

UNIVERSIDAD NACIONAL
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO
CENTRO INTERNACIONAL DE POLITICA ECONOMICA
PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE
POSGRADO PROFESIONAL EN GESTIÓN Y FINANZAS PÚBLICAS

ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LA
ÓPTIMA GESTIÓN DE RECURSOS DE LA OFICINA DE DIRECCIÓN
NACIONAL DE DESARROLLO DE LA COMUNIDAD LIBERIA.
LIBERIA, COSTA RICA 2023.

LUIS ANTONIO VEGA PANIAGUA

MARZO DEL 2023
LIBERIA, COSTA RICA

Propuesta del Trabajo Final de Graduación para optar al grado de Magister en Gestión y Finanzas Públicas. Cumple con los requisitos establecidos por el Sistema de Estudios de Posgrado de la Universidad Nacional. Heredia. Costa Rica

ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LA
ÓPTIMA GESTIÓN DE RECURSOS DE LA OFICINA DE DIRECCIÓN
NACIONAL DE DESARROLLO DE LA COMUNIDAD LIBERIA.
LIBERIA, COSTA RICA 2023.

LUIS ANTONIO VEGA PANIAGUA

HOJA DE APROBACIÓN

Este Trabajo Final de Graduación fue aprobado por el Comité Evaluador como requisito para optar al grado de Máster en Gestión y Finanzas Públicas – CINPE – UNA

M.Sc. Marco Otoy Chavarría
Miembro Comité Asesor

Dr. Keynor Ruiz Mejías
Miembro Comité Asesor

Luis Antonio Vega Paniagua
SUSTENTANTE

Agradecimiento

Al personal que integra la oficina de la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad sede Liberia, especialmente a Diego Alberto Salazar Herrera por toda la ayuda brindada durante el proceso de desarrollo de la investigación.

Al CINPE y a los profesores encargados de impartir esta maestría, por ayudarme a expandir mis conocimientos y finalmente a Dios por permitirme cursar esta maestría.

Dedicatoria

Primeramente a mis padres Trinidad Paniagua Ruiz y Luis Antonio Vega Martínez, ustedes han sido mi motor de vida para seguir esforzándome por lograr lo que me propongo profesionalmente, padre aunque ya no nos acompañes aquí en la tierra este logro es para vos, a mis hermanos Marlon Alonso Vega Paniagua y Carlos José Vega Paniagua ambos profesionales exitosos, en ustedes veo el esfuerzo de nuestros padres por sacarnos adelante, así que también ustedes me impulsan a seguir siendo una mejor persona y un gran profesional, los amo a todos.

Índice de tablas y figuras

- Tabla 1.** Rasgos de digitalización municipal en Costa Rica
- Tabla 2.** Variables e indicadores para diseño de herramientas móviles
- Tabla 3.** Variables e indicadores para diseño de herramientas móviles
- Tabla 4.** Variables e indicadores para diseño de herramientas móviles
- Tabla 5.** Variables e indicadores para diseño de herramientas móviles
- Gráfico 1.** Gráfico elaboración propia
- Gráfico 2.** Gráfico elaboración propia
- Gráfico 3.** Gráfico elaboración propia
- Gráfico 4.** Gráfico elaboración propia
- Gráfico 5.** Gráfico elaboración propia
- Gráfico 6.** Gráfico elaboración propia
- Gráfico 7.** Gráfico elaboración propia
- Gráfico 8.** Gráfico elaboración propia
- Gráfico 9.** Gráfico elaboración propia
- Gráfico 10.** Gráfico elaboración propia
- Figura 1.** Dashboard de satisfacción del cliente, índice de satisfacción
- Figura 2.** Dashboard de satisfacción del cliente, tiempo de repuesta
- Figura 3.** Dashboard de satisfacción del cliente, tablero de datos
- Figura 11.** Trámites que se pueden empezar y completar en línea
- Figura 12.** Uso de canales digitales para hacer trámites
- Figura 13.** Conectividad de banda ancha y móvil, países seleccionados, 2017

Resumen ejecutivo

Los avances tecnológicos de hoy en día han permitido a una numerosa parte de la población elevar su progreso social, pero cabe recalcar que dicho progreso no genera un beneficio equitativo en los diferentes estratos de la sociedad, hay diversos sectores a los cuales estas innovaciones tecnológicas no les permiten captar algún beneficio, lo que marca una desventaja con las partes de la población que sí pueden acceder y usar estas tecnologías.

El propósito de esta investigación es determinar cómo las Tecnologías de la Información y Comunicación influyen de manera positiva en los índices de resolutivez en las instituciones del Estado. A partir de una metodología de corte explicativo. La primera parte de la investigación corresponde a la revisión bibliográfica realizada, mediante estudios realizados por organismos internacionales, así como estudios realizados a nivel país que nos permitió conocer la importancia que tienen las Tecnologías de la Información y Comunicación en términos de eficacia y eficiencia.

En la segunda etapa del documento de investigación se entrevistó a todo el personal de primera línea de la Oficina de Dirección Nacional De Desarrollo De La Comunidad Liberia, permitiendo conocer su percepción acerca de las Tecnologías de la Información y Comunicación y la situación actual que experimenta la institución en la aplicación de dichas herramientas, a su vez se aplicó instrumento de cuestionario mediante un sondeo a los Presidentes de Juntas Directivas de Asociaciones de Desarrollo incorporadas a DINADECO Liberia, conociendo la percepción que tienen con respecto a la gestión que realiza la institución y los niveles de resolución con respecto a los proyectos formulados.

Dentro de las limitantes se identificó la falta de instrumentos tecnológicos de vanguardia en la oficina de DINADECO Liberia, a su vez se encontraron deficiencias en la actualización del personal que pertenece a la institución en temas relacionados al uso y manejo de TIC lo

que viene a generar que los tiempos de espera para la resolución de los proyectos presentados por los demandantes sea un proceso lento y tedioso, la burocracia en que se ven inmersas las instituciones del estado costarricense influyen enormemente en el éxito de la ejecución de los proyectos.

La importancia en la implementación de TIC para mejorar la gestión en esta institución vendría a mejorar el escenario en términos de eficiencia y eficacia, perdiéndole a la oficina de DINADECO Liberia digitalizar los procesos, y por ende una mejora en los niveles de servicio hacia las diferentes Asociaciones de Desarrollo.

La institución requiere un cambio y el uso de herramientas tecnológicas de vanguardia va de la mano con ese giro que necesita la oficina de DINADECO Liberia, para lograr una mejora en la gestión y optimizar los procesos en la prestación de servicios a las diferentes Asociaciones de Desarrollo, las TIC juegan un papel muy importante para cumplir ese objetivo y lograr mejoras sustanciales en la eficacia de la gestión de los recursos de manera que favorezcan a todas las comunidades, por lo tanto invertir en instrumentos tecnológicos es necesario para alcanzarlos, por otro lado capacitar y actualizar al personal periódicamente de manera que puedan potencializar su habilidades técnicas.

Summary

Today's technological advances have allowed a large part of the population to increase their social progress, but it should be emphasized that such progress does not generate an equitable benefit in the different strata of society, there are various sectors to which these technological innovations do not they allow them to capture some benefit, which marks a disadvantage with the parts of the population that can access and use these technologies.

The purpose of this research is to determine how Information and Communication Technologies positively influence resolution rates in State institutions. From an explanatory cutting methodology. The first part of the research corresponds to the bibliographic review carried out, through data information from studies carried out by international organizations, as well as studies carried out at the country level that allowed us to know the importance of Information and Communication Technologies in terms of effectiveness and efficiency.

In the second stage of the research document, all the front-line staff of the Office of the 'Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad' of Liberia were interviewed, allowing to know their perception about Information and Communication Technologies and the current situation experienced by the institution in the application of these tools, in turn, a questionnaire instrument was applied to the selected sample of the total of 35 Presidents of 'Juntas Directivas de Asociaciones de Desarrollo' incorporated into DINADECO Liberia, knowing the perception they have regarding the management carried out by the institution. institution and the levels of resolution with respect to the formulated projects.

Among the limitations, the lack of vanguard technological instruments at 'DINADECO Liberia' office was identified, in turn, deficiencies were found in the updating of the personnel that belongs to the institution on issues related to the use and management of 'TIC' what is coming to generate that the waiting times for the resolution of the projects presented

by the applicant is a slow and tedious process, the bureaucracy in which the institutions of the Costa Rican state are immersed greatly influences the success of the execution of the projects.

The importance in the implementation of 'TIC' to improve the management in this institution would come to improve the scenario in terms of efficiency and effectiveness, on that way would allow to digitize the processes and therefore an improvement in the levels of service towards the different 'Asociaciones de Desarrollo'.

The institution requires a change and the use of vanguard technological tools goes hand in hand with that change that the 'DINADECO Liberia' office needs, to achieve an improvement in management and optimize processes in the provision of services to the different 'Asociaciones de Desarrollo', 'TIC' play's a very important role to meet this goal and achieve substantial improvements in the effectiveness of resource management in a way that favors all communities, therefore investing in technological instruments is necessary to achieve them, on the other hand, train and update the staff periodically so that they can improve their technical skills.

Introducción

Durante los últimos años las Tecnologías de la Información y Comunicación han adquirido gran relevancia, hoy en día este tipo de tecnologías son de suma importancia para encaminar a las entidades públicas o privadas hacia una mejora de sus procesos, permitiéndoles facilitar su desempeño, dando como resultado una mejora sustancial en la eficiencia, lo que ha permitido ir generando mejoras significativas en la calidad de los bienes o servicios finales ofrecidos a la población.

El ser humano en su búsqueda de facilitar los procesos, ha creado una serie de mecanismos o instrumentos que datan desde décadas atrás, desde la creación del Internet en los años sesenta, donde a raíz de una necesidad de comunicación de parte del ejército norteamericano surge la creación de dicha herramienta que vendría a dar un giro a nivel mundial, en términos de facilidad de comunicación.

Este instrumento hoy en día es usado por miles de millones de personas alrededor del mundo, después de la invención del internet surgen diversos instrumentos que vendrían a mejorar los canales de comunicación, este tipo de tecnologías requiere de inversiones de capital sumamente altas, es por eso que no todas las entidades públicas o privadas tienen la capacidad de adquirirlas.

Costa Rica ha impulsado la implementación de este tipo de mecanismos o instrumentos dentro de su aparato estatal, y a su vez se ha establecido metas para lograr la creación del gobierno digital 4.0, en el que las TIC van a predominar de manera relevante, si bien el compromiso del gobierno para implementar la agenda nacional de digitalización está trazado para el año 2023 para ser completado en su totalidad.

Hoy en día existen diversas instituciones que carecen de TIC que les permitan lograr mejoras en sus procesos, el hecho de que estas herramientas jueguen un papel importante en las economías globalizadas ha generado nuevos retos para los países del orbe y sus respectivas entidades.

La Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad, DINADECO, es una institución del Poder Ejecutivo de Costa Rica, encargada de fomentar, orientar, coordinar y evaluar el proceso de organización de las comunidades, para lograr su participación activa y consciente en el desarrollo económico, social, cultural y ambiental del país.

El fundamento de su accionar se encuentra en la Ley No. 3859 Sobre Desarrollo de la Comunidad, promulgada el 7 de abril de 1967, para dotar a las comunidades de un instrumento jurídico básico de organización que permitiera la constitución de asociaciones con personería jurídica y un marco legal apropiado para facilitar la toma de decisiones sobre la base de un modelo democrático que favorece la participación ciudadana.

A través de todos estos años, la institución ha acumulado valiosa experiencia al servicio de las organizaciones comunales a las cuales les brinda capacitación en los diferentes aspectos de su desempeño, así como los servicios de registro, personería jurídica, y auditoría; todos ellos de manera gratuita. Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad. DINADECO. <http://www.dinadeco.go.cr>.

En este trabajo de investigación abordaré la situación de la oficina de DINADECO en Liberia, Guanacaste, se analizará como la implementación de TIC mejoraría la eficiencia y optimización de la gestión de los recursos de la misma.

Contenido

Hoja de aprobación	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Índice de tablas y figuras	vi
Resumen Ejecutivo	vii
Summary	ix
Introducción	xi
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	1
I.1 Antecedentes	1
I.2 Justificación	6
I.3 Problema	7
I.4 Objetivos	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	9
II.1 Marco Teórico	9
II.2 Políticas Sociales	10
II.2.1 Políticas Sociales en Costa Rica	11
II.2.2 Logros y desafíos de la Política Social en las últimas décadas	12
II.3 TIC	14
II.3.1 Características de las TIC	15
II.3.2 Políticas para el fomento de las TIC en América Latina	16
II.4 Gobierno y Políticas Públicas sobre las TIC	17
II.4.1 Programa de Gobierno Digital	17
II.4.2 Consolidación institucional del programa Gobierno Digital	17
II.4.3 Acceso y uso de las TIC en la Administración Pública	18
II.5 La e-Municipalidad	19
II.6 Eficiencia	21
II.6.1 Tendencias y buenas prácticas del uso sostenible de las TIC en la planificación y gestión pública	22
II.6.2 Compras sostenibles	22
II.6.3 Nueva infraestructura tecnológica sostenible	22

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	23
III.1 Marco metodológico	23
III.2 Enfoque de la investigación	23
III.2.1 Tipo de Investigación	24
III.2.2 Sujetos de Investigación	24
III.2.3 Población	24
III.3 Fuentes de Información	25
III.3.1 Fuentes primarias	25
III.3.2 Fuentes secundarias	25
III.4 Técnicas de Investigación	26
III.4.1 Entrevista	26
III.4.2 Cuestionario	26
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	27
IV. 1 Estado de situación de DINADECO	27
IV. 2 Estado de situación Juntas Directivas asociadas a DINADECO	29
CAPÍTULO V. PLAN DE ACCIÓN	39
CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES	50
Bibliografía	55
Anexos	57

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

I.1 Antecedentes

La implementación de las tecnologías de la información y comunicación ha generado un impulso de manera progresiva en la forma en la que se desempeñan las instituciones hoy en día, posibilitando el aumento de la productividad, dichos esfuerzos tecnológicos no solo deben centrarse en la aplicación de las nuevas tendencias que dictan los mercados modernos, sino que también se debe involucrar a los individuos que van a interactuar con estas nuevas herramientas, fomentando el aumento en su calidad y productividad. Existen indicadores que reflejan cómo el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, elevan los desempeños en la gestión de las instituciones públicas, donde la innovación juega un papel muy relevante a la hora de optimar la gestión de los diversos entes estatales.

Antes de estas transformaciones, no importaban mucho las competencias intelectuales de los empleados porque se realizaban tareas rutinarias y repetitivas; en la actualidad, como resultado del uso de diversas tecnologías e innovaciones en los procesos, se pueden obtener bienes y servicios más rápido, con mejor calidad y con menores costos. Los clientes o usuarios se han vuelto más exigentes y sus expectativas se han incrementado, aspecto que presiona en el trabajo, de manera particular en el servicio público, a tratar de eliminar la burocratización del pasado y centrar la atención en responder a este nuevo esquema de exigencia de los ciudadanos, lo cual demanda una creación de valor agregado apoyado en el uso de TIC. Ávila Barrios, D. (2014).

Los impactos que han tenido las TIC en países donde se han implementado han sido muy relevantes, tal es el caso del gobierno colombiano, donde por medio de indicadores como el GEIH (Gran encuesta integrada de hogares), ECV (Encuesta de calidad de vida), ECH (Encuesta continua de hogares) captan información para medir el desempeño de las TIC en el país, estos datos le permiten al estado colombiano recopilar información sobre el uso que se les da a TIC en los diversos sectores productivos, educativo y en las diversas comunidades que conforman el país, utilizando información relevante generada por encuestas, y por medio de bases de datos, provenientes de los diversos operadores de servicios tecnológicos que operan en el país. Sarmiento, S. R. P. (2015).

Las diversas instituciones del gobierno colombiano adoptaron normativas internacionales utilizadas por organismos a nivel mundial como lo es la CEPAL, lo anterior debido a que facilita la comparación internacional de cifras, el establecer un seguimiento continuo sobre los indicadores del desempeño de las TIC, va a permitir que no genere disparidad en los datos que se generan, esto representa un gran desafío para la gran cantidad de sectores involucrados, debe de haber mucha coordinación y facilidad de ejecución, para poder establecer de acuerdo a los datos que se generen en la implementación de dichas tecnologías, mejores políticas públicas para el país. Sarmiento, S. R. P. (2015).

El seguimiento que se tenga sobre los datos e información correspondiente al desempeño que tengan las TIC, es un desafío muy importante, ya que a raíz de esto se van a generar una serie de indicadores que van a contribuir al desarrollo de programas estatales, fortaleciendo la forma en que ejecutan sus presupuestos de los diversos gobiernos.

En diversas cumbres y conferencias internacionales que se han realizado en la última década, existe un compromiso de parte de los países asistentes, dar un paso adelante en la formación de sociedades de la información, utilizando las nuevas tecnologías de la información y comunicación TIC como instrumentos efectivos para promocionar el desarrollo sostenible, y a su vez mejorar la calidad de vida de las comunidades globalmente, otro de los retos que se ha puesto sobre la mesa es el de utilizar el potencial que tienen las TIC para alcanzar los objetivos de desarrollo de las Naciones Unidas.

Se conoce que la región latinoamericana y del caribe está pasando por un proceso de transición hacia sociedades de la información, si bien en este proceso existe una diferencia muy marcada con los demás países del orbe, a esta disparidad se le conoce como brecha digital, los gobiernos de América Latina deben redoblar esfuerzos para disminuir la brecha existente hoy en día, permitiendo la participación de sectores relevantes de la sociedad, el gobierno y la empresa privada.

Diferentes países de la región han procurado hacer realidad la promesa de desarrollo y bienestar asociada a la difusión de las nuevas TIC, mediante la implementación de iniciativas nacionales tendientes a lograr la universalización del acceso a la Internet. Entre estos programas de reducción de la brecha digital, se cuentan la instalación masiva de equipos computacionales conectados a Internet en las escuelas públicas, y la puesta en funciones de telecentros comunitarios en localidades en situación de exclusión social. Ambos enfoques programáticos comparten la premisa de que el acceso compartido constituye la manera más eficiente para lograr que los grupos marginados accedan a la conectividad y así superar la brecha digital que afecta a la región. También se ha apostado a la difusión de Internet como un medio para la promoción del desarrollo local, el fomento de la ciudadanía, el mejoramiento de los procesos de enseñanza – aprendizaje y la construcción de una cultura de Internet, entre otros objetivos. Villatoro, P., & Silva, A. (2005).

Costa Rica ha establecido parámetros para la implementación de TIC dentro de su marco institucional, dos diputados de la República presentaron ante la corriente legislativa en el año 2009, un proyecto de Ley que pretende normar el adquirir y gestionar las tecnologías de la información en instituciones públicas.

Uno de los motivos al presentar este proyecto de Ley, es el de seguir los lineamientos que se han promulgado en las diferentes cumbres a nivel mundial, con lo que respecta a los diferentes modelos de software cuyo fomento de parte del gobierno resulta fundamental, para incrementar el acceso a la información y el conocimiento, con estos argumentos se justifica la inserción del Estado en el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación, teniendo como objetivo fundamental el beneficio de la sociedad. Se pretende la creación de un órgano que dicte las pautas a seguir, con lo que respecta a políticas, estrategias y lineamientos a la hora de adquirir todo lo referente a bienes y servicios que estén relacionados a las tecnologías de la información y comunicación, esto con el fin de asegurarse la calidad e idoneidad de la inversión realizada, y que la misma se ajuste a los objetivos de las diferentes instituciones estatales.

La promulgación de esta Ley tiene el fin de brindar los mecanismos que permitan regular el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación a nivel de todas las instituciones del Estado, optimizando los recursos humanos y de tecnología que se encuentren ligados a las TIC a nivel del gobierno.

Costa Rica a través de la historia ha realizado grandes inversiones en educación y servicios de salud, las mismas han ido de la mano con la ciencia y tecnología, en el año 2015 se crea el Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación impulsado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, en este plan se enfatiza que las TIC son de alta relevancia para disminuir las brechas digitales y fomentar el aprendizaje, la generación de emprendimientos, y el uso de los servicios en línea que ofrecen las instituciones estatales así como las privadas, esto con el fin de impulsar el desarrollo de las sociedades y economías. Los gobiernos que apuestan a la era digital tienen muy en cuenta que las TIC son elementos importantes en la gestión pública, asimismo facilitan la toma de decisiones si son implementadas de manera adecuada.

Con respecto a políticas públicas relacionadas al uso de TIC en Costa Rica, el Ministerio de Educación Pública cuenta con la Política Nacional en aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a la Educación, el objetivo de dicha política es el de impulsar la transformación del sistema educativo costarricense, de manera que se desarrolle el uso de tecnologías digitales al servicio de la población estudiantil, y de esta forma dar pie al desarrollo, potenciar la enseñanza, optimizar la manera de aprender y gestión de la educación.

El compromiso que tiene el Ministerio de Educación Pública es el de preparar a la comunidad estudiantil a ser usuarios responsables, aprovechando todas las ventajas que ofrecen las TIC en los procesos de enseñanza. Con la promulgación de esta política pública se busca fomentar el uso de mecanismos digitales, que la infraestructura tecnológica se adapte a las necesidades que requiere los sistemas educativos modernos.

En el año 1967 se crea la Ley sobre Desarrollo de la Comunidad, anteriormente a que fuera creada dicha Ley, hubo una serie de acontecimientos que sentaron las bases para su creación, a raíz de estos hechos se crea la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad, como una institución que promulgue la organización de las comunidades del país, y de esta manera lograr que estas tengan una participación activa y consciente para la ejecución de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo. A raíz de la creación de dicha Ley es notable las intenciones del Estado para promover la organización comunal con fines específicos, establecer controles y utilizar a las organizaciones comunales como instrumentos de apoyo para sus programas y proyectos.

DINADECO es una institución del Poder Ejecutivo de Costa Rica, la misma se encarga de fomentar, orientar, coordinar y evaluar todos los procesos que se llevan a cabo en las organizaciones comunales del país, para que de esta forma se genere una participación activa promoviendo el desarrollo económico, social, cultural y de medio ambiente en el país. Este organismo estatal provee instrumentos jurídicos básicos, para fomentar la constitución de asociaciones amparadas en un marco legal apropiado, con el fin de impulsar la participación de la ciudadanía, brindándoles capacitación en diversos aspectos acordes a la labor que desempeñan, a su vez ofreciéndoles servicios de registro, personería jurídica y de auditoría gratuitamente.

El gobierno de Costa Rica ha realizado grandes esfuerzos en la implementación de Tecnologías de la Comunicación y la Información en las instituciones estatales, sin embargo, hay algunas instituciones que están muy por encima de otras, en lo que se refiere al uso de TIC, es en este sentido dichas instituciones estatales llevan una ventaja muy marcada en cuanto a capacidad instalada, tecnológicamente hablando, lo que les permiten tener mejores indicadores con respecto a las demás, si bien sabemos que el presupuesto de cada institución es diferente, el estado debe de establecer políticas para que en términos de inversión en TIC haya una paridad, o que las diferencias en ejecución económica para la adquisición de TIC no sean muy marcadas. En este trabajo de investigación analizaremos la situación de la Oficina de DINADECO de la ciudad de Liberia, e identificaremos las carencias referentes al acceso y uso de TIC.

I.2 Justificación

Los avances que ha tenido la tecnología a través de los años ha generado un impacto positivo en la vida de las personas, y por consiguiente ha fomentado el progreso de las naciones (Ávila Barrios, D 2014). Este impacto ha permitido mejorar la calidad de vida y las formas de aprendizaje de muchas personas alrededor del mundo. Hoy en día el mundo de la información ha revolucionado de una manera muy progresiva, jugando la tecnología un papel muy relevante en la difusión de conocimiento, el cuál es captado por las sociedades. Parra Sarmiento, et al (2015) plantea que las TIC representan un insumo estratégico para generar crecimiento económico, permitiéndoles ser más productivos elevando sus niveles de competitividad, esto a su vez genera que los gobiernos tomen decisiones más acertadas a la hora de implementar los objetivos que se trazan.

La administración pública enfrenta varios retos que permitan generar cambios ante la percepción que tiene la ciudadanía, por una lado exigen que se ofrezcan servicios de mayor calidad y por otra parte que las Instituciones del Estado sean más eficientes en su accionar, no solo a nivel nacional sino que también en las diferentes regiones del país, en las cuáles tienen presencia, en este Trabajo Final de Graduación analizaremos el impacto que tendría la implementación de TIC en la mejora de las competencias de los servicios brindados por dicha institución

Está demostrado en diferentes estudios según Parra-Sarmiento, et al (2015), que la implantación de Tecnologías de la Información y Comunicación en instituciones de gobierno, así como también en la empresa privada, permiten una mejora en la gestión, impulsando la calidad, generando mejoras en la eficacia y eficiencia de los diferentes servicios, optimizando de esta manera el buen uso de los recursos del Estado, esto va de la mano con una muy buena capacitación del recurso humano de cada una de las instituciones, fomentando así el buen uso de las TIC interpretando de una manera clara y concisa los datos que estas arrojan, este tipo de sistemas permite mejorar la gobernanza de un país.

Costa Rica ha dado un gran paso hacia la transformación de la institucionalidad pública con accesos simples, ágiles y seguros a los servicios que ofrece las instituciones gubernamentales para los ciudadanos, si bien es cierto que a la fecha muchos entes del gobierno están más avanzados que otros con lo que respecta a implementación de TIC. En este proyecto se analizará la situación en que se encuentra la Oficina de DINADECO en Liberia. Las instituciones estatales no deben permanecer al margen de estas nuevas tendencias, todo lo contrario, es de mucha conveniencia el conocer y apropiarse de estas herramientas de apoyo que permitirán un mayor flujo de información y con esto mejorar el desempeño de instituciones estatales, generar que sean más competitivas en un mundo tan cambiante.

I.3 Problema

Los avances tecnológicos de hoy en día han permitido a una numerosa parte de la población elevar su progreso social, pero cabe recalcar que dicho progreso no genera un beneficio equitativo en los diferentes estratos de la sociedad, hay diversos sectores a los cuales estas innovaciones tecnológicas no les permiten captar algún beneficio, lo que marca una desventaja con las partes de la población que sí pueden acceder y usar estas tecnologías.

El gran sinnúmero de transformaciones que ha tenido la ciencia en el siglo XXI de acuerdo con Leal y Carnota, R. (2015), han establecido que se genere una nueva revolución industrial, la misma lleva consigo el uso de tecnología de punta, que son principalmente automatizadas, estos avances han sentado las bases en lo que requiere el mundo laboral hoy en día, las economías de hoy en día se basan en el conocimiento sin embargo las competencias de conocimiento y desempeño sobre el uso de TIC en las instituciones estatales es muy limitado, la falta de acceso e inducción en algunas instituciones del gobierno limita al personal afectando el desenvolvimiento acerca del uso de estas herramientas tecnológicas.

Los países en vías de desarrollo deben de concentrar sus esfuerzos en reducir las brechas digitales que hoy imperan en la gran mayoría de ellos, tratando de abarcar zonas especialmente rurales donde la diferencia es más marcada, permitir que estos sectores de la población aumenten sus oportunidades de desarrollo y crecimiento intelectual, de manera de buscar la equidad con las demás zonas.

La tecnología en los tiempos modernos es muy cambiante, debido a estos cambios las brechas digitales siempre van a estar presentes (Villatoro y Silva, 2005), los gobiernos deben de redoblar esfuerzos estableciendo políticas públicas que generen mejores condiciones de acceso a las TIC, en los estratos sociales más vulnerables, no solo es brindarle los recursos tecnológicos a esta parte de la población, también es promover su desarrollo cognitivo.

Estas brechas tecnológicas también se ven reflejadas en las distintas instituciones del Estado costarricense, en las que por un lado hay instituciones que cuentan con tecnología de avanzada, mientras que por otro lado hay algunas que carecen de dichos recursos, lo que provoca que su operatividad se vea reducida o tengan falencias para desempeñarse en sus labores cotidianas, en este trabajo se abordará la situación en la que se encuentra la oficina de DINADECO de Liberia, misma que durante muchos años ha sufrido ante la carencia de Tecnologías de la Información y Comunicación, acorde a las nuevas tendencias que se ofrecen globalmente, ocasionando pérdida de competitividad con respecto a otras instituciones que realizan labores similares.

I.4 Objetivos

Objetivo General

Analizar los efectos de la disponibilidad insuficiente de TIC en los tiempos de respuesta a instituciones y público en general por parte de la Oficina de DINADECO, Liberia.

Objetivos Específicos

1. Identificar la situación actual de las tecnologías utilizadas por DINADECO Liberia, mediante el uso de variables e indicadores que determinan la eficiencia.
2. Analizar la percepción de las entidades beneficiadas con respecto a la resolutiveidad brindada en términos de eficiencia.
3. Elaborar una propuesta para incorporar el uso de las TIC en la oficina de DINADECO Liberia.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

II.1 Marco Teórico

A continuación, se van a explicar el contenido teórico referente a la historia de la Política Social en Costa Rica y sus repercusiones a nivel país, Tecnologías de la Información y Comunicación, análisis de la eficiencia en las instituciones estatales, políticas públicas referentes a TIC, para que de esta forma se capte de una mejor manera el contenido de esta investigación. A su vez se abarcará cómo las TIC han permitido mejorar la eficiencia en las entidades en las que se han implementado.

II.2 Políticas Sociales

Una definición de política social es una actividad compleja, debido a que la historia de la misma muestra aspectos heterogéneos como contrastantes en lo que respecta a su concepto, principios, instrumentos y aspectos. En primera instancia, puede ser "pensada como un conjunto de acciones públicas o privadas relacionadas con la distribución de recursos de todo tipo en una sociedad particular". Ahora bien, la acción del gobierno convierte las acciones sociales en públicas y con ello, cambia la distribución de capacidades que se dan en la estructura política y en la organización del Estado. Por tanto, la política pública pasa entonces a ser un recurso de poder y aumenta relativamente la capacidad política de algunos grupos y fuerzas y disminuye la de otros (Atria, 1975:141).

Existen distintos modelos de política social, no obstante, ideal sería un sistema pluralista que combine el potencial de las relaciones de solidaridad básico del sistema información, la libertad de iniciativa y la promoción de formas de organización voluntaria, con una orientación global del sector público legitimada por el consenso social (Bustelo, 1990: 257-258).

Para llevar a cabo esto, el primer requisito es definir el beneficiario principal y quien financia la política social, o sea, que el sistema tiene que ser transparente tanto por el lado del gasto como del financiamiento. Un segundo requisito consiste en determinar las necesidades humanas, es decir quiénes son los que más necesitan y quienes tienen más. Como tercer requisito, analizar la viabilidad de lo que se propone en términos físicos, sociales, políticos y otros. Este criterio es importante porque permitirá posibilitar las propuestas fundadas en un voluntarismo creativo.

II.2.1 Políticas Sociales en Costa Rica

Con base en las anteriores afirmaciones y a lo expuesto por Franco (1991:1-2), se tratará de analizar el desarrollo de las políticas sociales en nuestro país.

Al igual que en otros países latinoamericanos, las políticas sociales tornaron desde la década de 1990, una nueva orientación, ya que el contenido y los objetivos de las acciones que el Estado ha realizado han ido cambiando con el tiempo.

a. El Estado trató de construir la nación, para ello la política social consistió mediante la educación en conformar una población homogénea, que los dotara de una lengua común y de la creencia en ciertos valores, lo que debía permitir el arraigo local, sentirse parte del mismo país. Por tanto, no había discriminaciones para los habitantes que se querían atender, eran programas dirigidos a todos. Flores, I. A. (2002).

b. Una segunda etapa consistió en crear una clase media. Opción que se inspiraba en la creencia de que el tamaño de las clases medias era un indicador de la modernidad de los países: cuanto más grande era la clase media, más moderno era el país. Asimismo, se suponía que dichos estratos medios contribuían a la estabilidad política. La política social era consistente con el predominio, en la época de la sustitución de importaciones; exigía crear un mercado interno y para ello, debía aparecer un grupo social dotado de capacidad adquisitiva para generar una demanda para los bienes que ahora se producían internamente. De modo que se idearon los medios necesarios para fortalecer a nuevos grupos que iban a ser los eventuales compradores de los productos que generaba la industria nacional. El modelo de sustitución de importaciones es un caso de la estrecha relación entre lo económico y la política social. Flores, I. A. (2002).

II.2.2 Logros y desafíos de la Política Social en las últimas décadas

Costa Rica ha sido un país altamente exitoso en materia de desarrollo social, y aún mantiene una situación favorable respecto a otros países subdesarrollados, como se refleja en los indicadores sociales individuales o agregados, tal como el Índice de Desarrollo Humano (IDH) que estima el Programa de las Naciones para el Desarrollo (PNUD).

En efecto, debe resaltarse que los logros sociales y en desarrollo humano alcanzados por el país provienen de esfuerzos realizados tiempo atrás, con exiguos niveles de avance en los últimos años. La crisis económica afectó severamente el proceso de desarrollo social iniciado varios años atrás y, con ella, se puso en discusión el modelo prevaleciente caracterizado por un Estado centralista prestador de servicios sociales, especialmente de tipo promocional (ampliación de oportunidades y capacidades) y dirigidos a la población en su conjunto (universalismo), esto último sin excluir programas selectivos dirigidos a poblaciones meta específicas. Así como la estabilidad y el ajuste económico se convirtieron en inevitables a nivel económico, en la política social se tornó imperativa una revisión de las formas tradicionales e instrumental de gestión, que a tono con la plataforma de los organismos financieros internacionales, se centraba en privilegiar la prestación privada de servicios sobre la pública, la asistencia social sobre la promoción de capacidades, la focalización sobre el universalismo y la descentralización sobre el centralismo.

En el contexto de ajuste y modernización del Estado, las instituciones del área social del Estado costarricense se han visto compelidas a la búsqueda de transformaciones en su modo de operación más acordes a las exigencias de eficacia y eficiencia en su rendimiento. Sin embargo, la característica central del período de estudio en el frente social, ha sido el predominio de estrategias heterodoxas (“a la tica”) que han filtrado las tesis más extremas y las recomendaciones de los organismos financieros internacionales, posibilitando preservar los rasgos fundamentales y distintivos del modelo costarricense de política social centradas en una visión universalista, equitativa y solidaria.

El resultado de lo anterior fue que Costa Rica resistió las propuestas más ortodoxas del ajuste en lo social protegiendo el gasto público social y la institucionalidad asociada a este, aspecto determinante para evitar la reversión de sus principales indicadores sociales tal y como aconteció en otras naciones latinoamericanas. Y ahora que el péndulo retorna hacia un enfoque más centrado en la promoción de las capacidades humanas y al reconocimiento de la importancia de la intervención estratégica del Estado, se aprecian mejor las fortalezas de ese modelo, entre cuyos logros más recientes destacan por su carácter integrador y multiplicador, los esfuerzos realizados en la reforma del sector salud, la introducción de la informática educativa y la enseñanza de una segunda lengua en la educación primaria. Igualmente, relevante, aunque con altibajos, es la tendencia hacia la reducción de los niveles de pobreza, mediada por resultados macroeconómicos favorables y por la positiva incidencia de la política social y la salarial.

Sin embargo, es menester reconocer los flancos débiles de la política social costarricense, que se traducen actualmente en el estancamiento o escaso progreso de los principales indicadores sociales del país. En efecto, con contadas excepciones, los niveles de avance efectivo en materia de coordinación interinstitucional, mejoras en los presupuestos y la administración de recursos humanos y financieros, impulso de innovaciones programáticas, e introducción de una cultura de evaluación y rendimiento de cuentas son escasos.

En la actualidad, Costa Rica se enfrenta al doble desafío de integrarse al mundo y de mantener niveles de integración y cohesión social a lo interno, que aseguren la estabilidad de su sistema democrático. En materia social queda un largo camino por recorrer para que los beneficios del desarrollo social se extiendan a toda la ciudadanía y regiones del país, así como para alcanzar niveles de excelencia en materia de calidad de los servicios sociales.

Para enfrentar ese conjunto de retos, resulta fundamental maximizar los recursos de la inversión social y acrecentar el impacto redistributivo de sus intervenciones. De igual modo, la institucionalidad del área social y el impacto de sus acciones debe ser sometida continuamente al escrutinio ciudadano y al rendimiento de cuentas para evitar procesos de burocratización, el deterioro en la calidad de los servicios, la pérdida de sentido y oportunidad en las acciones, etc.

Según Flores, I. A. (2002), la reorganización del sector social debe ser vista como una tarea permanente que demanda vigorosos procesos de planeación y programación, de recalificación de los recursos humanos y de preocupación permanente por la mejora y mantenimiento de la infraestructura que da soporte a la red de servicios sociales a nivel nacional, regional y local.

II.3 Tecnologías de Información y Comunicaciones

Las generaciones de hoy en día se desenvuelven en un entorno tecnológico donde el uso de herramientas tecnológicas es parte de la cotidianidad, cosa que generaciones de años anteriores no veían tan común, o prácticamente era inexistente su uso (Leal y Carnota, R. 2015), las TIC o Tecnologías de la Información y Comunicación es parte de la era tecnológica que vivimos hoy en día, permiten soluciones innovadoras y disruptivas a los usuarios, este tipo de tecnología ha transformado la manera de ejecución de los procesos, la forma en que se implementan las tareas y a su vez la medición de resultados.

Las TIC son herramientas tecnológicas que permiten a los usuarios lograr una mayor eficiencia, el ordenamiento y procesamiento de la información, también permiten la conectividad comunicativa entre personas, empresas y organización, agilizando el flujo de información (Sotelo Aragón y Wilches Luna, 2019), otra de las funciones es la de incrementar la eficiencia de los procesos en donde se empleen.

Las TIC como recursos innovadores pueden ser de varias formas, software (generalmente el tipo de software en los cuales el acceso es por medio de la nube, mediante servidores manejados por terceros), herramientas digitales cuyos objetivos es generar mejoras en la productividad, facilitando las tareas que años atrás se manejaban de forma analógica.

Según Villatoro y Silva (2005), en la cotidianidad de hoy en día es casi un hecho de que las TIC van a estar presente en todas o en la mayoría de nuestras acciones diarias, a partir de esta nueva realidad, se establece un nuevo orden en la forma en que se manipula la información para los diferentes usos.

II.3.1 Características de las TIC

A lo largo de la historia las Tecnologías de la Información y Comunicación han sufrido cambios, desde varios campos o sectores donde se utilizan, como el sector salud, tecnológico, mecánico y de ingeniería, podemos mencionar algunas características que las distinguen.

- Logran la interconexión e integración de varias tecnologías a la vez, con lo cual se incrementa las herramientas que permiten establecer comunicación. (Villatoro y Silva, 2005)
- Generan la interacción de varios usuarios, permitiendo la facilidad de transmisión de información por medio de dispositivos. (Villatoro y Silva, 2005)
- Son adaptables a las necesidades de los usuarios, así como a las tendencias que dictan los mercados. (Villatoro y Silva, 2005)
- Sus capacidades de ejecución son sumamente altas debido a la conectividad por medio de internet. (Villatoro y Silva, 2005)
- Fomentan impactos positivos en la sociedad e individuos. (Villatoro y Silva, 2005)
- Están presentes en diversas ramas de la economía, salud, y educación. (Villatoro y Silva, 2005)
- Son objetos de transformaciones constantes a lo que dicten los mercados y tendencias globales. (Villatoro y Silva, 2005)

Dado todas las características anteriores, Villatoro, P., & Silva, A. (2005) plantea que las TIC son esenciales para los procesos de modernización y digitalización, facilitando la transmisión de información y facilidad de generación de data, fomentando la eficiencia en los sectores o campos donde se empleen.

II.3.2 Políticas para el fomento de las TIC en América Latina

Los países de América Latina en la última década han desarrollado políticas para fomentar el uso de Tecnologías de la Comunicación y la Información, estos pasos han ido a un ritmo moderado, permitiendo avances que, si bien no son los deseados en comparación a los países desarrollados, ha permitido generar cambios en las políticas públicas de cada país.

Según Heredia, A. (2020), previamente existían políticas o iniciativas a nivel de algunos sectores, la promulgación de políticas públicas dedicadas a impulsar las TIC en países latinoamericanos y de la zona del caribe se empezaron a gestar a finales de los años noventa. Primeramente, los esfuerzos se centraron en un principio en tres áreas: educación, infraestructura y gestión de gobierno.

No fue hasta principios del año 2000, que varios países de la Región Latinoamérica dieron sus primeros impulsos hacia la creación de políticas públicas en las cuales incluían a sectores económicos y sociales. Estos impulsos fueron consolidados en la Cumbre Mundial para la Sociedad de la Información, a su vez la incorporación de las TIC dentro de los ODM (Objetivos de Desarrollo del Milenio) de las Naciones Unidas permitió fomentarlas aún más. (Heredia, A. 2020).

A pesar de los compromisos que han adquirido los países con respecto a la implementación de TIC, y el establecimiento de políticas que las impulsen, no han logrado continuidad cuando se generan cambios en gobiernos o autoridades competentes. Heredia, A. (2020) plantea que no se ha tenido el suficiente consenso, respaldo político e institucionalización, en otros casos las estructuras estatales generan dificultades para promover políticas, esto se presenta mayormente en gobiernos federales. Por último, algunos países no cuentan con organismos que tengan una jerarquía institucional de peso y sus capacidades de acción son limitadas.

Es así que todas estas iniciativas no representan un gran impacto para promover el uso de las TIC, los gobiernos latinoamericanos deben redoblar esfuerzos para que en sus estructuras haya una mayor presencia de TIC de última generación, perdiéndoles ser más competitivos, mejorar sus índices de productividad y aumentar su capacidad de atraer inversión extranjera directa.

II.4 Gobierno y Políticas Públicas sobre las TIC

II.4.1 Programa de Gobierno Digital.

El gobierno de Costa Rica a través de la promulgación de políticas que impulsen las Tecnologías de la Información y Comunicación, ha establecido dentro de su marco institucional el programa de Gobierno Digital. Como razón principal el Estado ha priorizado el estar al servicio de la ciudadanía, es por esto que este programa está dirigido al ciudadano, beneficiándose directamente de todos los servicios que el gobierno central ofrece. Dicho programa se encuentra regido por el MICITT, que dentro de su organigrama institucional cuenta con la Dirección de Gobernanza Digital, la cual vela con lo referente a aspectos relacionados con proyectos, normas, políticas, firma digital, ciberseguridad y estándares para software, portales y servicios en línea. (Heredia, A. 2020).

El programa se encuentra abarcado dentro de la Estrategia de Transformación Digital hacia la Costa Rica del Bicentenario 4.0, la cual cuenta con 6 ejes estratégicos, en ellos se plasman diversas líneas de acción, cada una de ellas cuenta con pautas específicas para ser desarrolladas como proyectos. Heredia, A. (2020), indica que todas estas acciones deben interrelacionarse entre sí, contemplando los objetivos planteados, cumpliendo con los niveles y consideraciones de seguridad digital, respaldadas por políticas y herramientas jurídicas.

II.4.2 Consolidación institucional del programa Gobierno Digital.

El gobierno de Costa Rica en su accionar para lograr la digitalización del estado crea la Ley 9943, este decreto impulsa el lanzamiento de la Agencia Nacional de Gobierno Digital. Presidencia de la República (2021). Esta entidad gubernamental será la encargada de ejecutar las políticas públicas dictadas por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. Implementando todo lo referente a servicios y proyectos de las instituciones de administración pública, en ámbitos como gobierno digital, facilitando la accesibilidad, que sea inclusivo, transparente y ofrezca seguridad a los servicios institucionales dirigidos a la ciudadanía. Este ente del Estado, tiene que desarrollar iniciativas y servicios transversales que se pondrán a disposición de todo el órgano

institucional del Estado, a su vez tiene que implementar la conexión de todas las instituciones públicas a través de un marco de interoperabilidad nacional.

Agencia Nacional de Gobierno Digital

Dentro de sus objetivos se encuentran los siguientes:

- Realizar cambios para lograr eficiencia y efectividad en los servicios transversales que las instituciones del estado ofrecen a la ciudadanía y empresas, por medio del uso de las TIC. Presidencia de la República (2021).
- Desarrollo de proyectos y servicios transversales, facilitando y disminuyendo los costos de cada trámite que realicen los ciudadanos o empresas con los entes estatales. Presidencia de la República (2021).
- La implementación de mecanismos de intercambio de información, identidad digital, así como su integración a los sistemas de información electrónica, esto con el fin de reducir costos operativos en la Administración Pública, sociedad y compañías, facilitándoles los servicios que se le ofrecen. Presidencia de la República (2021).

II.4.3 Acceso y uso de las TIC en la Administración Pública

Los gobiernos digitales contemplan una serie de variables de carácter técnico, social y de organización, que son determinantes en la consecución de los objetivos en las administraciones públicas digitales.

Para ello, se acuñó el término de Gobernabilidad Electrónica, la cual refiere a una manera de gobernar en la que se busca potenciar el desarrollo socio-económico e institucional, promoviendo un equilibrio entre el Estado, la sociedad y la economía (Naser y Concha, 2011). Esta comprende el conjunto de decisiones de índole técnico y organizativo que deben ser tomadas a lo interno de las organizaciones públicas con el fin de crear un modelo de gestión que establezca objetivos estratégicos que ayuden a crear capacidades para:

- Establecer estructuras y procesos que garanticen que las TIC se alineen con las estrategias de gobierno. (Naser y Concha, 2011).

- Identificar, minimizar y gestionar riesgos y maximizar nichos de oportunidad. (Naser y Concha, 2011).
- Orientar las inversiones en TIC hacia la obtención de retornos positivos. (Naser y Concha, 2011).
- Definir los actores responsables en la adopción de procesos de Gobierno Electrónico, sus roles y el modo como se deberán tomar las decisiones en las organizaciones (quién, cómo, cuándo y cómo se monitorean). (Naser y Concha, 2011).

“El éxito en la adopción de un esquema de gobernabilidad electrónica está vinculado con una aplicación avanzada de las TIC, mediante la integración de metas, de políticas, procesos organizacionales, contenidos específicos y las tecnologías” (Naser y Concha, 2011, p.12). A su vez, esto debe ser acompañado por la introducción de cambios dentro de la cultura organizacional y también implica el reconocimiento del entorno y del contexto interno en el que se encuentra una organización.

II.5 La e-Municipalidad

Este concepto nace a finales de los noventa, hoy en día existen varias denominaciones de lo que se conoce como e-municipalidad, en varios casos, estas comprenden algunas características principales de lo que se establece como e-gobierno. Algunos conceptos la identifican como un modelo de gobierno cuyo fin es el de modificar las aplicaciones del Estado en plataformas electrónicas. Esto conlleva a disponer de medios de servicios digitales, la elaboración de base de datos de gran tamaño que son almacenadas por dispositivos tecnológicos, y por último disponer de canales digitales que son puente para ayudar a la toma de decisiones a nivel local.

En otras palabras, el término de e-municipalidad no es más que la inclusión de las Tecnologías de la Información y Comunicación cuya finalidad es la de facilitar la funcionalidad de los gobiernos locales, logrando la integración de la tecnología para mejorar la gestión en los municipios, con esto se logra dar un giro en ellas convirtiéndolas en organizaciones con mayor dinamismo, eficiencia y con un contacto más directo con la sociedad. Estas condiciones consideran elementos del gobierno digital, pero trasladándolos a escala municipal.

Tabla 1

Rasgos de digitalización municipal en Costa Rica

DIGITALIZACIÓN INTERNA			
Condiciones previas (pasos iniciales)	Creando la base de infraestructura tecnológica	Introducción de mecanismos de gobierno electrónico	Transformando la cultura organizacional hacia una cultura digital
Creación de un departamento de informática e inversión en capital humano especializado Creación de instrumentos de planificación interna para el área TIC Capacitación del recurso humano técnico y no técnico Compromiso de las contrapartes políticas (Alcaldía y Concejo Municipal) para desarrollar proyectos TIC Creación de una Comisión de TI	Inversión en infraestructura TIC (cableado, fibra óptica, servidores, licenciamiento, equipo) Software de protección, corta fuegos Infraestructura de respaldo de las bases de datos internas Almacenamiento en la Nube	Creación de correo institucional Digitalización de la información Uso de firma digital Simplificación de trámites Digitalización de trámites (que permitan trazabilidad e interoperabilidad de documentos). Intranet	Sistema integrado de ingresos y egresos Catastro digital Sistema de información geográfica Archivo digital Gestor documental (para la búsqueda de información interna en la Municipalidad) Incorporación al Sistema Integrado Compras Públicas Integración al APC y al APT Chat interno
DIGITALIZACIÓN EXTERNA			
Servicios hacia la ciudadanía		Mejoras en la transparencia y rendición de cuentas	
Página web institucional informativa, interactiva y con accesibilidad Conectividad con entidades bancarias Plataforma transaccional Aplicaciones móviles Chat para la atención del público Trámites digitalizados Dotación de wifi en espacios públicos Programas de alfabetización digital		Portal de datos abiertos Sesiones en vivo e interactivas con el Concejo Municipal Sección web de rendición de cuentas y transparencia	

Fuente: Trazando una ruta hacia la e-Municipalidad en Costa Rica, elaborado por el Programa Institucional Sociedad de la Información y el Conocimiento (PROSIC) de la Universidad de Costa Rica (2020).

El establecimiento de las TIC en las municipalidades, deben fomentar la implementación de un modo de gestión local, que facilite la obtención de información y datos, generando utilidad a la sociedad. Esto permite que el término de e-municipalidad, se entienda como un modelo de gestión de información mediante la utilización de tecnologías de la información, que permitan generar datos, que contribuyan a la generación de beneficios a los ciudadanos mediante información clara y concisa, al utilizar los gobiernos locales las TIC va a permitir la divulgación de información de manera más rápida, cuyo propósito es de dar la mayor accesibilidad a una gran parte de la población, reduciendo los costos de operatividad y ampliando la gama de servicios a disposición de los usuarios.

Bwando y Bojang (2018) plantea que la transformación de una organización hacia un modelo de e-municipalidad debe buscar:

- La automatización de las finanzas, el personal, los departamentos de planificación y similares procesos de gestión dentro de la municipalidad.
- Establecer una gestión en línea de servicios como la interposición de quejas, las solicitudes de información sobre las actividades y procedimientos que efectúa el gobierno local, el envío de permisos, aprobaciones y la presentación de solicitudes diversas (como aquellos destinados a la apertura de nuevos negocios en el cantón o la construcción de edificaciones).
- Publicar el cobro de los pagos vencidos no cancelados por las y los ciudadanos.
- Publicar datos e información sobre el gobierno local en asociación con otras instituciones públicas y organizaciones, que además sean de interés para la población del municipio.

Es de suma relevancia que todas las iniciativas con respecto al término e-municipalidad han marcado una tendencia en los desarrollos organizacionales de las instituciones públicas, más específicamente en los gobiernos locales, estos cambios han permitido la evolución del aparato estatal con lo que respecta a su forma y manera de funcionar.

II.6 Eficiencia

Economipedia (2022) describe eficiencia al uso de menores recursos en los factores de producción de un bien o servicio. La eficiencia es sumamente importante en términos económicos comprende un sistema de reparto de recursos de manera que sea considerado la mejor alternativa dentro de un sinnúmero de alternativas posibles.

II.6.1 Tendencias y buenas prácticas del uso sostenible de las TIC en la planificación y gestión pública.

Según Naser y Concha (2014), las tecnologías de hoy en día pueden contribuir a la conservación del medio ambiente. Las TIC pueden ser utilizadas para la predicción de siniestros como los incendios forestales, reciclaje de algunos materiales o el uso de energías alternativas.

Las TIC contribuyen a la conservación ambiental, ya que se da una reducción en los consumos de papel, así mismo en términos de movilidad se da una disminución a la hora de desplazarse personas y bienes.

II.6.2 Compras sostenibles

La OCDE ha calculado que para los países que la conforman las contrataciones públicas representan alrededor de un 20% del Producto Interno Bruto, y para los países que no están incorporados a esta organización representa casi un 15%. (Centro de Desarrollo de la Capacidad de Adquisiciones de la ONU, 2012).

La contratación pública en los estados es tan amplia que tiene repercusión en varias áreas, como lo son inclusión social, el impulso de PYMES, medio ambiente, y diversas políticas relacionadas a la industria.

II.6.3 Nueva infraestructura tecnológica sostenible

En los tiempos modernos de hoy en día, la gran mayoría de compañías dedicadas a la fabricación de hardware y software, dirigen sus esfuerzos a fabricar productos que sean amigables con el medio ambiente, minimizando el impacto hacia el ozono, reduciendo el consumo de recursos específicamente eléctricos e hidrológicos, de esta manera sus procesos de producción son más sostenibles. (Naser y Concha, 2014)

Naser y Concha (2014) plantea que las empresas de la actualidad se preocupan por la implementación de prácticas verdes, reduciendo considerablemente el impacto sobre el medio ambiente, optimizando los recursos de manera que genere una reducción en sus costos operativos. Las sociedades de hoy en día son muy consientes a la hora de comprar productos

cuyo proceso de elaboración haya tenido el menor impacto al medio ambiente, es por este motivo que mucha parte del éxito que tendrán las empresas en el futuro es el de implementar practicas verdes en sus procesos productivos, cuyo impacto a la huella de carbono sea nulo o prácticamente nulo.

Para los entes de gobierno tanto centrales como locales, la implementación dentro de sus plataformas informáticas de nubes para el almacenamiento de información, significa un gran impacto en términos de eficiencia de energía, impactando de manera positiva la disminución de los costos, como consecuencia de no invertir en equipos necesarios para guardar la información, como lo son los servidores, mejorando la gestión pública y la optimización de los activos en las diferentes instituciones del gobierno.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

III.1 Enfoque de la investigación.

Para lograr el alcance de los objetivos planteados en esta investigación se utiliza un enfoque cualitativo, se procede a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

En la búsqueda cualitativa, en lugar de iniciar con una teoría y luego “voltear” al mundo empírico para confirmar si ésta es apoyada por los datos y resultados, el investigador comienza examinando los hechos en sí y en el proceso desarrolla una teoría coherente para representar lo que observa (Esterberg, 2002). Dicho de otra forma, las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

III.2.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se desarrollará es explicativo, ya que el objetivo es analizar cómo la Tecnologías de Información y Comunicación inciden en la eficiencia de la oficina de DINADECO de Liberia, de esta manera mediante información secundaria, se revisan elementos en el uso de las TIC en las instituciones regionales del gobierno que realizan labores similares a DINADECO, analizando los aspectos que conlleva lograr eficiencia en dicha institución.

III.2.2 Sujetos de Investigación

Los sujetos que se tomarán en cuenta en esta investigación son el personal de DINADECO de Liberia. Al ser la primera línea de atención en la oficina regional, la percepción que tienen estos funcionarios acerca de las herramientas que le ofrece la institución para desempeñar sus labores es importante. En segundo término, los funcionarios o juntas directivas de las cuáles se ven beneficiadas con la labor de DINADECO, para identificar la calificación que tienen estas personas acerca de la resolución que les brinda la oficina regional.

III.2.3 Población

La población que se tomará en cuenta será todo el personal de la Oficina de DINADECO de Liberia, en segundo plano los presidentes o presidentas de las 35 Juntas Directivas de las Asociaciones de Desarrollo Integral, que componen o están inscritas en la Oficina de DINADECO Liberia.

III.2.3.1 Método de muestreo

El procedimiento de obtención de información que se utilizará será mediante un censo a todos los miembros que componen la oficina de DINADECO Liberia, con lo que respecta a las Asociaciones se realizará mediante un sondeo tomando en cuenta a todos los Presidentes y Presidentas de las 35 Juntas Directivas Asociadas a la institución.

III.3 Fuentes de Información

Dentro de las fuentes de información que se utilizan en el proceso de investigación para que brinden datos fidedignos de forma que repercutan de una manera concisa y determinante en la obtención de resultados en el proceso investigativo, permitirá tomar decisiones más determinantes y confiables para lograr el cumplimiento de los objetivos.

III.3.1 Fuentes primarias

Como fuente primaria se va utilizar durante el trabajo de investigación aquella población que es más cercana y a su vez la interacción que tienen con la oficina regional de DINADECO es directa, como lo son sus funcionarios, encargados de instituciones beneficiadas con la labor de la institución, se obtendrá testimonios de parte de estas tres fuentes de información mediante diferentes instrumentos. En esta fuente se cubrirá el segundo y tercer objetivo de la investigación con los respecta a los funcionarios utilizaré la técnica de la guía de entrevista, la técnica de cuestionario se utilizará para captar la opinión de los Presidentes de las Juntas Directivas.

III.3.2 Fuentes secundarias

Como fuente secundaria se va a utilizar bibliografía previamente seleccionada en la que se obtendrá información acerca de las Tecnologías de Información y Comunicación y su uso en instituciones del Estado costarricense, con esta fuente se cubrirá el tercer objetivo de esta investigación.

III.4 Técnicas de Investigación

III.4.1 Entrevista

Se utilizará la entrevista de tipo estructurada a parte del personal que conforma la Oficina de DINADECO de Liberia, se entrevistará bajo el mismo formato con el mismo conjunto de preguntas relacionadas al problema a desarrollar en la investigación, se preparará una lista de preguntas para recolectar las diversas opiniones del personal administrativo, mediante este método se recopilará información para abarcar el primer objetivo de la investigación.

III.4.2 Cuestionario

Se utilizará el instrumento del cuestionario con los Presidentes de las Juntas Directivas asociadas a DINADECO Liberia, esta herramienta nos permitirá recolectar datos con la finalidad de utilizarlos en la investigación, aplicando este instrumento se cubrirá el segundo y tercer objetivo de la investigación. Las preguntas que se redactarán en el cuestionario van a ser cerradas.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE DINADECO Y JUNTAS DIRECTIVAS

IV.1 Estado de situación de DINADECO

Estudios que se han llevado por parte de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) sobre el rol de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) no sólo pueden mejorar la productividad y la eficiencia de los procesos de las organizaciones, sino que también es posible que, en un rol más estratégico, contribuyan a un desarrollo sostenible en la ejecución de los planes y programas públicos. Naser y Concha, (2014).

Con base en la información recopilada y los resultados en la aplicación de los instrumentos aplicados al personal de primera línea de la Oficina de DINADECO Liberia hay varias oportunidades de mejora identificadas aplicables a mediano y largo plazo, el equipo con el que cuentan los funcionarios de la institución está en un estado de regular a bueno prácticamente se cuenta con el equipo básico que requiere una oficina como lo es computadora e impresora, el no contar con ordenadores portátiles limita bastante su accionar, ya que como sabemos hoy en día este tipo de herramientas tecnológicas son prácticas para el desempeño laboral, ya que les permite conectividad en cualquier sitio. Las herramientas tecnológicas con las que cuentan (computadora e impresora) son arrendadas, se debe gestionar con el proveedor que les facilite equipo actualizado en la mayoría de veces este tipo de proveedores arriendan equipo que no cumplen las expectativas que el mercado requiere, lo que dificulta la funcionalidad en la gestión operativa.

La gran mayoría de los funcionarios de DINADECO entrevistados indican que el equipo informático con el que cuentan es un equipo básico, su equipo de trabajo se compone de computadora de escritorio e impresora, el no contar con ordenadores portátiles limita bastante su accionar, ya que como sabemos hoy en día este tipo de herramientas tecnológicas son prácticas para el desempeño laboral, ya que les permite conectividad en cualquier sitio.

Los funcionarios indican que el equipo informático con el que cuentan se encuentra en buenas condiciones, cumpliendo los requisitos mínimos que se necesitan para cumplir sus labores,

cabe recalcar que los funcionarios que indicaron que su equipo no cumple a cabalidad con el rendimiento que requiere sus funciones es el personal de rango de edad más joven, teniendo ellos un mayor conocimiento en tecnologías de la información, los mismos indican que, si bien el equipo con el que cuentan les permite realizar su labor, se podría optar por equipos más sofisticados.

El personal de la Oficina de DINADECO indica que las tecnologías que se emplean actualmente son deficientes en términos de ciberseguridad, no se maneja ningún protocolo para la protección de bases de datos lo cual los vuelve vulnerable ante cualquier amenaza cibernética, el estado actual de hardware de la institución es de regular a bueno, pero indican que en comparación a otras instituciones estatales cómo lo es el Instituto Mixto de Ayuda Social o el Patronato Nacional de la Infancia, que utilizan programas como SIPO, SACI, SABEN, SINIRUBE, SIG IMAS, ARCGIS, dichos programas le permiten a los funcionarios de estas instituciones facilitar sus labores, la oficina de DINADECO Liberia en comparación a las demás instituciones antes mencionados se encuentran rezagados, por lo tanto se ven afectados en términos de eficiencia, resolución y desempeño.

Los personeros de la oficina de DINADECO Liberia concuerdan de que el software que se utiliza en una institución es de gran relevancia para mejorar los tiempos de respuesta hacia el usuario final y por consiguiente aumentar la resolutivez de la oficina en aras de satisfacer la demanda del usuario en un menor tiempo, esta oficina cuenta con software muy básico, las herramientas con la que se cuenta es Microsoft Office, no se cuenta con un software especializado que les permita mejorar sus tiempos de respuesta y resolución a las demandas generadas por las Asociaciones de Desarrollo.

En relación al software informático con el que cuenta la oficina de DINADECO Liberia, gran parte de su personal indica buenos o aceptables, pero haciendo la comparación con los softwares con los que cuentan otras instituciones estatales, el software que maneja esta oficina está muy rezagado, por lo tanto, sus niveles de resolución y optimización de los procesos se ven reducidos ante la carencia de software especializado.

Hoy en día hablar de calidad en la prestación de servicios públicos institucionales es un tema que ha tomado mucha relevancia, el interés por la calidad en la prestación de los servicios públicos es un fenómeno reciente que viene a contextualizarse por los cambios que se están

generando en la administración pública de hoy en día y su relación con la ciudadanía, la cual exige la prestación de servicios de calidad de parte del aparato Estatal garantizando la igualdad y equidad en la prestación de los servicios.

IV.2 Estado de situación Juntas Directivas asociadas a DINADECO

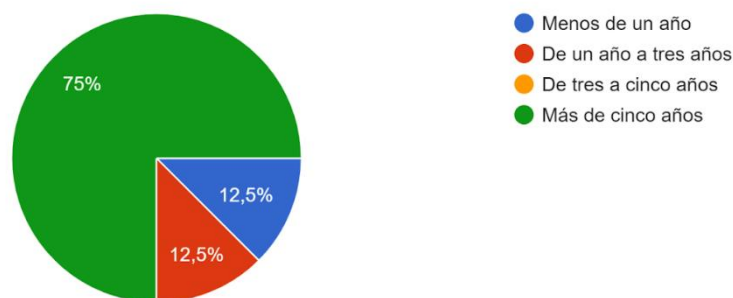
La continuidad de los personeros de las Juntas Directivas de las Asociaciones de Desarrollo inscritas en la Oficina de DINADECO Liberia es de suma importancia, ya que permite darle continuidad a los proyectos planteados en beneficio de las comunidades que representan, la gran mayoría de presidentes de Juntas Directivas han cumplido con dicho rol, ya que muchos de ellos tienen un proceso de más de 5 años de labor lo que facilita los procesos de comunicación entre DINADECO y las Juntas Directivas.

Gráfico 1

Liberia: Tiempo de pertenecer a la Asociación de Desarrollo por Asociaciones de Desarrollo, año 2022-2023

¿Cuánto tiempo tiene de formar parte de la Asociación de Desarrollo Integral de su comunidad?

8 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

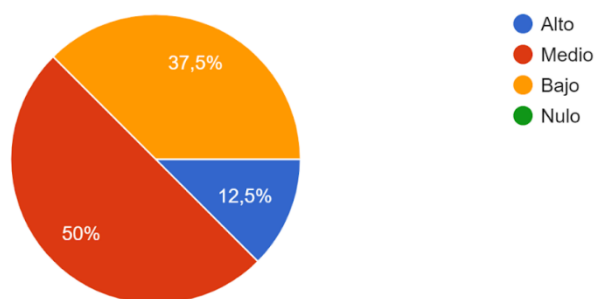
El involucramiento de la ciudadanía en los proyectos que se presentan para mejoras de infraestructura en la comunidad es fundamental, todo proceso debe ir apoyado de la parte comunal y de esta manera facilitar los trámites de solicitud de recursos, la mitad de los presidentes indica que sus coterráneos sí están altamente involucrados en los procesos para presentar proyectos que signifiquen una mejora en su infraestructura.

Gráfico 2

Liberia: Compromiso de los pobladores con las mejoras en infraestructura por Asociaciones de Desarrollo, año 2022-2023

¿Cómo valora usted el compromiso de los miembros de su comunidad con el alcance en las mejoras en infraestructura de su barrio?

8 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

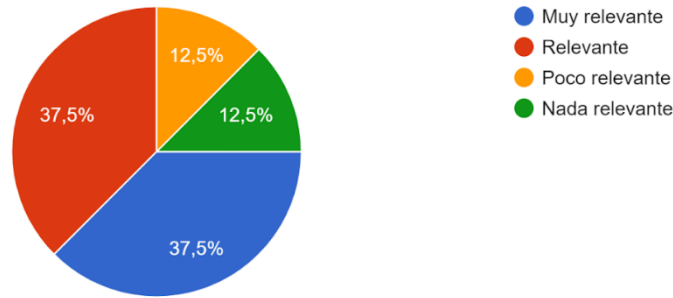
Los aportes económicos que brindan instituciones como DINADECO son relevantes para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos que se ven beneficiados por ese giro de fondos, de esta manera logran dar un impulso a la implementación de mejoras en los barrios de la ciudad de Liberia, esta opinión es compartida por la mayoría de presidentes de Juntas Directivas. Mejoras como desarrollo de infraestructura vial, espacios de recreación, control de delincuencia, suministro de agua potable, internet comunitaria, mejoras en los Ebais, remodelar centros educativos, construcción de salones comunales, lo que permite generar una sociedad con mejores condiciones de vida.

Gráfico 3

Liberia: Relevancia de los aportes brindados por DINADECO por Asociaciones de Desarrollo, año 2022-2023

¿Qué tan relevantes son los aportes económicos brindados por DINADECO a las Asociaciones de Desarrollo Integral de Liberia?

8 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

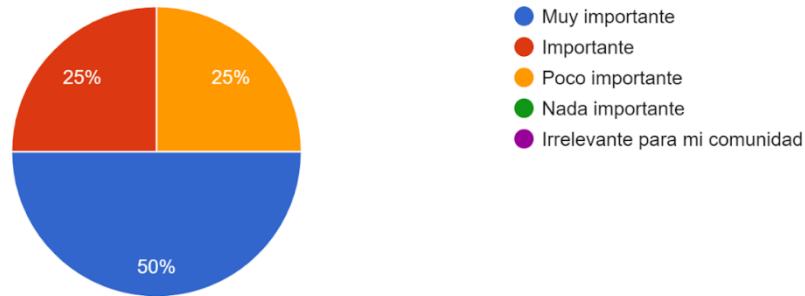
Los presidentes de las Juntas Directivas en su gran mayoría, creen que los aportes económicos brindados por DINADECO son muy importantes para suplir las necesidades que presentan sus barrios, muchas de las mejoras que se han realizado en sus comunidades han sido gracias a los aportes de capital brindados por la institución del Estado, por lo que estos aportes tienen una suma importancia para el desarrollo de las comunidades.

Gráfico 4

Liberia: Importancia de las ayudas económicas de DINADECO por Asociaciones de Desarrollo, año 2022-2023

¿Qué tan importante es la ayuda económica brindada por DINADECO para suplir las necesidades de la Asociación de Desarrollo Integral de su comunidad?

8 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

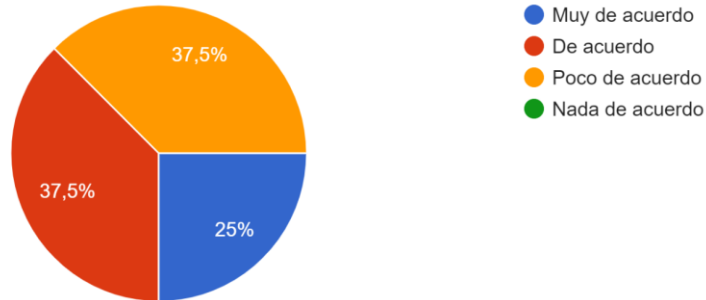
Los Presidentes de las Juntas Directivas que pertenecen a la Oficina de DINADECO Liberia en su mayoría indican que los trámites que se tienen que realizar para recibir los beneficios por parte de la entidad estatal son un poco tediosos en su mayoría están de acuerdo y un poco de acuerdo en la tramitología en la que deben incurrir.

Gráfico 5

Liberia: Avenencia con la tramitología que se debe realizar para obtención de los fondos por Asociaciones de Desarrollo, año 2022-2023

¿Está usted de acuerdo con la tramitología que debe realizar para que la Asociación de Desarrollo de su comunidad reciba los fondos requeridos?

8 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

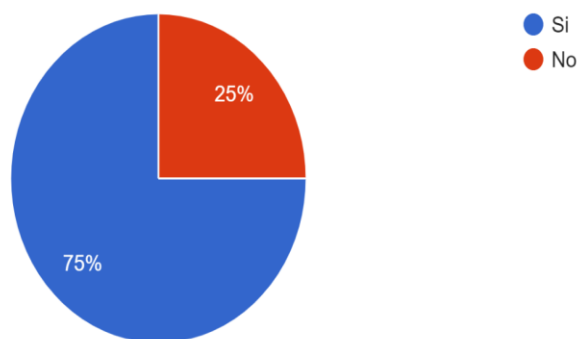
Si cabe recalcar que la gran mayoría sí están de acuerdo en que dichos trámites son necesarios para la obtención de fondos que sus comunidades necesitan, ya que es parte de la formalidad en la que se debe incurrir para obtener dichos beneficios, una parte poco significativa cree que estos trámites no son necesarios para la obtención de dichos recursos.

Gráfico 6

Liberia: Conformidad con los trámites para la obtención de fondos por Asociaciones de Desarrollo, año 2022-2023

¿Considera usted que los trámites que se realizan para la obtención de dichos fondos son los adecuados o necesarios?

8 respuestas



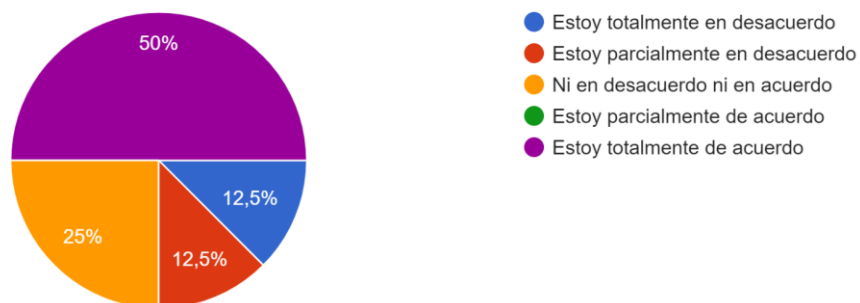
Fuente: Elaboración propia.

Cuando una entidad u organización se plantea la mejora en un servicio y en sus tiempos de respuesta de acuerdo a sus criterios e información propia, normalmente la calidad del servicio que tiene programado la institución no tiene por qué coincidir por la calidad esperada por el ciudadano, en la gran mayoría de casos nunca coinciden, la mitad de los Presidentes de las Juntas Directivas entrevistados están totalmente de acuerdo con la duración que tiene el proceso para la obtención de los recursos que requieren sus comunidades, una cuarta parte no está ni en desacuerdo ni en acuerdo, la otra cuarta parte está en desacuerdo con la duración que representa la obtención de los recursos.

Gráfico 7

Liberia: Avenencia con la duración para obtener los recursos por Asociaciones de Desarrollo, año 2022-2023

¿Está usted de acuerdo con la duración que tiene el proceso para la obtención de los recursos?
8 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

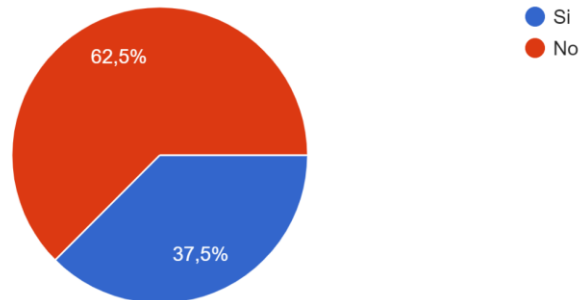
Con respecto a la duración del proceso para la obtención de los recursos, desde que se presenta el anteproyecto con toda la documentación hasta la ejecución de los fondos en caso de ser aprobados, la gran mayoría de Presidentes de Juntas Directivas coinciden en que dichos tiempos de espera no son los óptimos, la tramitología que conlleva el giro de los recursos al ser aprobados requiere de tiempos de espera muy prolongados.

Gráfico 8

Liberia: Opinión del tiempo de los trámites para obtener recursos de parte de DINADECO por Asociaciones de Desarrollo, año 2022-2023

¿Cree usted que el tiempo que dura la tramitología para la obtención de recursos de la Asociación de Desarrollo de su comunidad es el óptimo?

8 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

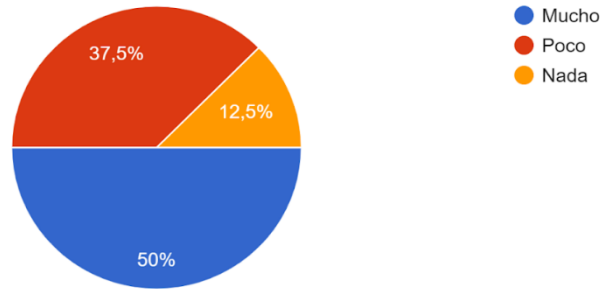
Hoy en día cada vez más y más personas se familiarizan con el uso de las herramientas tecnológicas para la realización de diversos trámites, ya sea para uso personal o laboral, por lo tanto son muchas instituciones gubernamentales que han actualizado sus portales tecnológicos a lo que dictan las tendencias mundiales, sin embargo, existe un sector de la población que aún le resulta difícil acceder a dichas herramientas ya sea por falta de conocimiento técnico o por no poseer los dispositivos electrónicos necesarios, lo que les impide poder facilitar muchas labores que en la actualidad las TIC nos ofrecen, la mitad de los Presidentes de las Juntas directivas sí están familiarizados con el uso de estas plataformas tecnológicas, como lo son las plataformas en línea que ofrecen los bancos públicos, mientras que un 37.5% rara vez las utiliza, cabe recalcar también que un 12.5% de las personas a las cuales se les aplicó el cuestionario no han utilizado dichas herramientas tecnológicas para la realización de algún trámite institucional.

Gráfico 9

Liberia: Frecuencia del uso de herramientas tecnológicas para la realización de trámites por Asociaciones de Desarrollo, año 2022-2023

¿Qué tan frecuente utiliza herramientas tecnológicas como páginas web o aplicaciones para la realización de diversos trámites en instituciones públicas?

8 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

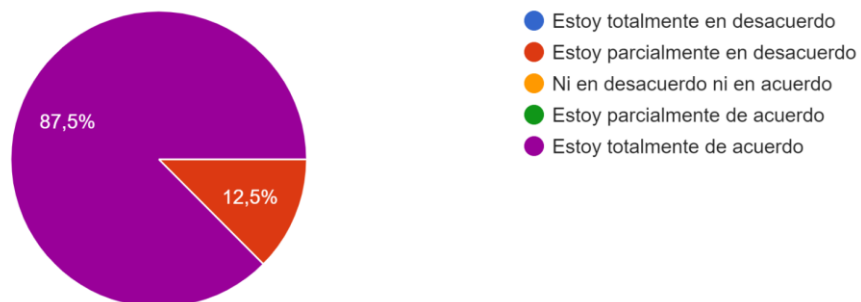
La identificación de tenencia y acceso a las TIC como instrumentos que permiten facilitar los procesos en las instituciones públicas es fundamental para optimizar los procesos de flujos de información entre las instituciones públicas y la ciudadanía, la mayoría de los Presidentes de Juntas Directivas de las Asociaciones que pertenecen a la Oficina de DINADECO Liberia están de acuerdo que se utilicen estas herramientas como puentes para optimizar los procesos de trámites para la solicitud de recursos hacia sus representadas.

Gráfico 10

Liberia: Opinión sobre el uso de tecnologías para optimizar el proceso de obtener recursos por Asociaciones de Desarrollo, año 2022-2023

¿Estaría de acuerdo en la aplicación de tecnologías como lo son las aplicaciones (apps) para optimizar los procesos en los tramites a realizar para la obtención de los fondos requeridos?

8 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE PLAN DE ACCIÓN

El proceso de adquirir computadoras portátiles de parte de la oficina de DINADECO Liberia, vendría a generar una mejora en la optimización de los canales de comunicación, ya que al ser un dispositivo portátil les permitiría a los funcionarios trabajar desde cualquier sitio, ya sea en oficina, en reuniones con las Juntas Directivas de las Asociaciones de Desarrollo mejorando la resolución de los procesos. Los sistemas integrados software y hardware son herramientas que permiten centralizar los datos mediante módulos funcionales que se combinan en un único programa se pueden variar o ajustarse de acuerdo a las necesidades que la institución requiera, la aplicación de este tipo de sistemas le va a permitir a la oficina de DINADECO Liberia la centralización de la información y datos que se produzcan dentro de la institución evitando que el manejo y almacenamiento de datos generen duplicaciones o registros en momentos distintos.

Gracias a estas herramientas, se puede mejorar la gestión al introducir mejores controles en el manejo de los recursos, optimizando los procesos diarios al volverlos más eficientes y rápidos.

Mejorar los procesos en los canales de comunicación entre las instituciones del estado y la ciudadanía es un reto que tienen hoy en día las entidades gubernamentales y la oficina de DINADECO Liberia no se escapa de ello, la calidad en la prestación de servicios públicos institucionales es un tema que ha tomado mucha relevancia, el interés por la calidad en la prestación de los servicios públicos es un fenómeno reciente que viene a contextualizarse por los cambios que se están generando en la administración pública de hoy en día y su relación con la ciudadanía, la cual exige la prestación de servicios de calidad de parte del aparato estatal garantizando la igualdad y equidad en la prestación de los servicios.

La tramitología que se debe de realizar en estas instituciones para la obtención de beneficios o recursos deben de comprender procesos rápidos y concisos, si bien es cierto que todo proceso requiere de realizar trámites estos no deben de ser tediosos y su tiempo de respuesta debe de ser en el menor plazo posible, la institución debe de apostar por la disminución de los tiempos y de esta manera mejorar sus niveles de servicio la implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación con instrumentos de vanguardia vendrá a solventar y disminuir los tiempos de acción mejorando los canales de comunicación a través

de procesos más rápidos y transparentes de mejoren la gestión de los proyectos y de esta manera aumentando los niveles de eficiencia.

Cuando se habla de competitividad sale a resaltar los KPI como instrumentos de medición de competitividad, estos indicadores permiten visualizar los impactos en la creación de valor dentro de las instituciones u organizaciones (IVAN, 2019).

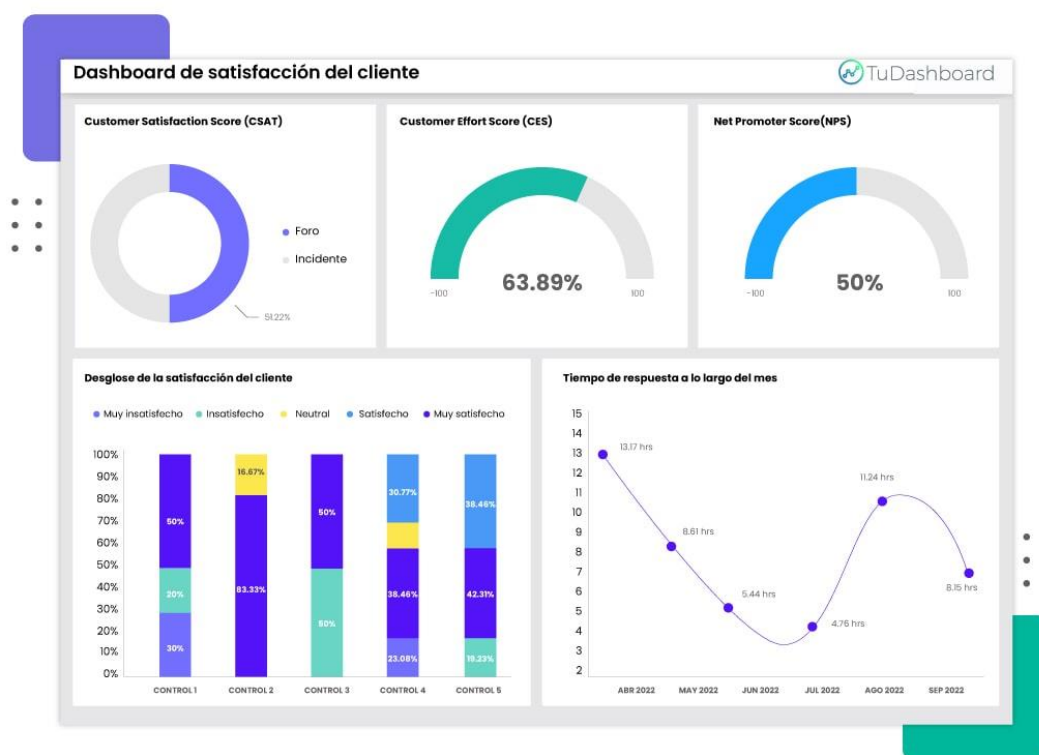
Los KPI son parte clave para el incremento de la competitividad, entendiéndola como una expresión cuantitativa del comportamiento o desempeño de toda una organización o en una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, podría señalar desviaciones sobre la cual se tomará acciones correctivas o preventivas según sea el caso IVAN, (2019).

La implementación de este tipo de instrumentos le permitirá a DINADECO medir sus niveles de eficiencia, permitiéndole tomar las acciones que se requieran para optimizar los tiempos de respuesta de sus usuarios finales, en este caso las Juntas Directivas de las Asociaciones de Desarrollo.

La ejecución de indicadores del desempeño conocidos como KPI vendrían a mejorar los procesos entre la institución y los entes beneficiados ya que permitiría medir los alcances en ejecución y tiempos de respuesta, se podrían implementar al menos tres tipos de KPI para ir mejorando la gestión y los niveles de servicio, primeramente, el KPI de primera respuesta mediante el cual la institución podrá medir los tiempos de respuesta a los problemas o proyectos presentados por las Asociaciones, procurando resolver las inquietudes presentadas en el primer intercambio de comunicación, de esta forma tratar de reducir de la mayor manera posible los tiempos de respuesta. El personal de primera línea de la oficina de DINADECO Liberia, debe de capacitarse en la gestión de métricas de atención al cliente para poder implementar este KPI, estas métricas incluyen la velocidad de servicio, calidad de servicio y nivel de calidad interna, la inducción en estos temas es importante para mejorar la gestión Tudashboard (2018).

La figura 1 nos muestra las diferentes métricas de medición que se pueden obtener como resultado de la aplicación de sistemas de software especializado para medición de KPI, en este caso nos muestra el resultado del KPI de primera respuesta para diferentes periodos de tiempo.

Figura 1



Fuente: La figura muestra un dashboard de satisfacción del cliente tomando en cuenta diferentes parámetros.
Fuente: <https://tudashboard.com/dashboard-de-satisfaccion/>

Como segunda opción el KPI de tiempo de espera, permitiéndole a la institución gestionar los servicios de atención al cliente, y de esta forma conocer la calidad general del servicio, obteniendo un equilibrio entre las necesidades de las Asociaciones de Desarrollo y los recursos con los que cuenta la institución. El personal de primera línea de la oficina de DINADECO Liberia, debe de capacitarse en temas de gestionar el servicio de atención al cliente para cumplir con este KPI, ensoñándoles la forma de abordar las solicitudes de los clientes y la manera de darles prioridad Tudashboard (2018).

La figura 2 nos muestra diferentes escenarios para obtener métricas de medición del KPI de tiempo de espera, como son los niveles de servicio diarios, semanales o mensuales, el tiempo promedio de respuesta de los diferentes canales de servicio, tiempos de respuesta comparativos por volumen de contactos o por volumen de chat, mostrando la resolutivez de cada uno de los representantes involucrados en el proceso de gestión.

Figura 2



Fuente: La figura muestra un dashboard de satisfacción del cliente tomando en cuenta diferentes parámetros.
Fuente: <https://tudashboard.com/como-medir-el-tiempo-de-respuesta/>

Por último, el KPI de tasa de resolución nos vendría a mostrar un panorama del seguimiento de dudas, quejas, consultas que tienen los beneficiarios a su vez cuantificar cuantas conexiones de comunicación hubo y cuántas veces se repitió un problema similar a través de un tablero de datos. La jefatura de la oficina de DINADECO Liberia, debe de evaluar al personal de primera línea, con el objetivo de conocer si se está brindando un buen servicio, se debe de medir las entradas de soporte de proyectos abiertos y las entradas de proyectos cerrados, identificando cuantas tiene cada uno de los ejecutivos de primera línea, durante un periodo específico Tudashboard (2018).

La figura 3 nos da un panorama del KPI de tasa de resolución, que mediante un tablero de datos nos muestra diferentes resultados de los procesos que hay en ejecución o que se encuentran terminados.

Figura 3



Fuente: La figura muestra un dashboard de satisfacción del cliente tomando en cuenta diferentes parámetros.
Fuente: <https://tudashboard.com/tablero-de-datos/>

Las aplicaciones son una herramienta tecnológica que permiten a las instituciones del estado facilitar los procesos de adquisición de servicios que las mismas brindan a la ciudadanía, cada vez son más instituciones que adoptan este tipo de tecnología para facilitar el acceso a sus productos o servicios en tiempo real, DINADECO debe plantearse el uso de este tipo de herramientas de manera que agilice el proceso de formulación y aceptación de proyectos por parte de las Asociaciones de Desarrollo, reduciendo los tiempos de espera y ahorrándole a la instituciones recursos de personal y económicos al automatizar la ejecución de los mismos, si bien es cierto el recurso humano siempre se va a requerir con la aplicación de esta TIC se utilizaría en menor cantidad, a la hora del diseño de esta aplicación se deben de valorar una serie de variables como lo es la definición del nombre, las variables de su uso y el diseño que esta va a requerir, estos son aspectos cruciales para que el usuario final pueda tener una experiencia positiva durante la utilización de la herramienta móvil.

La siguiente tabla nos resume los aspectos a la hora de desarrollar una aplicación móvil tomando en cuenta una serie de variables e indicadores.

La tabla 2 nos muestra una serie de variables e indicadores que se deben de tomar en cuenta a la hora de desarrollar una aplicación móvil, esto con el fin de determinar el propósito de la misma y que sea elaborada ajustándose a los requerimientos y necesidades de los usuarios meta.

Tabla. 2 Variables e indicadores para diseño de herramientas móviles

Variable	Indicadores	Propósito
Tratamiento de la información.	<ul style="list-style-type: none"> -La información es adecuada y está disponible a las necesidades de los usuarios. -La información es clara. -La información es actualizada y relevante. -La organización de la información es pertinente. 	Determinar la administración de la información y su disposición en términos de claridad, relevancia y organización.
Compatibilidad del sistema con el contexto.	<ul style="list-style-type: none"> -Los términos usados indican de forma clara a qué se refieren. -El tipo de lenguaje es adecuado para el usuario. -La información es entendible para el usuario. 	Utilizar el tipo de lenguaje adecuado al usuario y al contexto.
Navegabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> -Los títulos para acceder a la información son claros. -La jerarquía es sencilla y responde a una lógica de despliegue de datos. -La experiencia del usuario cuenta con soporte técnico. -Las transacciones son fáciles y efectivas. 	Identificar el potencial del usuario para navegar de forma eficiente, acceder a la información y realizar las transacciones.

Fuente: Mora-Martínez, Esteban. (2016) Desarrollo de herramientas móviles para la Administración Pública. Informe de Investigación 225-B5-254, pp. 35. Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública. Universidad de Costa Rica, San José.

La tabla 3 nos muestra una serie de variables e indicadores que se deben de tomar en cuenta a la hora de desarrollar una aplicación móvil, esto con el fin de determinar el propósito de la misma y que sea elaborada ajustándose a los requerimientos y necesidades de los usuarios meta.

Tabla. 3 Variables e indicadores para diseño de herramientas móviles

Variable	Indicadores	Propósito
Administración de documentos.	<ul style="list-style-type: none"> -Los documentos son adecuados a la información que se ofrece. -Los datos están actualizados y su fuente está disponible. -La incorporación de plug-ins está automatizada. 	Establecer la transparencia en cuanto al uso de funcionalidades, administración de datos y documentos.
Coherencia y patrones.	<ul style="list-style-type: none"> -La disposición y localización de elementos se mantiene. -Los diferentes sitios son consistentes. 	Determinar la coherencia en la forma de presentación de informaciones.
Diseño gráfico.	<ul style="list-style-type: none"> -El aspecto visual del sitio es atractivo y adecuado al perfil del usuario. -Los elementos están dispuestos de forma organizada y racional. 	Planificar los aspectos visuales, de estética, de facilidad de lectura y diseño.
Flexibilidad y eficiencia.	<ul style="list-style-type: none"> -El acceso al contenido se realiza en un mínimo de clics. -La información se puede acceder rápidamente incluso con conexiones lentas. -La plataforma es independiente de versiones de hardware y software de los dispositivos del usuario. 	Establecer la flexibilidad del uso del sitio y la eficiencia de los procesos de interacción.
Control y libertad del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> -El usuario puede controlar el proceso de navegación de forma conveniente y de acuerdo con su necesidad o interés. -Las funcionalidades o aplicaciones externas son ejecutadas siempre a partir de la iniciativa o con el consentimiento del usuario. 	Identificar si el usuario está siempre consciente de todos los procesos involucrados en la interacción con el sitio.

Fuente: Mora-Martínez, Esteban. (2016) Desarrollo de herramientas móviles para la Administración Pública. Informe de Investigación 225-B5-254, pp. 35. Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública. Universidad de Costa Rica, San José.

La tabla 4 nos muestra una serie de variables e indicadores que se deben de tomar en cuenta a la hora de desarrollar una aplicación móvil, esto con el fin de determinar el propósito de la misma y que sea elaborada ajustándose a los requerimientos y necesidades de los usuarios meta.

Tabla. 4 Variables e indicadores para diseño de herramientas móviles

Variable	Indicadores	Propósito
Prevención de errores y recuperación.	<ul style="list-style-type: none"> -La herramienta está proyectada de forma de minimizar la ocurrencia de errores. -Al ocurrir un error se ofrece una solución, una opción de contacto técnico o una forma de retomar la navegación. -El texto de los mensajes de error es significativo e identifica el tipo de problema ocurrido. 	Evaluar la administración con respecto a la ocurrencia de errores.
Soporte al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> -La información de contacto con la institución o con el equipo de mantenimiento del sitio está disponible. -La información del sitio presenta soporte a la clarificación de dudas. 	Determinar la calidad del soporte al usuario relacionado a su interacción con el sitio.

Fuente: Mora-Martínez, Esteban. (2016) Desarrollo de herramientas móviles para la Administración Pública. Informe de Investigación 225-B5-254, pp. 35. Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública. Universidad de Costa Rica, San José.

La tabla 5 nos muestra una serie de variables e indicadores que se deben de tomar en cuenta a la hora de desarrollar una aplicación móvil, esto con el fin de determinar el propósito de la misma y que sea elaborada ajustándose a los requerimientos y necesidades de los usuarios meta.

Tabla. 5 Variables e indicadores para diseño de herramientas móviles

Variable	Indicadores	Propósito
Conformidad técnica	-La herramienta cumple con estándares tecnológicos para ofrecer un desempeño óptimo.	Definir la conformidad con los patrones y directrices de accesibilidad, validación de código y métodos de manutención.

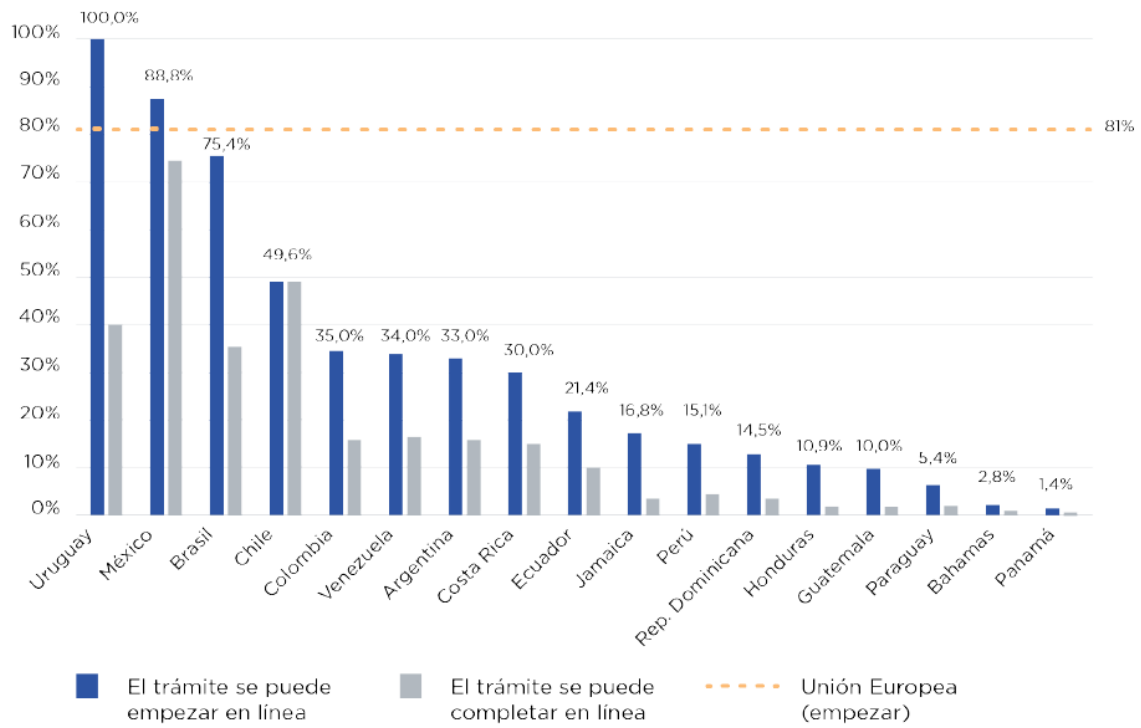
Fuente: Mora-Martínez, Esteban. (2016) Desarrollo de herramientas móviles para la Administración Pública. Informe de Investigación 225-B5-254, pp. 35. Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública. Universidad de Costa Rica, San José.

La implementación de herramientas tecnológicas como lo son las aplicaciones móviles permiten mejorar los índices de productividad en la gestión pública, generando que los usuarios de los diversos servicios institucionales tengan mayor accesibilidad y a su vez promoviendo que las instituciones estatales sean más eficientes y mejoren su efectividad.

Hoy en día los trámites digitales pueden solucionar muchos de los problemas de las burocracias modernas, son más rápidos, más baratos de prestar en comparación a los presenciales y menos vulnerables a la corrupción. Infortunadamente, su implementación y su uso en el país aún siguen siendo muy bajos, los bajos niveles de disponibilidad se deben a que las condiciones básicas para hacerlos accesibles a la ciudadanía no suelen cumplirse.

Gráfico 11

Trámites que se pueden empezar y completar en línea



Fuente: Encuesta BID-GEALC (2017), basada en la definición de “trámite” o “servicio transaccional” de cada autoridad nacional, Escola Nacional de Administração Pública (2018), y Comisión Europea (2017).

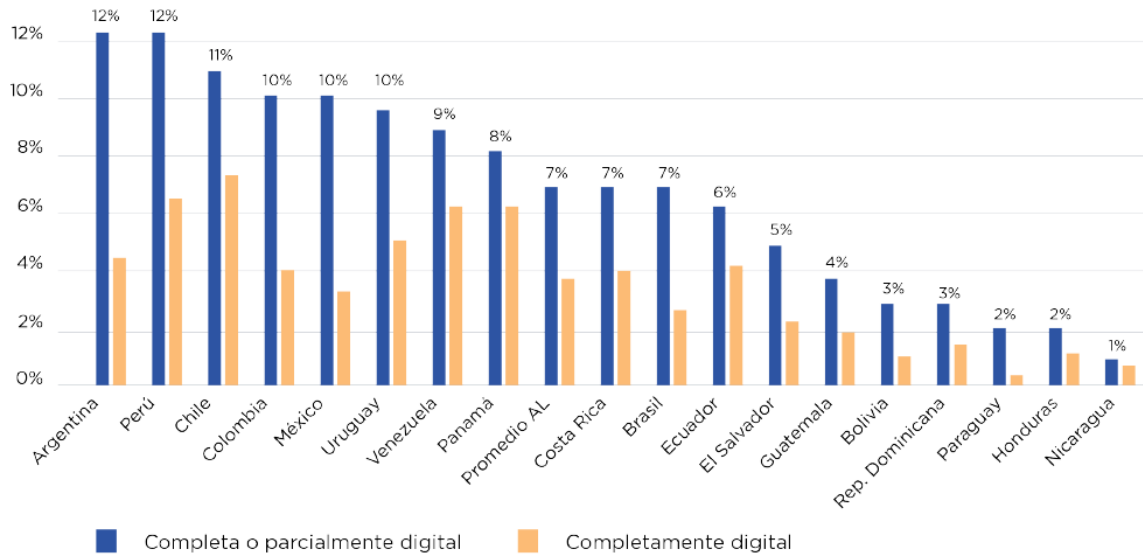
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

Roseth y Reyes (2018), menciona que las instituciones hoy en día deben de orientar sus acciones hacía el ciudadano, estableciendo una estrategia de simplificación y digitalización transversal, promoviendo el uso de herramientas compartidas, DINADECO no debe de escaparse de dicha realidad, debe de ajustar sus procesos para mejorar la eficiencia y eficacia tomado en cuenta estos cuatro aspectos.

- Conocer la experiencia ciudadana con los trámites, es indispensable generar información objetiva, precisa y oportuna acerca de los diferentes trámites que realiza DINADECO Liberia, en este aspecto la implementación de TIC es de suma relevancia ya que le facilitará a la institución la obtención de los datos.
- Eliminar la tramitología en lo más que se pueda, la simplificación de los trámites es necesaria y la digitalización de los procesos (implementación de TIC) viene de la mano en la forma de erradicar la mayor cantidad de trámites, de esta manera la oficina de DINADECO Liberia reducirá los costos asociados a dichos procesos.
- Rediseñar los trámites con la experiencia ciudadana en mente, se debe rediseñar la tramitología para que sea de una forma fácil, dinámica, intuitiva y rápida posible, tomando en cuenta las necesidades y requerimientos de los Presidentes de las Asociaciones de Desarrollo que se benefician de la institución.
- Facilitar el acceso a los trámites digitales, con la puesta en marcha del rediseño de los trámites, facilitando el acceso a los canales digitales de forma ágil y fácil para los usuarios con diferentes niveles de capacidad digital, garantizando la funcionalidad desde cualquier dispositivo.

Gráfico 12

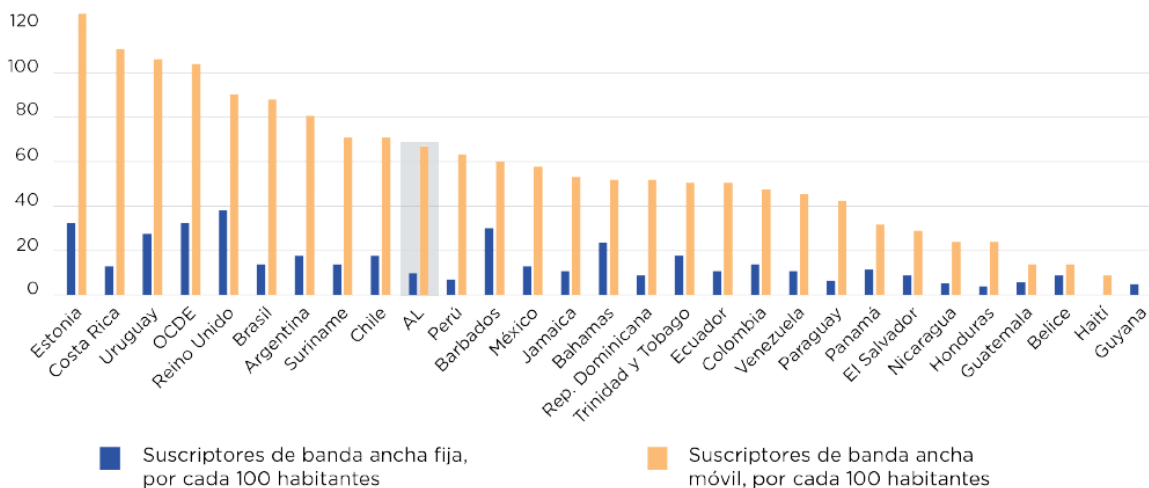
*Uso de canales digitales para hacer trámites
(porcentaje de personas que hicieron su último trámite en línea)*



Fuente: Elaboración propia sobre la base de Latinobarómetro (2017).

Gráfico 13

Conectividad de banda ancha y móvil, países seleccionados, 2017



Fuente: DigiLAC-UIT (2017).

Mientras que numerosas personas obtienen el Smartphone como parte de un plan con su proveedor móvil, o compran el teléfono de manera independiente, la computadora resulta un gasto demasiado grande (o una inversión demasiado poco rentable) para muchos. El crecimiento de la conectividad móvil señala una importante tarea para maximizar el alcance de los trámites digitales: optimizarlos para su uso en el celular. (Encuesta BID-GEALC, 2017).

La alfabetización digital entendida como la competencia básica para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), particularmente relacionada con el manejo de una computadora y la navegación de Internet, también es un aspecto clave para el uso de trámites digitales: si los ciudadanos no tienen las competencias suficientes para usar una computadora (o un smartphone), navegar por Internet y llenar los formularios necesarios para los trámites, no podrán aprovechar la oferta de servicios en línea. (Nielsen, 2011).

La Oficina de DINADECO Liberia en su proceso de cambio hacia la digitalización de trámites debe de contar con herramientas tecnológicas modernas, para las cuáles en muchos casos no se cuentan con las competencias técnicas necesarias de parte del personal, a la hora de implementar estos instrumentos la capacitación e inducción del recurso humano se vuelve mandatorio, de esta manera el proceso de transición va a resultar mucho más exitoso.

Un factor de considerable importancia para el éxito de estas iniciativas es el apoyo político por parte del gobierno central y organismos internacionales, se debe buscar mecanismos tanto financieros como de capacitación para lograr que estas estrategias de simplificación y digitalización sean una realidad.

La participación ciudadana permite obtener información que sirve para identificar problemas, como ineficiencias en la gestión de los trámites, mala atención en la prestación, o incluso malas prácticas de funcionarios. También sirve para identificar soluciones sobre la base de experiencias positivas o sugerencias de mejora. Se debe de involucrar a los 35 miembros que ocupan la Presidencia de las Asociaciones de Desarrollo en el proceso de reforma de los

trámites, de manera que sean ágiles, estandarizados y transparentes. El disponer de interfaces integradas y simplificadas mejorarían la interacción del usuario final.

El contar con una estrategia orientada al ciudadano y que sea transversal es un primer paso para llevar a cabo la simplificación y digitalización de trámites en una institución estatal. El llevar a cabo esta implementación estratégica requiere de recursos tecnológicos, humanos y financieros, que en muchos casos las instituciones del estado encargadas no poseen. Se debe de establecer un liderazgo dentro de DINADECO Liberia para que pueda impulsar los esfuerzos de simplificación y digitalización, asegurar los recursos financieros para cubrir el costo de inversión en tecnología de la información (TI) y ejecutar proyectos transversales. (Roseth B y Reyes 2018).

Como estrategia en el corto plazo la oficina de DINADECO de Liberia, debe de implementar la digitalización de todos los archivos físicos que se tengan, este primer paso se debe de efectuar con el objetivo de establecer una base de datos digital, agrupando la información que se tenga de proyectos presentados por cada de una de las Asociaciones que la integran, ya sea proyectos aprobados o proyectos rechazados, este primer proceso permitirá a la oficina contar con registros e históricos de forma electrónica, facilitando el acceso o búsqueda de información de cada una de las Asociaciones, fomentando la efectividad de la gestión.

En el mediano plazo se debe realizar la implementación de software especializado, de manera que toda la tramitología al momento de presentar proyectos de parte de las Asociaciones de Desarrollo se realice de manera electrónica, ya sea mediante una aplicación electrónica o estableciendo un portal web para la presentación digital de la información, realizando este proceso se reduciría significativamente los tiempos de respuesta y espera para la aprobación o rechazo de proyectos, este segundo paso debe ir de la mano de la capacitación e inducción del personal y los encargados de presentar los proyectos en cada una de las Asociaciones, de tal manera que el proceso sea claro y conciso por parte de los involucrados. A su vez se deben de buscar alianzas que permitan desarrollar este tipo de instrumentos, ya sea con las universidades de la Región que brinden la carrera de informática, de manera de fomentar a

los estudiantes a la realización de proyectos de programación y desarrollo de software que se ajusten a las necesidades que busca DINADECO.

Con lo que respecta al largo plazo ya implementados los dos primeros pasos, la obtención de métricas de medición que generarán los sistemas implementados, vendrían a facilitar el proceso de toma de decisiones, volviendo más eficiente el proceso y mejorando paulatinamente la gestión de la oficina de DINADECO Liberia, lo que vendría a verse reflejado en los tiempos de respuesta y ejecución de los proyectos presentados.

Bibliografía

Arroyo, R. P., & Bustos, A. C. R. (2013). *Las TIC y las Mipymes costarricenses: Situación actual, retos y oportunidades*. (ICTs and Costa Rica SMEs: current status, challenges and opportunities). *Tec Empresarial*, 7(2), pág-41.

Bustamante, R., Burneo, Z., & Alvarado, M. (2009). Usos efectivos y necesidades de información para el desarrollo de estrategias apropiadas para proyectos TIC en el área rural. *Informe final. Consorcio de investigación económica y social*.

CEPAL, N. (2021). Tecnologías digitales para un nuevo futuro.

Cuevas Cordero, F., Jara Gómez, M. E., Álvarez Vargas, V., Rodríguez Solís, A., Molina Fallas, K., Hernández, D., & Chinchilla Madrigal, J. A. (2010). *Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica: Informe 2009*.

Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad. DINADECO. <http://www.dinadeco.go.cr>.

Duarte, E. S. (2008). Las tecnologías de información y comunicación (TIC) desde una perspectiva social. *Revista electrónica educare*, 12, 155-162.

Flores, I. A. (2002). *Políticas sociales de población en Costa Rica*. Diálogos Revista Electrónica de Historia, 3(1), 0.

Guerra, M., Hilbert, M. R., Jordán, V., & Nicolai, C. (2008). Panorama Digital 2007 de América Latina y el Caribe: Avances y desafíos de las políticas para el desarrollo con las Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Hewitt, J., & Monge, R. (2007). Mapeo del Sector de las TICs de Costa Rica. *informe elaborado para las Cámara Costarricense de Tecnologías de Información y Comunicación (CAMTIC), bajo el patrocinio del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)*.

IVAN, R. J. O. (2019). *Key Performance Indicators (KPI)*.

Jara, E., & Avarez, V. (2008). Desarrollo de las TIC en Costa Rica y su tratamiento en el CAFTA. *Working paper/Red Latinoamericana de Política Comercial (LATN);# 98, agosto 2008*.

Leal, L. G. R., & Carnota, R. (2015). Historias de las TIC en América Latina y el Caribe: Inicios, desarrollos y rupturas. Fundación Telefónica.

Mora, S., & Fuentes, E. (2019). Experiencia de Costa Rica en el acceso a tecnologías de la información y la comunicación (TICs). *Aspectos conceptuales de los censos de población y vivienda: desafíos para la definición de contenidos incluyentes en la ronda 2020. Santiago: CEPAL, 2019. LC/TS. 2019/67. p. 141-150*.

Naser, A., & Concha, G. (2014). Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe.

Navarro, D. R. (2017). La Accesibilidad De Las Tics En Costa Rica: Retos, Mitos Y Esfuerzos Realizados Para Un País En Búsqueda De Cambios E Igualdad De Oportunidades.

Parra-Sarmiento, R; Gómez-Zermeño, M y Pintor Chávez M. (2015). Factores que inciden en la implementación de las TIC en los procesos de enseñanza-aprendizaje en 5 de Primaria en Colombia. *Revista Complutense de Educación*, 26, 197-213. ISSN: 1130-2496. http://dx.doi.org/10.5209/rev_RCED.2015.v26.46483

Pinto, C. (2009). *Formación de capital humano en el sector de TIC en Costa Rica* (Vol. 4). FLACSO Mexico.

Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., ... & Fillotrani, P. (2018). *El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Inter-American Development Bank.

Sala, J. F. A. (2019). Democracia Líquida: la opción de las TIC para incorporar la participación ciudadana en instituciones representativas. *Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social*, 19(2), 1-24.

Sotelo Aragón, C. S., & Wilches Luna, V. S. (2019). Tics y efectividad en la gobernanza para el desarrollo sostenible. *Erg@omnes*, 11(1), 123–145. <https://doi.org/10.22519/22157379.1424>

Tu Dashboard. (2018, 3 de octubre). 10 KPI'S de Servicio al Cliente más importantes (TuDashboard).. Ejemplos de KPI'S de servicio al cliente que más funcionan. Posted on OCTUBRE 3, 2018 <https://tudashboard.com/kpis-de-servicio-al-cliente/>

Villatoro, P., y Silva, A. (2005). Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC). Un panorama regional. CEPAL.

Anexos

Contactos Asociaciones de Desarrollo

Número Registro	vencimiento	Estado	Nombre	Acción	Nombre	Puesto	Numero	Correo electronico
201	15/10/2019	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE BARRIO LA CRUZ DE LIBERIA		Adis Morales Carranza	Tesorera	8393-8818	adibariolacruzdeliberia@gmail.com
202	18/11/2019	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE GUARDIA DE LIBERIA GUANACASTE		Darlin Vargas Rodriguez	Tesorera	8827-1758	asociaciondiguardia@gmail.com
203	7/3/2020	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE BARRIO PUEBLO NUEVO DE LIBERIA		Randall Diaz Morales	Presidente	8725-4169	adi.pueblonuevo.liberiagte@gmail.com
204		Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE BARRIO LA VICTORIA, LIBERIA, GUANACASTE		Marlene Hernandez	Presidente	8747-8213	adilavictoria@gmail.com
205	9/7/2020	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE QUEBRADA GRANDE DE LIBERIA		Angelith Villavicencio	Secretaria	8562-9381	asodei19@gmail.com
206		Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE BARRIO LOS ANGELES, LIBERIA, GUANACASTE		GLADYS RODRIGUEZ MUÑOS	Presidente	8823 2064	
208	29/11/2020	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE BARRIO CONDEGA DE LIBERIA GUANACASTE		Magdalena Angulo Martinez	Presidente	8617-7852	adicondega@gmail.com
209	27/11/2019	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE EL SALTO DE LIBERIA		Aleida Montoya Viales	Presidente	8507-8054	asociaciondesarrollo2019@gmail.com
210	4/4/2020	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE CURUBANDE DE LIBERIA		Danubio Quiros Picado	Presidente	8387-0704	asociacioncurubande@gmail.com
211		Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE BARRIO GUADALUPE, LIBERIA, GUANACASTE		CARMEN MARIN MUÑOZ	Presidente	8964-1372	carmenmarinmunoz1818@gmail.com
212	13/10/2019	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE CAÑAS DULCES DE LIBERIA		Vannesa Quiros Mendez	Presidente	8735-1553	adi.canasdulces@gmail.com
213		Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE BARRIO SAN ROQUE, LIBERIA, GUANACASTE		MIGUEL ANGEL MORIS MARENCO	Presidente	6025 3439	asdisanroque1973@gmail.com
215	23/4/2019	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE DE BARRIO EL CAPULIN DE LIBERIA GUANACASTE		Cesar Vega Soto	Presidente	8313-0719	toveso46@gmail.com
216	18/11/2020	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE BARRIO SANTA LUCIA DE LIBERIA GUANACASTE		Alicia castro Artavia	Presidente	8349-8366	adisantalucia19@gmail.com
217	15/10/2019	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE BARRIO MORACIA DE LIBERIA		Renan Zamora Jimenez	Presidente	8815-7392	renanzamo@hotmail.com
2184	5/6/2019	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO ESPECÍFICA PRO MEJORAS DEL BARRIO LA GUARIA NO.1 DE LIBERIA, GUANACASTE		Alfredo Gutierrez Navarro	Presidente	8378-7802	adebarriolaguaria1@gmail.com

2524	21/1/2020	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO ESPECÍFICA PRO MEJORAS Y BIENESTAR SOCIAL MARTINA BUSTOS, LIBERIA DE GUANACASTE		Arlerys Bustos	Presidente	8576-9955	Inactiva
2651	6/1/2021	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO ESPECÍFICA PRO SABANEROS Y COCINERAS, RESCATE CULTURAL, LIBERIA, GUANACASTE		Maria Del Carmen	Presidente	7027-0036	sabaneroscocinerasrc@gmail.com
2743	9/1/2020	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE BARRIO LOS CERROS DE LIBERIA, GUANACASTE.		Aida Gavarrete Brenes	Tesorerera	8347-0496	agavarrete@hotmail.com
2868	26/9/2019	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO ESPECÍFICA PRO FORTALECER EL CENTRO REGIONAL DIDACTICO EN LA EDUCACION DE LOS CANTONES DE LA CRUZ, LIBERIA Y BAGACES, GUANACASTE		Trinidad Paniagua	Tesorerera	8384-2133	trinparuiz@gmail.com
3128		Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO ESPECÍFICA DE LA SALUD INTEGRAL DE LA NIÑEZ, LA ADOLESCENCIA Y EL ADULTO JOVEN DE GUANACASTE		chenolsalgado@gmail.com		8579 9714	
3225	1/9/2019	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE BARRIO EL GALLO DE LIBERIA, GUANACASTE		Melvin Mendoza	Tesorero	8357-7217	smelky23@yahoo.com
3267	17/11/2019	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO ESPECÍFICA CULTURAL FLOR DE MALINCHE DE LIBERIA, GUANACASTE		Elda Gavarrete Brenes	Presidenta	63 993 596	
3287	11/1/2020	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE CORAZON DE JESUS DE LIBERIA, GUANACASTE		Francisco Chavarria Jimenez	Presidente	8405-1593	
3298	1/2/2020	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE SAN RAFAEL DE LIBERIA, GUANACASTE		Ricardo Jose Gonzalez	Secretario	6368-6980	2018adisanarafael@gmail.com
3390		Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE BUENA VISTA, CAÑAS DULCES, LIBERIA, GUANACASTE		LEONOR RODRIGUEZ DE LA O	Presidente		RODRIGUEZDELAGO68@GMAIL.COM
3405		Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE IRIGARAY, LIBERIA, GUANACASTE		Ana Julitta Perez	Presidente	5708-0354	alopezcr@hotmail.com
3434	28/8/2019	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE RODEITO DE LIBERIA, DISTRITO LIBERIA, GUANACASTE		Arellys Espinoza	Presidenta	8443-2675	aespinoza@hcsanrafael.com
3466	6/12/2019	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO ESPECÍFICA SANEAMIENTO Y PROTECCION DE MANTOS ACUIFEROS DE GUANACASTE		Gat Amid Kaufman	Presidente	8826-8216	gadi_amit@yahoo.com
3473	16/1/2020	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO ESPECÍFICA PARA LA CONSTRUCCION Y MANTENIMIENTO DE PARQUE DE RECREACION DEL ESTE DE LIBERIA, GUANACASTE		Luis Torres Martinez	Presidente	8560-7581	ltorresm@hotmail.es

3494	2/4/2020	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE CIUDADELA MANUEL CORDOBA GARCIA, LIBERIA, GUANACASTE	Alicia Obando//Modesto Alfaro	Presidente//tesorero	8871-6912//6329-7718	
3716	10/2/2021	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO ESPECÍFICA PARA FORTALECER LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DEL CANTON DE LIBERIA, GUANACASTE	Rita Vargas	presidenta	83252040	bufetevargasduarterita@hotmail.es
3768	27/9/2019	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO ESPECÍFICA PARA EL FORTALECIMIENTO DEL DESARROLLO HUMANO DE NIÑOS Y ADOLESCENTES POR MEDIO DE LA MUSICA PARA EL CANTON DE LIBERIA, GUANACASTE	Grettel Alvarez Loaciga	Presidenta	8889-3195	adefomucali.lib@gmail.com
3834	5/11/2020	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE LAS BRISAS, LIBERIA, GUANACASTE	Cecilia Alvarado	Presidente	8655-0839	adi.lasbrisasba@gmail.com
3840	22/11/2020	Activa	ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE BARRIO NAZARETH, SAN ROQUE DE LIBERIA, GUANACASTE	Antonio Junes	Presidente	8691-2463	franksanchezt@gmail.com

Formulario N° 1 Guía de entrevista a personal de atención en primera línea de la Oficina de DINADEDO Sede de Liberia.

Objetivo: Identificar la situación actual de las tecnologías utilizadas por DINADECO Liberia, teniendo en cuenta las variables e indicadores que determinan la eficiencia en su uso.

Confidencialidad: La información brindada por la persona entrevistada es estrictamente de uso académico, la misma será utilizada como fuente de información para realizar el trabajo final de graduación de la Maestría en Gestión y Finanzas Públicas de la Universidad Nacional.

Datos de identificación:

-Nombre: _____

-Puesto que desempeña: _____

1. ¿Desde cuándo labora para la oficina de DINADECO Liberia?

2. ¿Qué tipo de equipo informático manejan dentro de las instalaciones de la oficina de DINADECO Liberia?

3. ¿Por qué considera que las TIC (Tecnologías de la información y comunicación) son relevantes para realizar sus labores dentro de la institución?

4. ¿Cómo considera usted el estado actual del equipo informático (hardware) de la Oficina de DINADECO Liberia?

-Excelente ____

-Bueno ____

-Regular ____

-Malo ____

5. ¿Cree usted que este equipo informático es el adecuado para el desempeño de sus funciones diarias, tomando en cuenta la ciberseguridad, desempeño y compatibilidad?

6. ¿Cuánta relevancia tiene el software que utiliza actualmente la institución en la mejora de los tiempos de respuesta?

7. ¿Considera usted que los softwares informáticos que utiliza la Oficina de DINADECO de Liberia están acordes en términos de funcionabilidad y desempeño en comparación al de otras entidades estatales?

8. ¿Si pudieras mejorar algo, cualquier cosa para trabajar en tu oficina, ¿qué sería?

9. ¿Cómo valora el conocimiento actual que tiene usted respecto a las TIC y su uso dentro del desempeño laboral?

10. ¿Promueve la institución (DINADECO) realizar capacitaciones en temas de TIC a su personal de primera línea?

11. ¿Qué tan frecuente reciben capacitaciones en temas de Tecnologías de la información y comunicación de parte de la institución?

12. ¿Le resulta importante recibir este tipo de capacitaciones para optimar el desempeño dentro de la institución?

Formulario N° 2 Guía de cuestionario para Presidentes de Asociaciones de Desarrollo Integrales de Liberia, que reciben fondos de parte de la Oficina de DINADEDO Sede de Liberia.

Objetivo: Analizar la opinión de las entidades beneficiadas con respecto a la resolutividad de DINADECO, teniendo en cuenta variables e indicadores de eficiencia.

Confidencialidad: La información brindada por la persona entrevistada es estrictamente de uso académico, la misma será utilizada como fuente de información para realizar el trabajo final de graduación de la Maestría en Gestión y Finanzas Públicas de la Universidad Nacional.

Datos de identificación:

-Nombre: _____

-Puesto que desempeña: _____

1. ¿Cuánto tiempo tiene de formar parte de la Asociación de Desarrollo Integral de su comunidad?

() Menos de un año

() De un año a tres años

() De tres a cinco años

Más de cinco años

2. ¿Cómo valora usted el compromiso de los miembros de su comunidad con el alcance en las mejoras en infraestructura de su barrio?

Alto

Medio

Bajo

Nulo

3. ¿Qué tan relevantes son los aportes económicos brindados por DINADECO a las Asociaciones de Desarrollo Integral de Liberia?

Muy relevante

Relevante

Poco relevante

Nada relevante

4. ¿Cuáles son las principales necesidades que requiere su comunidad?

5. ¿Qué tan importante es la ayuda económica brindada por DINADECO para suplir las necesidades de la Asociación de Desarrollo Integral de su comunidad?

Muy importante

Importante

Poco importante

Nada importante

Irrelevante para mi comunidad

6. ¿Está usted de acuerdo con la tramitología que debe realizar para que la Asociación de Desarrollo de su comunidad reciba los fondos requeridos?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Poco de acuerdo

Nada de acuerdo

7. ¿Considera usted que los trámites que se realizan para la obtención de dichos fondos son los adecuados o necesarios? ¿Porqué?

Si

No

8. ¿Está usted de acuerdo con la duración que tiene el proceso para la obtención de los recursos?

Estoy totalmente en desacuerdo

Estoy parcialmente en desacuerdo

Ni en desacuerdo ni en acuerdo

Estoy parcialmente de acuerdo

Estoy totalmente de acuerdo

9. ¿Cree usted que el tiempo que dura la tramitología para la obtención de recursos de la Asociación de Desarrollo de su comunidad es el óptimo? ¿Porqué?

Si

No

10. ¿Qué tan frecuente utiliza herramientas tecnológías como páginas web o aplicaciones para la realización de diversos trámites en instituciones públicas?

Mucho

Poco

Nada

11. ¿Estaría de acuerdo en la aplicación de tecnologías como lo son las aplicaciones (apps) para optimizar los procesos en los tramites a realizar para la obtención de los fondos requeridos?

Estoy totalmente en desacuerdo

Estoy parcialmente en desacuerdo

Ni en desacuerdo ni en acuerdo

Estoy parcialmente de acuerdo

Estoy totalmente de acuerdo