implementación de Servicios Digitales, Digitalización de documentos y Capacitación.

- **Primera subcategoría:** Implementación de Servicios Digitales
- **Objetivos de la subcategoría:** la subcategoría pretende descubrir el beneficio de la implementación digital.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Eficiencia en la atención	¿Considera usted, que la Gestión Pública debe implementar la modernización en la atención a los requerimientos ciudadanos?	4	4	4	
Calidad y diligencia en el despacho	¿Cuáles serían los beneficios, de modernizar los procesos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado?	4	4	4	

- **Segunda subcategoría:** Digitalización de documentos
- **Objetivos de la subcategoría:** la subcategoría pretende descubrir el ahorro en recursos públicos.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Eficacia en la administración de recursos	¿Considera usted que la implementación de la tecnología en los procesos administrativos ahorraría recursos públicos?	4	4	4	
Efectividad que deriva en cumplimiento de metas	¿La digitalización de los documentos para atención de los requerimientos ciudadanos, contribuiría en la agilización de atención y despacho de los mismos?	4	4	4	

- **Tercera subcategoría:** Capacitación
- **Objetivos de la subcategoría:** la subcategoría pretende descubrir la pertinencia de la implementación de capacitaciones.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Calidad de los servicios públicos	¿La implementación de la modernización en los procesos administración del Gad, mejora la atención en los servicios públicos?	4	4	4	
Conocimiento y productividad	¿Para la implementación de la tecnología en la atención de requerimientos ciudadanos, considera usted necesaria la capacitación tanto a ciudadanos como a servidores públicos?	4	4	4	



Mgs. Joselyn Jacqueline Solórzano Bermeo

Evaluador

C.C. 0952795987



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados – Ecuador, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradezco su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Luis Felipe Romero Lapo
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Ciencias Políticas con mención en Políticas Públicas
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Asesoría Legal
<b>Institución donde labora:</b>	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

#### 3. Datos de la categoría:

<b>Nombre de la prueba:</b>	Guía de entrevista para evaluar la "Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados".
<b>Autor:</b>	Karla Johanna Plaza Barzola
<b>Procedencia:</b>	Ecuador
<b>Adaptación:</b>	No aplica
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Institucional
<b>Significación:</b>	La categoría Modernización de Procesos

#### 4. Soporte teórico

Escala/Área (Categoría)	Subescala (Subcategorías apriorísticas)	Definición
Modernización de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de Servicios Digitales</li> <li>- Digitalización de documentos</li> <li>- Capacitación</li> </ul>	Se debe entender la modernización como un cambio metodológico y procedimental en el actuar del Estado, generando un nuevo paradigma administrativo, que funcione como un instrumento al "servicio de la gente" donde prime la eficiencia, la transparencia y la evaluación de los resultados ( Armijo,2020).



### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presento a usted el instrumento "Guía de entrevista para evaluar "Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados – Ecuador, 2023". De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinentes.*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Subcategorías del instrumento:** el presente instrumento para evaluar "Modernización de los Procesos Administrativos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados – Ecuador, 2023, se compone de tres subcategorías: Implementación de Servicios Digitales, Digitalización de documentos y Capacitación.

- **Primera subcategoría:** Implementación de Servicios Digitales
- **Objetivos de la subcategoría:** la subcategoría pretende descubrir el beneficio de la implementación digital.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Eficiencia en la atención	¿Considera usted, que la Gestión Pública debe implementar la modernización en la atención a los requerimientos ciudadanos?	4	4	4	
Calidad y diligencia en el despacho	¿Cuáles serían los beneficios, de modernizar los procesos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado?	4	4	4	

- **Segunda subcategoría:** Digitalización de documentos
- **Objetivos de la subcategoría:** la subcategoría pretende descubrir el ahorro en recursos públicos.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Eficacia en la administración de recursos	¿Considera usted que la implementación de la tecnología en los procesos administrativos ahorraría recursos públicos?	4	4	4	
Efectividad que deriva en cumplimiento de metas	¿La digitalización de los documentos para atención de los requerimientos ciudadanos, contribuiría en la agilización de atención y despacho de los mismos?	4	4	4	





- **Tercera subcategoría:** Capacitación
- **Objetivos de la subcategoría:** la subcategoría pretende descubrir la pertinencia de la implementación de capacitaciones.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Calidad de los servicios públicos	¿La implementación de la modernización en los procesos administración del Gad, mejora la atención en los servicios públicos?	4	4	4	
Conocimiento y productividad	¿Para la implementación de la tecnología en la atención de requerimientos ciudadanos, considera usted necesaria la capacitación tanto a ciudadanos como a servidores públicos?	4	4	4	

  
Mgs. Luis Felipe Romero Lapo

Evaluador

C.C. 1104061286



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "MODERNIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS – ECUADOR, 2023", cuyo autor es PLAZA BARZOLA KARLA JOHANNA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 02 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO <b>DNI:</b> 17543440 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9912-1299	Firmado electrónicamente por: LRALARCONL el 09- 08-2023 10:33:17
CHERRE ANTON CARLOS ALBERTO <b>DNI:</b> 40991682 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6565-5348	Firmado electrónicamente por: CHANTONCA el 09- 08-2023 18:22:19

Código documento Trilce: TRI - 0636581