

# Innovación tecnológica y su efecto en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo

*(Technological innovation and its effect on the administrative management of the Decentralized Autonomous Government of Quevedo canton)*

Ronald Enrique Rodríguez Durango<sup>1</sup>. ✉ [rrodriguez@uteq.edu.ec](mailto:rrodriguez@uteq.edu.ec)  <https://orcid.org/0009-0004-0050-9277>

Mercedes Moreira Menéndez<sup>1</sup>. ✉ [mmoreira@uteq.edu.ec](mailto:mmoreira@uteq.edu.ec)  <https://orcid.org/0000-0003-2031-7673>

<sup>1</sup>Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador.

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo identificar la innovación tecnológica utilizada en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo, y de qué manera contribuye a la mejora del desempeño laboral. Como metodología se utilizó un enfoque descriptivo con aplicación de la observación de campo, se aplicó un diseño no experimental con un método hipotético para el objeto de estudio; la población de estudio fue el personal administrativo del GAD del cantón donde se tomó la percepción de 26 miembros de la institución para la aplicación de encuesta sobre gestión, procesos y uso de tecnología y herramientas tecnológicas. Con los resultados se puede evidenciar la importancia del uso de tecnologías en la gestión administrativa, cuya finalidad es redefinir los procesos, políticas internas para el debido uso de las tecnologías de la información y comunicación impactando directamente en el que hacer del Municipio de Quevedo. Se evidencia que no se aplican herramientas tecnológicas actualizadas en la gestión administrativa, lo que dificulta el buen desempeño de las actividades diarias. Se concluyó que el GAD Quevedo usa herramientas tecnológicas obsoletas, faltan plataformas para usuarios, falta de adquisición equipos tecnológicos para el buen y desarrollo de las actividades, la tecnología se ve como un arma de competencia y, como tal, debe ser un componente clave de la planificación estratégica a corto y largo plazo.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, administración, desempeño laboral.

## Abstract

The objective of this research is to identify the technological innovation used in the Decentralized Autonomous Government of the Quevedo canton, and in what way it contributes to the improvement of work performance. As a methodology, a descriptive approach was used with the application of field observation, a non-experimental design was applied with a hypothetical method for the object of study; The study population was the administrative staff of the GAD of the canton where the perception of 26 members of the institution was taken for the application of a survey on management, processes and use of technology and technological tools. With the results, the importance of the use of technologies in administrative management can be evidenced, whose purpose is to redefine the processes, internal policies for the proper use of information and communication technologies, directly impacting what to do in the Municipality of Quevedo. It is evident that updated technological tools are not applied in administrative management, which hinders the good performance of daily activities. It was concluded that the GAD Quevedo uses obsolete technological tools, there is a lack of platforms for users, lack of acquisition of technological equipment for the good and development of activities, technology is seen as a weapon of competition and, as such, it should be a key component of short- and long-term strategic planning.

**Keywords:** Electronic government, administration, job performance.

## Introducción

La innovación tecnológica se establece como un avance globalizado en las instituciones y empresas para resolver problemas de comunicación, gestión y funciones por medio de la tecnología, es el fenómeno que se adapta la empresa para resolver situaciones tecnológicas, brindar un mejor servicio. Innovación tecnológica proviene del término inquietante multivocidad subyacente. Según Hernández (2018) manifiesta que, renueva las ideas, servicios y productos que se ofrece en una institución; además, involucra el personal, las técnicas, los procesos y las funciones de un sistema institucional u organizacional.

En los últimos años, las autoridades de las instituciones públicas, en su mayoría, han tomado conciencia de que las entidades deben de ser innovadoras; esto beneficia a la empresa que desea innovar y ejecutar nuevos procesos en sus funciones, contribuyendo en su desarrollo en los ámbitos económicos, financieros, organizacionales y se enfocan en la competitividad de sus actividades. Las empresas deben implementar acciones positivas con innovación tecnológica y estrategias que desarrollen las diferentes actitudes y capacidades de los miembros de la institución. La finalidad de aplicar innovación es aumentar la capacidad de funciones, desarrollar de forma aplicada y tecnológica las gestiones entre los departamentos funcionales, los colaboradores, áreas o dependencias de las entidades.

En este contexto, al hablar de innovación se hace referencia a la gestión administrativa como parte de las funciones y a cómo se utiliza la tecnología en las instituciones públicas, donde los recursos existentes y la información percibida ayuda a la comunicación y a la utilización de los nuevos sistemas. El propósito es incrementar la productividad, atención al usuario, tecnología de punta, eficacia y eficiencia en las funciones, ya que las instituciones públicas se dedican a ofrecer servicios a la ciudadanía, que como entidad responsable debe promover resultados positivos de forma ágil.

El uso de la innovación tecnológica facilita la interacción de las funciones del GAD Municipal en cada área específica para brindarle un mejor servicio a los ciudadanos; la implementación de tecnología en la institución incrementará la calidad, los niveles de atención, transparencia y la excelencia de los servicios.

Actualmente, el GAD Municipal de Quevedo para el funcionamiento de las diferentes áreas y departamentos utilizan tecnología que no está actualizada, lo que afecta en el incumplimiento del tiempo de respuesta afectando a los usuarios que se encuentran insatisfechos. La deficiente capacitación del manejo de las tecnologías y desarrollo afecta a la gestión de las diferentes áreas y departamentos.

Las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo están conscientes de las dificultades sobre el limitado servicio que ofrece al usuario como la página Web y opciones en general; reconocen que su principal falencia es el presupuesto designado al proyecto de innovación tecnológica, sin embargo, la inadecuada gestión limita el cumplimiento y la satisfacción de las necesidades.

El objetivo de la presente investigación es analizar cómo incide la innovación tecnológica, la implementación y consolidación de redes y plataformas innovadoras en un servicio de calidad hacia los usuarios del GAD Municipal del cantón Quevedo y a la gestión misma de la institución.

## El gobierno electrónico en la sociedad de la información

El gobierno electrónico, también conocido como e-gobierno, es una reacción a los procesos de modernización del estado, en los cuales la automatización de los servicios y la reestructuración tecnológica de las interacciones del gobierno con los ciudadanos juegan un papel importante, para aumentar la eficacia y transparencia de la gestión pública, así como la calidad de los servicios, el estado se encarga de realizar actividades de gobierno electrónico, innovación, tecnología. Según

Torres(2019), las actividades gubernamentales que poseen tecnología electrónica comprenden actividades las relacionadas con Internet que son realizadas por el Estado de los servicios que se ofrece.

La implementación de un gobierno electrónico que involucra el uso de las TIC como herramientas tecnológicas en sus procesos de servicios, representa fundamentalmente la nueva configuración de los procesos internos para incidir positivamente en los ciudadanos, empresas y demás organismos públicos en la forma en que conceptualizan los procesos de trabajo y la gestión de los recursos humanos. De acuerdo a Castoldi (2022), menciona en particular que la creación de un gobierno con innovación tecnológica requiere una nueva reestructuración de los servicios públicos, un aumento de la inversión tanto de recurso como tecnología, así como financiera, donde se da prioridad a equipos de tecnología de la información y la comunicación y un cambio cultural dentro de la organización en beneficio a la sociedad (Zamora-Boza & et.al., 2018).

En este contexto, el enfoque de gobiernos municipales, se destaca como uno de los fenómenos más convulsos, divisorios y apasionantes en el debate actual sobre la práctica política, la gestión pública y el fortalecimiento de sus funciones. Según Naser & et.al., (2017) sostienen que, desde el enfoque técnico normativo de una matriz burocrática, que ha persistido hasta el presente a pesar de numerosos intentos de cambio, a un modelo de producción abierto basado en la colaboración de actores, sujeto a democracias ambiguas donde se debe implementar nuevos sistemas de creación y diseño, o simplemente, un modelo donde la innovación es la regla primordial para su ejecución.

La alternativa tecnológica se refiere a la situación convencional que ha existido en los gobiernos municipales, donde las normas aceptadas de innovar son la regla que seguir para cubrir las funciones y los servicios internos. De acuerdo a Requielme (2017), afirma que es posible notar que la evolución del concepto de administración y gestión, la misma se da en tres direcciones

bien diferenciadas: cambio tecnológico; nuevas conexiones entre el Estado, sociedad civil; nuevos modos de participación, colaboración y correlación ciudadana donde participan todos los involucrados de la estructura y funcionamiento de la burocracia estatal que debe adaptar tecnología, así como su capacidad institucional y rol en la implementación de políticas públicas en los gobiernos municipales.

### **Modelos de gobiernos informáticos**

Los gobiernos y las administraciones públicas se enfrentan en la actualidad a un nuevo conjunto de dificultades que se duda en catalogar de disruptivas y para las que no existen ejemplos previos que permitan valorar con precisión el profundo cambio que supone. El espacio y las dimensiones de la gestión pública tal como las conocíamos están experimentando un cambio radical en un mundo afectado por recientes crisis de diversa índole, cuyos efectos se han dejado sentir en recortes de impuestos y ajustes presupuestarios, la urgente necesidad de hacer más con menos, en la urgencia de aprovechar los recursos y capacidades (incluso más allá de los límites del Estado), y en cuyo eje los fenómenos políticos se entrelazan con los fenómenos económicos, tecnológicos y fundamentalmente culturales.

El modelo de burocracia estatal heredado del siglo XX está completamente superado por las nuevas realidades emergentes, lo cual es un hecho comprobado (el hecho de que todavía existe negación a reconocerlo y actuar en consecuencia complica aún más la situación). En otras palabras, es imposible gestionar y resolver la complejidad de los problemas públicos del siglo XXI con una infraestructura estatal (institucional, organizativa y de gestión) que aparece completamente anticuada, desfasada, ajena, lejana, y ante todo disfuncional en contraste a los rasgos que se reflejan en la sociedad, donde fluyen nuevas fuerzas, nuevos espacios de articulación, una nueva cultura que se asienta sobre el paradigma digital y las redes, las propias personas, por, con y para las sociedad

colectiva (Duque, 2018).

Recientemente Hamel & Labarre (2019), plantearon la inconveniencia de ceñirse a modelos organizativos y de gestión basados en la “Gestión 1.0” en los gobiernos públicos, que interpretan como una densa matriz de prácticas burocráticas creadas para minimizar las desviaciones del plan maximizando el apego a la estrategia gubernamental, que en última instancia, sobrevalora las opiniones de los altos ejecutivos, subestima el pensamiento no convencional, desalienta la transparencia total y desalienta a la iniciativa.

El modelo Management 1.0 fue creado para promover la coherencia, la previsibilidad, la disciplina, la alineación y el control, objetivos que entran en conflicto con un mundo donde los vientos de la destrucción creativa soplan con fuerza de vendaval, donde el conocimiento se convierte rápidamente en una mercancía, donde los clientes/usuarios son omnipotente, y donde el pensamiento emocional impulsa la creación de valor.

En consecuencia, los sistemas de gestión deben rediseñarse para enfocarse en los objetivos de adaptabilidad, innovación, compromiso y responsabilidad. Esto se conoce como el enfoque de Gestión 2.0. En caso de que este sea el caso en otras industrias, el sector público debe sufrir una transformación significativa porque su estructura está construida sobre pilares que actualmente están bajo un intenso escrutinio y se están erosionando rápidamente. Esto nos impulsa a reconsiderar las organizaciones públicas desde el principio, comenzando por aceptar el desafío. Según Cortes (2019), menciona que si se llega a alterar y transformar fundamentalmente lo que hemos llegado a entender como gestión pública en el entorno actual se debe seguir con el proceso de transformación e innovación.

Este fenómeno sugiere que el modelo antiguo o viejo de gestión pública puede convertirse en un componente esencial del ecosistema social que reuniría a ciudadanos, comunidades y empresas, pero no asumiendo nuevas funciones o agregando más capas de burocracia, sino más bien querer abrir

procesos que antes estaban cerrados y compartir espacios de trabajos comunes, a través de la apertura de datos públicos, el uso intensivo de la innovación abierta e invitación a trabajar juntos. (Surowiecki, 2004).

### **Era Digital GAD**

Se describe cómo el avance tecnológico de las instituciones al cambio positivo que desarrolla las organizaciones, la manera cómo se despliegan las actividades comerciales y de mercado coordinado con las funciones de servicios. Las habilidades, destrezas requeridas para los trabajos que han mostrado resultados verdaderos en la transformación de los mercados y negocios; como consecuencia, los trabajos cognitivos no rutinarios experimentarán un aumento en la demanda. Finalmente, consideramos su impacto potencial en la distribución de la masa salarial y cambios sociales, como también legales, para proteger a los empleados de despidos injustificados y de los abusos de las plataformas y la economía colaborativa (Migúelez, 2018).

### **La Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación**

Tiene como objetivo crear un marco normativo para apoyar y fomentar el emprendimiento, la innovación, avance tecnológico de todas las empresas sea pública o privada, también tiene como objetivo promover la cultura emprendedora e introducir nuevas modalidades corporativas y de financiamiento para fortalecer el ecosistema emprendedor, como también autonomías de manejo empresarial. El alcance de esta ley se restringe a todas las iniciativas públicas y privadas relacionadas con el crecimiento del emprendimiento e innovación en el marco de las diversas formas de economía pública, privada, mixta, popular y solidaria, así como cooperativa, asociativa, comunitaria, artesanía (Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación, 2020).

La iniciativa de la Transformación Digital se caracteriza por impulsar a las entidades públicas, las empresas privadas y la sociedad

a fortalecer el uso efectivo de las plataformas digitales, el uso de datos, tecnologías digitales, redes, servicios digitales, con el fin de brindar mejores resultados, al adquirir tecnología en la institución las funciones mejoran el proceso, con el fin de impulsar la economía digital, la eficiencia y el bienestar social de las instituciones públicas (Ley de Conectividad y Transformación Digital , 2021).

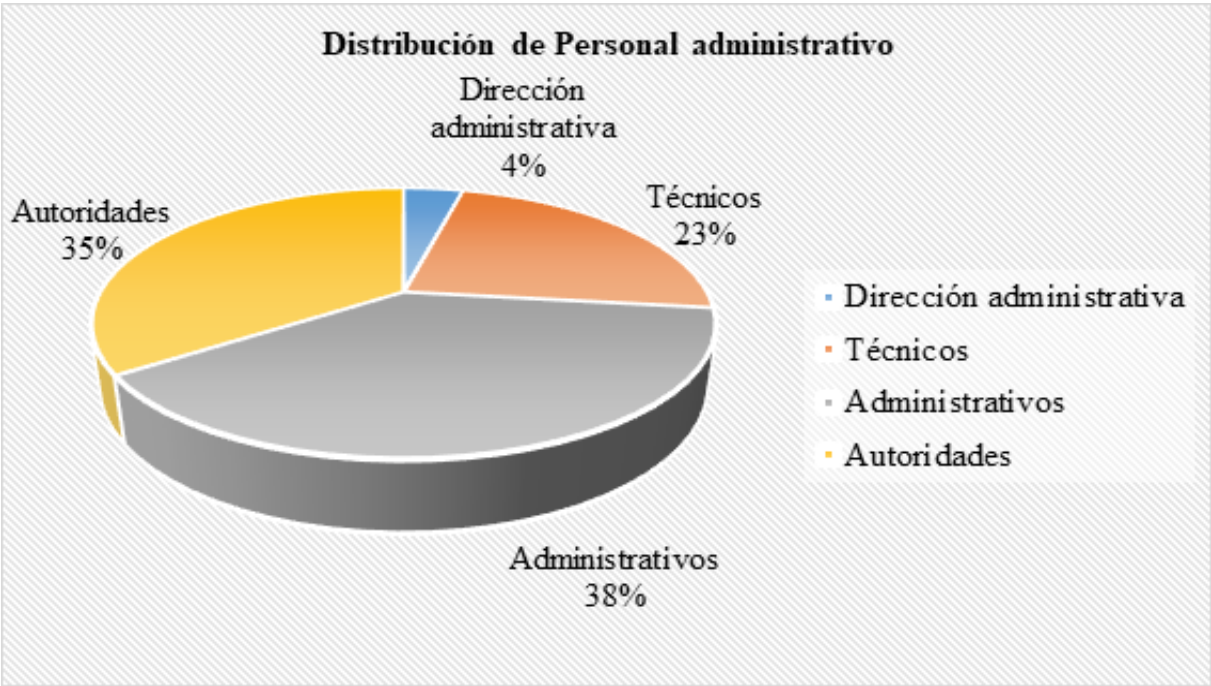
### Metodología

La investigación se desarrolló en el GAD Municipal Quevedo, ubicado parroquia 24 de mayo en la ciudadela municipal avenida Quito y calle Edmundo Ward, esquina. La presente investigación es de carácter exploratoria y descriptiva, se usó como población el número de personas inmersas en los departamentos administrativo - directivo que es un total de 26 individuos; representando de esta forma el total de población de los departamentos. tecnológico, directivo y autoridades del GAD Municipal de Quevedo. Ver Tabla 1.

**Tabla 1. Personal administrativo – autoridades GAD Municipal Quevedo 2022**

| Área                     | Número   |
|--------------------------|----------|
| Dirección administrativa | 1        |
| Técnicos                 | 6        |
| Administrativos          | 10       |
| Auoridades               | 9        |
| <b>Total</b>             | <b>2</b> |

Fuente: Gobierno Autónomo Centralizado de Quevedo. Elaborado por el autor



Elaborado por el autor.

Como técnica de la investigación se utilizó la observación como elemento fundamental para el apoyo de observancia de las personas, los hechos, casos de la forma de gestión de recursos y capacitación. Para obtener información de los trabajadores se aplicará un cuestionario de preguntas a los servidores directivos - administrativo la cual determinará las deficiencias en las áreas evaluadas.

En la presente investigación, se utilizó como instrumento un cuestionario para conocer de manera real, directa la ejecución del proceso tecnológico que cuenta la institución y de qué manera beneficia el implementar plataformas y redes sociales.

Al momento de realizar la investigación se plantearon preguntas claras y concisas, para tomar como punto de partida la generación de respuestas que ayuden con herramientas claras a la fomentación de un mejor proceso tecnológico e innovador dentro de la institución.

A partir de la toma de datos que evidencian el desarrollo de la investigación se procede al procesamiento de los resultados, discusión, análisis de los datos obtenidos en la medición, verificación y valoración del objetivo de la investigación. Ver Tabla 2.

Resultados

Tabla 2. Encuestas al personal administrativo

| Pregunta                                                             | Respuesta | Análisis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿La institución tiene redes sociales?                                | Si 100%   | En la encuesta realizada a las 26 personas que pertenecen al Personal administrativo – autoridades GAD municipal Quevedo se identifica que se maneja redes sociales en la institución esto beneficia a la institución porque informa sus actividades, pero queden ser causa de descontento ya que uno de los peligros a los que se deben enfrentar los usuarios de las redes sociales es el stalking. Otros peligros incluyen el robo de identidad, los ataques personales y el mal uso de la información. La buena gestión pública se debe evidenciaren hecho y acciones por lo que se debe informar de manera clara y verídica las acciones realizadas por el GAD municipal. |
| ¿Cuentan con plataformas interactivas para los usuarios?             | No 100%   | De acuerdo a la encuesta realizada el 100% afirma que el GAD municipal de Quevedo no cuenta con plataformas interactivas para los usuarios incluso si se utiliza para agilizar u organizar las operaciones internas, la tecnología en los servicios públicos siempre se centrará en mejorar la satisfacción y la experiencia del cliente. Esto ocurre porque todas las ventajas conducen a la mejora de los servicios y la eficiencia operativa.                                                                                                                                                                                                                               |
| ¿En los últimos años se ha adquirido tecnología para la institución? | No 100%   | Según lo evidenciado en las encuestas en el GAD municipal de Quevedo en los últimos años no se ha adquirido tecnología para la institución, esto puede retrasar la atención y la gestión pública ya que aportando con la tecnología los usuarios pueden ser atendidos de mejor manera para comprender las políticas, reglas y prácticas del sector público, además administrar correctamente los recursos humanos, financieros y materiales de la institución.                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                        |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>¿Los usuarios tienen un buzón de quejas y sugerencias virtual?</b></p>                           | <p>No 100%</p>           | <p>El GAD municipal de Quevedo no cuenta con un buzón de quejas y sugerencias, esto es un problema que afecta a la gestión pública ya que por medio de este medio se puede utilizar para dar a conocer de forma inmediata una idea o concepto que de otro modo podría pasar desapercibido si no se expresa en ese preciso momento. También se puede utilizar para expresar elogios, quejas y reclamos. Un buzón de quejas de los usuarios puede ayudar a la empresa a escuchar más atentamente las quejas de los empleados y mejorar la comunicación interna. Puede usarlo para motivar al usuario dándoles un sentido de inclusión.</p> |
| <p><b>¿Aplican herramientas tecnológicas para la gestión administrativa?</b></p>                       | <p>No 77%<br/>Si 23%</p> | <p>En la aplicación de la encuesta se evidencia que el 77% manifestó que no se aplican herramientas tecnológicas para la gestión administrativa del GAD municipal de Quevedo, esto debería ser un enfoque importante para la gestión ya que al aplicarlas tienen la capacidad de procesar, analizar y reportar información. Para desarrollar estrategias que ayuden a las empresas a mejorar y diferenciarse de la competencia, su objetivo principal es identificar las fallas comerciales.</p>                                                                                                                                         |
| <p><b>¿Se emite las actividades y gestiones de la institución por medio de las redes sociales?</b></p> | <p>Si 100%</p>           | <p>En la entrevista realizada se identificó que el personal del GAD municipal si se emite las actividades y gestiones de la institución por medio de las redes sociales, cuentan con informes de actividades diarias, esto es un plus para una gestión, pero se debe interactuar más con el usuario y con la sociedad.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>¿Sabe manejar herramientas tecnológicas?</b></p>                                                 | <p>Si 77%<br/>No 23%</p> | <p>El 77% de los encuestados maneja correctamente las herramientas tecnológicas, mientras el 23% no lo realiza, se debe enfocar en capacitaciones constantes para el personal, aunque existe personal ya antiguo y adultos que o manejan la tecnología se debe impulsar a el aprendizaje para que se pueda brindar una mejor gestión administrativa</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>¿Ud. considera que la tecnología ayuda a la gestión de la institución?</b></p>                   | <p>Si 100%</p>           | <p>Se evidencia en la encuesta el 100% de los encuetados considera que la tecnología ayuda a la gestión de la institución, la gestión de la tecnología tiene como objetivo combinar las diferentes funciones y proceso de manera tecnológica y de manera practica para identificar las necesidades de la institución, permitiendo un control minucioso de los servicios y aplicar estrategias para la sociedad. Como resultado, la tecnología se ve como un arma de competencia y, como tal, debe ser un componente clave de la planificación estratégica a corto y largo plazo.</p>                                                     |

**¿Cree Ud. se debe crear plataformas digitales para brindar los servicios municipales a los usuarios?**

Si 100%

Existe una afirmación del 100% de los encuestados que se debe crear plataformas digitales para brindar los servicios municipales a los usuarios, esto es clave para la innovación tecnológica en la gestión administrativa del GAD municipal de Quevedo, estas plataformas permiten a las empresas publicar anuncios de imagen, texto o video en sitios web, plataformas de redes sociales, correos electrónicos, mapas y otros sitios relacionados. Una comunidad en línea que interactúa en una plataforma digital se puede considerar como un lugar donde productores y consumidores pueden intercambiar información, productos o servicios.

Elaborado por el autor

Según la encuesta realizada a las 26 personas que pertenecen al personal administrativo – autoridades GAD Municipal Quevedo se identificó que, sí se manejan redes sociales en la institución, pero no cuentan con plataformas interactivas para los usuarios. En los últimos años, se ha adquirido poca tecnología para la institución; hace falta un buzón de quejas y sugerencias virtual para los usuarios; además, no existe una aplicación de herramientas tecnológicas para la gestión administrativa, lo cual dificulta el proceso de gestión y una mejor atención al usuario.

En el proceso administrativo se dan a conocer las actividades de la institución por medio de las redes sociales; y el personal en su mayoría sabe manejar herramientas tecnológicas, donde la tecnología es considerada de vital importancia para la administración y gestión del GAD Municipal de Quevedo. Es necesario crear plataformas digitales para brindar servicios de óptimas condiciones a los usuarios, ya que ellos se beneficiarán de una buena gestión y atención.

### **Propuesta de nuevas tecnologías para la gestión administrativa en el Municipio de Quevedo**

La utilización de tecnologías en la gestión administrativa de un municipio puede mejorar significativamente su desempeño laboral, puede tener un impacto positivo en las diferentes funciones permitiendo calidad, eficacia, eficiencia, y transparencia en los servicios que ofrece la institución pública.

Algunos de los beneficios de la utilización de tecnologías en la gestión administrativa de un municipio son los siguientes:

1. **Mayor eficiencia:** Las tecnologías pueden ayudar a automatizar procesos, lo que permite ahorrar tiempo y recursos en tareas administrativas repetitivas. Además, la digitalización de documentos y procesos permite una mayor rapidez en la toma de decisiones.
2. **Mayor transparencia:** Las tecnologías pueden ayudar a mejorar y transparentar la gestión de los servicios, además un excelente informe de rendición de cuentas a la ciudadanía como parte de la administración pública municipal. Por ejemplo, la publicación de información en línea, como los presupuestos y los informes financieros, puede hacer que la gestión sea más accesible para los ciudadanos.
3. **Mejor calidad de los servicios:** La utilización de tecnologías puede mejorar la calidad de los servicios públicos, por ejemplo, mediante la implementación de sistemas de información geográfica (GIS) que permiten una planificación y gestión más eficiente de los servicios públicos.

4. **Mayor participación ciudadana:** Las tecnologías también pueden ayudar a mejorar la participación ciudadana en la gestión pública; por ejemplo, mediante la implementación de plataformas en línea para la participación ciudadana y la consulta pública.

Estas son algunas de las tecnologías que pueden ser útiles para la gestión administrativa de

un municipio. Cada institución pública tiene necesidades y características diferentes, por lo que es importante identificar las necesidades y elegir las tecnologías adecuadas para satisfacerlas. En la investigación en el GAD Municipal de Quevedo, se han identificado las tecnologías más adecuadas para satisfacer las necesidades y objetivos específicos del municipio en cuestión. Ver Tabla 3.

**Tabla 3. Tecnologías para la gestión administrativa**

| Nombre                                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Software de gestión de proyectos         | La nueva tecnología de software de gestión de proyectos permite planificar, monitorear y controlar proyectos importantes. Con un software de gestión de proyectos, se pueden establecer tareas, plazos y asignar responsabilidades para asegurarse de que los proyectos se completen a tiempo.                                                                    |
| Software de gestión de recursos humanos  | 1. Un software de gestión de recursos humanos permite administrar a su personal, incluyendo la gestión de horarios, la proyectada de tareas y la evaluación del rendimiento. También puede ayudar a los empleados a mantener actualizadas sus horas trabajadas e información personal.                                                                            |
| Software de gestión financiera           | El software de gestión financiera ayuda a mantener un seguimiento de su presupuesto, facturas, pagos. También puede ayudar a automatizar los procesos de facturación y seguimiento de cobros.                                                                                                                                                                     |
| Sistemas de Información Geográfica (SIG) | Los sistemas de información geográfica permiten realizar un seguimiento de la información geográfica importante, como los límites del municipio, la infraestructura, las zonas de riesgo y las zonas de oportunidad para el desarrollo.                                                                                                                           |
| Plataformas de participación ciudadana   | Estas tecnologías pueden ayudar a los líderes del municipio a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones, como la planificación de proyectos o la recopilación de información sobre las necesidades de la comunidad.                                                                                                                                    |
| Plataforma de gestión de documentos      | 1. Una plataforma que permite la gestión y organización de documentos digitales de manera eficiente, con acceso controlado para los diferentes usuarios y la posibilidad de realizar búsquedas rápidas. Esto facilitaría el manejo de la información y evitaría la pérdida de documentos importantes.                                                             |
| Herramientas de inteligencia artificial  | La inteligencia artificial puede ser utilizada para analizar grandes cantidades de datos y obtener perspectivas que ayuden a la toma de decisiones. Por ejemplo, se pueden utilizar herramientas de análisis de datos para identificar patrones en el uso de los servicios públicos, lo cual puede ser útil para la planificación y optimización de los recursos. |

Elaborado por el autor

## Discusión

La tecnología ha sido parte de la historia humana desde el principio y se ha desarrollado junto con ella a lo largo del tiempo. Como resultado, la tecnología ha facilitado el trabajo y mejorado la calidad de vida en cada período histórico de acuerdo con las necesidades cambiantes. En la presente investigación se identificó que el GAD Municipal del cantón Quevedo utiliza redes sociales e informa sus actividades por estos medios, aunque en un 38% se ha adquirido tecnología para el manejo de la gestión solo el 23% de sus funcionarios aplican herramientas tecnológicas.

La tecnología es el centro de la sociedad actual más que nunca. Las nuevas tecnologías emergentes tienen un impacto significativo en él. La sociedad y la tecnología están estrechamente relacionadas, en el presente estudio se evidencia la falta de plataformas interactivas para los servicios otorgados a los usuarios y para que estén siempre conectados con la gestión del GAD Municipal de Quevedo.

Los Gobiernos Autónomos, actualmente se ven muy influenciados por el desarrollo tecnológico, que viene a complementar la mejora de los procesos y de los servicios como recaudaciones e información necesaria solicitada por el usuario. Según Martínez & Yela, (2015), sostienen que la falta de plataformas crea un disgusto en el usuario, ya que se pueden evitar servicios y trámites presenciales creando una plataforma para atención en línea.

En este sentido, el uso de tecnología es fundamental en tiempos de cambios, donde la eficiencia y respuesta a mayor velocidad es importante; de ahí que la tecnología juega un papel importante de cara con el usuario por parte del municipio, en repuestas a las necesidades de los usuarios.

Los gobiernos llevan varios años atravesando una etapa de transformación interna de procesos y herramientas a través de las administraciones públicas. Es así como las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han sido fundamentales

en cómo se llevan a cabo estos procesos de modernización. Una de las principales reformas a la gestión pública de los gobiernos, el gobierno electrónico o e-government, es un componente fundamental de la aplicación de estas tecnologías. Se considera como la técnica de innovar y aplicar tecnología en las funciones para el sector público y mejorar los servicios a la ciudadanía (Zamora-Boza & et.al., 2018).

## Conclusiones

Los gobiernos que han implementado políticas para promover el crecimiento a través de la innovación y el avance tecnológico dependen cada vez más de ellos en la era digital. Los países están fortaleciendo estas políticas debido a los efectos que las nuevas necesidades están teniendo en sus economías nacionales. Examinar las tendencias y la función de la innovación tecnológica en este contexto, sería un reto de las instituciones públicas.

El GAD Municipal de Quevedo para una mejor gestión administrativa debe realizar cambios implementando el uso de herramientas tecnológicas para el desempeño eficiente de las funciones de cada uno de los departamentos. Existen inconvenientes con la cooperación del departamento de tecnología, porque aún falta de adquirir equipos tecnológicos para el desarrollo de esta tarea, que sirva como herramienta para cumplir objetivos internos y prestar servicios externos a la ciudadanía, ofreciendo un tiempo de respuesta adecuado a los usuarios, mejor atención. La mala administración y la falta de innovación tecnológica serían efectos negativos inmediatos en la gestión de una entidad pública.

El cambio hacia economías basadas en el conocimiento tecnológico, la digitalización y las herramientas de innovación subraya la importancia para el crecimiento económico de los gobiernos municipales como el de Quevedo, donde se debe lograr un equilibrio entre una serie de objetivos, que van desde

iniciativas para abordar las debilidades en los presupuestos digitales reales.

En conclusión, la utilización de tecnologías en la gestión administrativa de un municipio puede tener un impacto positivo en todos los servicios que ofrece a la ciudadanía donde se ve transparentado los procesos con eficiencia, eficacia y una buena resolución. También puede mejorar significativamente el desempeño laboral en la institución pública y la satisfacción de los ciudadanos.

## Referencias bibliográficas

- Castoldi , P. (2022). El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de Administración. (U. C. Argentina, Ed.) *PRUDENCIA IURIS*(55).
- Cortes, V. J. (04 de 2019). La tecnología informacional, bastión en tiempos de la posverdad. *CATI*, pág. 12. <https://doi.org/http://cathi.uacj.mx/20.500.11961/10888>
- Duque, O. E. (2018). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Ferronato, N., Gorritty Portillo, M., Lizarazu, E., Torretta, V., Bezzi, M., & Ragazzi, M. (2018). The municipal solid waste management of La Paz (Bolivia): Challenges and opportunities for a sustainable development. . *Waste Management & Research*, 36, 288–299.
- Fueltala, G. V. (2018). *El modelo de gestión municipal y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Montúfar*. Quito: Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magíster en Gerencia de Empresas Públicas.
- Hamel, G., & Labarre, P. (25 de Abril de 2019). El salto a la Gestión 2.0. *Wall Street Journal*. <http://online.wsj.com/article/SB1303507092233309467.html>
- Hernández, A. J. (2018). El concepto de innovación social:ámbitos, definiciones y alcances teóricos. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*(88), 165 - 199. <https://www.redalyc.org/pdf/174/17449696006.pdf>
- Ley de Conectividad y Transformación Digital . (2021).
- Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación . (2020). *Suplemento del Registro Oficial No. 151*. <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-03/>
- Martinez, C., & Yela, B. R. (2015). *La inversión pública en los servicios del (gad) municipal del cantón Quevedo y su impacto socioeconómico en el sector urbano, periodo 2011 – 2014*. Quevedo: Univesridad Tecnica Estatal de Quevedo.
- Miguelé, F. (Mayo de 2018). *La Revolución Digital en España: Impacto y retos sobre el mercado de trabajo y el bienestar*. Creative Commons. <https://ddd.uab.cat/record/190329>
- Naser , A., & et,al. (2017). *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*. CEPAL.
- Requelme, P. F. (2017). GASTO PÚBLICO Y LA DICOTOMÍA DE LAS REGLAS FISCALES EN ECUADOR A PARTIR DEL DÓLAR. *ARTÍCULOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA*, 4(7).
- Surowiecki, J. (2004). *The Wisdom of Crowds: Why the Many Are Smarter Than the Few and How Collective Wisdom Shapes Business, Economies, Societies and Nations* . USA: Random House.
- Torres, J. (2019). Gobierno electrónico: de la nueva gerencia pública a la gobernanza. (U. Veracruzana, Ed.) *Ciencia Administrativa*, 77-88.
- Zamora-Boza, C., & et,al. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacio*, 39(6), 15. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390615.html>