

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i3.2194>

Incidencia del Gobierno electrónico en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del Cantón Quevedo, año 2022

Impact of e-government on the public management of the municipal government of canton Quevedo, year 2022

Adriana Lorena Victorero Veas

Adriana.victorero2015@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0008-9043-9768>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

Artículo recibido: 24 de mayo de 2024. Aceptado para publicación: 08 de junio de 2024.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

La investigación tuvo como elemento esencial establecer la importancia de la gestión pública para un acercamiento a la ciudadanía para el impacto social, siendo la principal problemática el limitado acceso de la información pública y servicio a la ciudadanía quevedeña, por lo cual el objetivo principal fue analizar de qué manera incide el gobierno electrónico en la gestión pública del GAD Municipal del cantón de Quevedo, 2022. La investigación fue de tipo descriptiva. La población objeto de estudio estuvo conformada por la autoridad principal del GAD Municipal (alcalde), el coordinador de TIC, el personal del departamento de TIC y los usuarios externos (ciudadanos); siendo para estos últimos necesario la aplicación de un muestreo, el cual determinó una muestra de 384 usuarios. Para la recolección de información se aplicaron las técnicas de entrevistas y encuestas. Los principales resultados mostraron que existe escasa evaluación de efectividad de los servicios, prevalece la resistencia al cambio a la interna del departamento de TIC; y por otra parte según los usuarios externos, el 45% manifestó que, al utilizar las plataformas digitales de la municipalidad, su experiencia ha sido positiva. Por cuanto se concluye que la implementación del gobierno electrónico ha sido en cierto modo grado de éxito al facilitar el acceso a los servicios públicos, así también que el uso del gobierno electrónico mejora la eficiencia operativa y la accesibilidad de los servicios públicos, por lo que, a través de la interacción por medio del portal web, se puede lograr promover la participación ciudadana.

Palabras clave: gobierno electrónico, administración pública, servicios electrónicos, transparencia, gestión pública

Abstract

The essential element of the research was to establish the importance of public management for a citizen approach to social impact, the main problem being the limited access to information and public service of the citizens of Quevedo, for which the main objective was to evaluate The Impact of electronic government on the public management of the Municipal GAD of the Quevedo canton, 2022. The research was descriptive, applying the inductive and deductive method. The study population was made up of the main authority of the Municipal GAD (mayor), the ICT coordinator, the ICT department staff and external users (citizens); For the latter, sampling is necessary, which determined a sample of

384 users. To collect information, interview and survey techniques were applied. The main results showed that there is little evaluation of the effectiveness of the services, resistance to change prevails within the ICT department; and on the other hand, according to external users, 45% stated that when using the municipality's digital platforms their experience has been positive. Since it is concluded that the implementation of electronic government has had some success in facilitating access to public services, as well as that the use of electronic government improves the operational efficiency and accessibility of public services, therefore through the interaction through the web portal, citizen participation can be promoted.

Keywords: e-government, public administration, e-services, transparency, public management

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons . 

Cómo citar: Victorero Veas, A. L. (2024). Incidencia del Gobierno electrónico en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del Cantón Quevedo, año 2022. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (3), 2277 – 2289.
<https://doi.org/10.56712/latam.v5i3.2194>

INTRODUCCIÓN

Las tecnologías en la administración pública se han convertido en una prioridad global para mejorar la eficiencia, transparencia y participación ciudadana en los procesos gubernamentales. La adopción de tecnologías digitales ha permitido la implementación de herramientas como el Gobierno Electrónico, facilitando el acceso en línea a los servicios gubernamentales y gestión de procesos internos en instituciones públicas (Fernández, 2022). Según García y Sánchez (2018) mencionan que el gobierno electrónico utiliza las tecnologías de la información y la comunicación en la administración pública, mejorando la prestación de los servicios, lo que se traduce en la automatización de procesos, digitalización de documentos y creación de plataformas en línea.

Las innovaciones en la gestión pública a través del gobierno electrónico, desempeña un papel fundamental en la agilización de trámites por parte los ciudadanos, así también en cuanto a la rendición de cuentas, la cual se constituye una herramienta importante dentro de los gobiernos locales, así como la integración de las personas en los procesos gubernamentales. De igual manera, en el informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020), se destaca la importancia de la adopción del Gobierno Electrónico en los gobiernos locales, como una herramienta clave para mejorar la calidad de los servicios públicos y la toma de decisiones en la administración pública.

La investigación se desarrolla en la ciudad de Quevedo, la cual, de la provincia de Los Ríos, es una de las ciudades más grandes y pobladas. De acuerdo al Código Orgánico de Organización Territorial de Autonomía y Descentralizado del 2010, es un Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) con competencias específicas de servir y garantizar el bienestar de los habitantes de la ciudad. Está ubicada territorialmente en el centro de la región Litoral del Ecuador, ubicado en la avenida Quito km 1.5 vía Santo Domingo, en una extensa llanura atravesada por el río Quevedo, siendo la quinta de las ciudades más importantes del Ecuador.

El término de gobierno electrónico, surge con la primera generación de uso del internet. Se potencializa su uso posteriormente debido a las bondades de ofertar servicios y transparencia de la información a la ciudadanía. Este término se dio por primera vez en el informe del presidente de los Estados Unidos de América, Bill Clinton en 1993 (Arguelles, 2022). De acuerdo al Banco Mundial, los gobiernos de Estonia, Corea del sur, Singapur, son los que mayor provecho han logrado del uso del gobierno electrónico como medio de acercamiento a la ciudadanía, (Enríquez y Sáenz, 2022).

En Ecuador, el gobierno electrónico se ha implementado como políticas públicas luego de la firma de 21 países de Iberoamérica en 2007, creando la Carta Iberoamericana de Gobiernos Electrónicos (CIGE), por su parte el Estado ecuatoriano crea por primera ocasión en 2009 "El Plan de Gobierno Electrónico" como instrumento estratégico de acercamiento entre el gobierno y la sociedad (Coronado y Estrada, 2021). Un estudio por Zambrano et al. (2019) sobre el uso de gobierno electrónicos a nivel de provincia con énfasis en las dimensiones Información, Interacción, Integración y participación, ubica a la provincia del Guayas entre las de mayor interacción con la ciudadanía a través del gobierno electrónico.

Según varios antecedentes sobre el nivel de conocimiento y uso de la ciudadanía de los servicios ofertados a través de sitios web del GAD Municipal de Quevedo, muestran mayor interacción por parte de la ciudadanía en la revisión permanente de multas de tránsito e información de eventos sociales; así también que la edad de uso oscila entre 15 y 27 años, evidenciando el uso significativo del gobierno electrónico. Sin embargo, existe un nivel bajo de conocimiento de los servicios a los que se puede acceder desde el portal web del GAD Municipal.

En el GAD Municipal del cantón Quevedo existe un limitado acceso a la información pública por parte de la ciudadanía, debido al poco conocimiento de la existencia del gobierno electrónico. Los servicios ofertados a la ciudadanía presentan una inconformidad debido al tiempo excesivo por cada trámite a

desarrollar. Esto ha provocado quejas de sociedad quevedeña, dado que la atención ciudadana es insuficiente, entre las principales causas, la aglomeración de personas para consultar trámites sencillos que no necesitan extensas filas para ser atendidas, los cuales han provocado molestias y descontento; esto debido al desconocimiento y acceso a la información por canales de comunicación ciudadano como radio, noticias y redes sociales. Los medios digitales como páginas en red social, carecen de información esencial y útil para trámites que comúnmente se elaboran.

Analizando la situación actual en algunos casos, hay desconocimiento de la ciudadanía sobre el acceso de la información, debido a que no suelen usarla, porque el conocimiento para realizar trámites a través del portal web, es escaso; por ellos es necesario una investigación concreta que evalúe el efecto de los sistemas de gobierno electrónico para dar seguimiento a los trámites ciudadanos en la satisfacción del usuario y la percepción que este tiene de la imagen de la administración pública; la transformación digital tiene ser en beneficio de la sociedad en la cual los GAD están obligados de implementar tecnologías para mejorar la calidad de los servicios.

En este sentido, el problema sobre el nivel de conocimiento de los ciudadanos sobre el Gobierno Electrónico, aún no está bien definido de cierto modo, esto debido a que se debe enlazar la información y las aplicaciones dentro de un aplicativo tecnológico, que les permita acceder a datos, operaciones y vistas únicas de la información de manera rápida; además no solo se debe implementar, sin saber cuál es su uso, es decir, se debe aplicar estrategias que permitan el conocimiento de lo que se desarrollará en la gestión pública para dar a conocer al ciudadano como usarlas. De este modo, con base en lo expuesto anteriormente, en la presente investigación nace la siguiente interrogante: ¿de qué manera incide el gobierno electrónico en la gestión pública del GAD Municipal del cantón de Quevedo?

El presente estudio tiene como elemento esencial la importancia del gobierno electrónico en la gestión pública para un acercamiento a la ciudadanía para el impacto social. Entre las principales razones para llevar a cabo a la investigación es la búsqueda de solución a la problemática de un limitado acceso de la información pública y servicio a la ciudadanía quevedeña, en ese sentido el estudio se elabora en el uso de gobierno electrónico en la gestión pública del GAD Municipal del cantón Quevedo.

El servicio a la ciudadanía debe mejorarse con eficiencia, dado que se cuenta con grandes bondades de la tecnología para la información y comunicación que permite el acceso a información de forma segura y confiable. Sin embargo, se debe brindar la facilidad en la información con nuevas e innovadoras formas de comunicación sobre los servicios, además, de crear canales de interacción directa con la ciudadanía y el interés que estos tienen por trámites a resolver. De igual manera, la tecnología le permite adaptar medios permanentes de atención que garantiza la automatización de documentos o solicitudes.

Con este estudio se beneficiará de forma directa los habitantes de la ciudad de Quevedo, puesto que se mejorará la calidad de atención y agilizará los procesos que antes llevaban mucho tiempo para ser resuelto, por tanto, la presente investigación contiene pertinencia en su aplicación. De tal manera que se prioriza una necesidad significativa de la sociedad. El objetivo general de la presente investigación es: analizar de qué manera incide el gobierno electrónico en la gestión pública del GAD Municipal del cantón de Quevedo, 2022.

METODOLOGÍA

El presente estudio constó de métodos teóricos y métodos empíricos, los primeros corresponden a la observación, documental, deductivo-inductivo; mientras que los empíricos respetan aquellos métodos que permitieron recopilar datos por propios medios y alcance, por tanto, la encuesta y entrevista fueron los métodos empleados; el método estadístico también se utilizó para el tratamiento descriptivo e inferencial.

Población y muestra

La población correspondió a los usuarios externos (ciudadanos de Quevedo) cuyo número de habitantes es de 220.539. Esta población es finita, por tanto, se aplica un muestreo, para determinar la muestra.

Tabla 1

Población en estudio

Área	Número
Alcalde	1
Coordinador de TIC	1
Personal del departamento de TIC	10
Usuarios	220.539
Total	220.551

Fuente: Departamento de Planificación del GAD Quevedo.

Se aplicó un muestreo No probabilístico de los usuarios del GAD que representa 220.539 para ello se consideró la siguiente fórmula:

Tabla 2

Cálculo para el tamaño de la muestra

Datos	Valores
N=Tamaño de la población	220.539
Z=Nivel de confianza (95%)	1,96
e=error de estimación	5%
p=probabilidad que el evento ocurra	50%
q=probabilidad que el evento no ocurra	50%

Fuente: Fórmula muestral.

Desarrollo del cálculo:

n=?

N= 220.539

P/Q=0,5

Z2= 1,96 (95%)

E=0,05

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2(n-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,25 \times 220.539}{(0,05)^2 (220.539 - 1) + (1,96)^2 \times 0,25}$$

$$n = 377,9564781$$

$$n = 384$$

Técnicas e instrumentos de investigación

Para lograr recabar la información, las técnicas que se emplearon fueron las siguientes:

Observación: Para la obtención de información se recurrió a esta técnica para poder observar los diferentes procesos en la gestión pública que se ejecutan en el GAD de Quevedo sobre el manejo del gobierno electrónico, y consecuentemente, poder establecer los efectos de su aplicación.

Entrevista: La entrevista estuvo dirigida a la autoridad máxima del Gobierno Autónomo del Municipio de Quevedo. Aplicando un cuestionario de preguntas abiertas, en la cual se midió las dimensiones con prioridad en cuanto a la incidencia del gobierno electrónico en la gestión pública. De igual forma también se aplicó una entrevista al Coordinador de TIC de la Municipalidad.

Encuesta: A través de la aplicación de encuestas se recolectaron datos e información correspondiente a la accesibilidad, eficiencia y transparencia en cuanto aplicación del gobierno electrónico. La encuesta fue aplicada a los usuarios externos de la Municipalidad, la cual estuvo compuesta por preguntas pre elaboradas, cuya escala de medición fue de tipo Likert, y de igual forma también se aplicó un cuestionario aparte al personal del departamento de TIC.

Procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos recolectados, en primera instancia se registraron estos en tablas a través del programa Microsoft Excel, facilitando el procesamiento de los datos por medio de tablas de frecuencias y porcentajes.

RESULTADOS

Tabla 3

Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Información disponible en el portal web. Liderazgo positivo de los funcionarios del GAD Municipal. Planes estratégicos a largo plazo.	Escasa evaluación de efectividad. Ausencia de expertos en el proceso de toma de decisiones e implementación de políticas públicas. Resistencia al cambio.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Digitalización de servicios. Mayor acceso a medios digitales. Innovación tecnológica.	Leyes y regulaciones. Cambios políticos. Desconfianza de la ciudadanía.

Fuente: elaboración propia a partir de la entrevista.

Tabla 4

Entrevista aplicada al alcalde

Nº	Preguntas	Respuestas	Observaciones
1	¿Evalúan la efectividad de los mecanismos de supervisión y monitoreo del GAD Municipal para asegurar la eficiencia del servicio a través de medios electrónicos (portal web)?	Para poder establecer la efectividad de los mecanismos de supervisión y monitoreo del GAD Municipal como tal, aún falta mucho por mejorar.	No hay evaluación de efectividad al 100%
2	¿Es accesible la información sobre el desempeño del gobierno y sus entidades a través del portal web del municipio?	El acceso a la información sobre el desempeño del GAD dentro del portal, en parte si está disponible de manera libre a los usuarios.	Información y acceso libre en el portal web.
3	¿Cómo calificaría usted el liderazgo de los funcionarios del GAD Municipal en cuanto a su capacidad para guiar a sus equipos hacia el logro de los objetivos propuestos?	Muy bueno, buscamos que los equipos trabajen enfocados en el logro de los objetivos.	Se busca alcanzar los objetivos en equipo.
4	¿El GAD Municipal involucra a expertos y partes interesadas en el proceso de toma de decisiones en la implementación de políticas públicas?	Ciertas veces se considera el aporte de expertos de manera externa.	Poco aporte de expertos externos.
5	¿Cuenta el GAD Municipal con planes estratégicos a largo plazo para el desarrollo y mejora de los servicios públicos?	Si cuenta, se trabaja en ello de manera planificada.	Si existe planificación estratégica
6	¿Cómo evalúan la asignación y gestión de recursos para la implementación de planes y programas enfocados en el gobierno electrónico?	Siempre se busca que esta asignación sea de la mejor manera, enfocados en la calidad del servicio.	Están enfocados en la calidad del servicio al usuario.
7	¿Cómo percibe usted la claridad y eficacia de la estructura organizativa del GAD Municipal en términos de roles y responsabilidades?	Existieron muchas contrataciones y despidos, anteriormente.	Contratación de personal y despidos sin control eficiente.
8	¿Cuál es su percepción sobre la cultura de trabajo en los GAD Municipales en términos de transparencia, responsabilidad y colaboración?	Toda actividad debe ser realizada con total transparencia.	Actividades desarrolladas con transparencia.

Fuente: elaboración propia a partir de la entrevista.

Entrevista al coordinador del departamento de TIC

Tabla 7

Entrevista aplicada al coordinador del departamento de TIC

Nº	Preguntas	Respuestas	Observaciones
1	¿Cuál es su percepción sobre el gobierno electrónico en el GAD Municipal de Quevedo?	Esto representa un avance significativo hacia la modernización y transparencia de la gestión del GAD Municipal.	Avance en la modernización y transparencia.
2	¿Qué impacto cree Ud. que ha sido la implementación del gobierno en la eficiencia operativa del departamento de TIC del GAD?	Las operaciones dentro del departamento se han logrado optimizar, logrando gestionar los datos de manera eficiente y poder ofrecer servicios digitales de calidad a la ciudadanía.	Mayor eficiencia en el servicio digital.
3	¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el departamento de TIC en la implementación del gobierno electrónico en el ámbito municipal?	En primera instancia sería asegurar la infraestructura tecnológica adecuada, manteniendo una constante capacitación a nuestros colaboradores.	Constante capacitación al personal.
4	Desde su perspectiva, ¿cómo el gobierno electrónico ha contribuido a la mejora de los servicios públicos que ofrece el GAD Municipal de Quevedo?	El servicio ha mejorado de manera significativa en cuanto a la accesibilidad de los servicios públicos, realizando trámites de manera rápida y conveniente.	Mejora en el servicio de manera significativa.
5	¿Qué medidas o estrategias ha adoptado el departamento de TIC para garantizar la seguridad de la información y la privacidad de los ciudadanos en el contexto del gobierno electrónico?	Los firewalls y la encriptación nos han permitido generar mayor seguridad para la información alojada en la plataforma, así también se realizan capacitaciones sobre nuevas prácticas de seguridad digital.	Información mayormente protegida.
6	¿Cuál considera que es el papel del departamento de TIC en la promoción de la participación ciudadana a través de plataformas electrónicas?	Crear y dar mantenimiento a las plataformas electrónicas, con el objetivo de que estas sean interactivas y fáciles de usar.	Plataforma con mayor interactividad.
7	¿Qué innovaciones tecnológicas se han implementado recientemente en el departamento de TIC gracias al gobierno electrónico, y cómo han beneficiado a la gestión interna y externa del GAD Municipal de Quevedo?	Para mejorar la toma de decisiones y el análisis de datos, hemos implementado soluciones de inteligencia artificial.	Uso e implementación de la inteligencia artificial.
8	Desde su experiencia, ¿cómo cree que el gobierno electrónico puede seguir evolucionando para seguir mejorando la administración pública a nivel local en el futuro?	La integración de tecnologías emergentes para aumentar la seguridad y la transparencia, pueden permitir el desarrollo del gobierno electrónico en el futuro.	Mejora continua en accesibilidad y facilidad de uso de plataformas electrónicas.

Fuente: elaboración propia a partir de la entrevista.

Por otra parte, en los resultados de la encuesta, se remarca que el 50% del personal encuestado del departamento de TIC, está totalmente de acuerdo en que el gobierno electrónico ha mejorado la eficiencia del departamento, lo que evidencia que existe mejoras en el departamento de TIC gracias a la implementación del gobierno electrónico. Por demás, el 50% del personal encuestado del departamento de TIC, está de acuerdo en que las herramientas y plataformas del gobierno electrónico han facilitado la comunicación interna en el departamento.

Entre otros resultados, el 40% del personal encuestado del departamento de TIC, está totalmente de acuerdo en que el gobierno electrónico ha mejorado la colaboración entre el departamento de TIC y otros departamentos dentro del GAD Municipal, Esto demuestra que más allá de mejorar en cierto modo la colaboración entre departamentos, aún existe la percepción de que esto no ocurre al 100%.

Así mismo, el 50% del personal encuestado del departamento de TIC, está de acuerdo en que el gobierno electrónico ha mejorado la satisfacción del usuario externo, sin embargo, el 30% se mostró neutral ante esta interrogante. Por lo que es importante medir la satisfacción del cliente externo en cuanto a los servicios que se ofrece por parte de este departamento.

Por otra parte, en este aspecto el 40% del personal encuestado del departamento de TIC, está de acuerdo en que el gobierno electrónico ha facilitado la capacitación y el desarrollo profesional del personal del departamento, mientras que el 50% coincide que el gobierno electrónico ha mejorado la capacidad para innovar y adoptar nuevas tecnologías en el departamento de TIC. Por último, los resultados remarcan que se nota una clara necesidad de tomar en cuenta el aporte de los conocimientos del personal como equipo dentro del departamento.

El estudio también contempló el interés de realizar encuestas a los usuarios externos, en este caso se pone de manifiesto que el 30% de los usuarios externos encuestados, casi siempre ha escuchado hablar sobre qué es el gobierno electrónico, mientras que un 22% mencionó que regularmente y, sólo el 15% manifestó que siempre. Por ello es importante mantener campañas de socialización sobre qué es el gobierno electrónico, sus ventajas y beneficios.

Por otra parte, el 35%, regularmente utiliza las plataformas en línea disponibles por parte de la municipalidad de Quevedo, mientras que un 28% mencionó que nunca y el 23% manifestó que casi nunca siempre. Por ello es importante mantener campañas de socialización sobre qué es el gobierno electrónico, sus ventajas y beneficios.

Así mismo, el 42% de los usuarios externos encuestados, cree que casi nunca la municipalidad facilita el acceso a trámites y servicios públicos de manera online, mientras que un 26% manifestó que regularmente esto se da, sin embargo, un 20% mencionó que esto nunca se da. Por ello es importante mantener campañas de socialización sobre el uso y beneficios de la plataforma digital municipal. En esta misma línea, el 31% manifestó que regularmente el portal web de la municipalidad permite una interacción fácil para acceder a la información pública, mientras que el 28% dijo que nunca, y solo el 9% mencionó que casi siempre. Por ello es importante mantener campañas de socialización sobre el uso y beneficios de la plataforma digital municipal.

Entre otros resultados, el 37% de los usuarios externos encuestados, manifestó que regularmente el portal web de la municipalidad está adecuado para acceder a todos los servicios públicos desde cualquier dispositivo electrónico como computador, celular, tablet, entre otros. Mientras que el 22% mencionó que casi nunca y, solo el 16% mencionó que casi siempre. Por ello es importante mantener campañas de socialización sobre el uso y beneficios de la plataforma digital municipal. De la misma manera, el 37%, manifestó que regularmente su experiencia ha sido positiva al utilizar las plataformas

digitales de la municipalidad, mientras que el 29% mencionó que casi nunca ha ocurrido esto, sin embargo, el 15% dijo que casi siempre. Por ello es importante mantener campañas de socialización sobre el uso y beneficios de la plataforma digital municipal.

En la misma línea porcentual, el 32%, manifestó que regularmente los servicios de la municipalidad se han agilizado a través del uso de plataformas digitales, sin embargo, un 29% dijo que casi nunca, no así el 12% que manifestó que casi siempre. Por ello es importante mantener campañas de socialización sobre el uso y beneficios de la plataforma digital municipal.

Por otra parte, variando un poco lo que ha sido hasta ahora los resultados, se evidencia que el 45% regularmente recomendaría el uso de las plataformas digitales de la municipalidad, mientras que un 23% dijo que casi nunca lo haría, no así un 7% que mencionó que casi siempre lo recomendaría. Por ello es importante mantener campañas de socialización sobre el uso y beneficios de la plataforma digital municipal.

Así mismo, el 40% de los usuarios externos encuestados, manifestó que regularmente cree que la información proporcionada en el portal web es transparente, mientras que para el 23% casi nunca es transparente, no así para el 12% que cree que esto es casi siempre. Por ello es importante mantener campañas de socialización sobre el uso y beneficios de la plataforma digital municipal.

Por último, el 33% manifestó que regularmente considera que la implementación del servicio electrónico ha logrado una mayor cercanía entre los ciudadanos y la municipalidad, mientras que el 25% dijo que casi nunca y solo el 15% manifestó que casi siempre se ha logrado esto. Por ello es importante mantener campañas de socialización sobre el uso y beneficios de la plataforma digital municipal.

DISCUSIÓN

De acuerdo a la entrevista aplicada, cuya finalidad fue determinar la situación actual de las funciones de la gestión pública en el proceso de aplicación del gobierno electrónico en el GAD Municipal del cantón de Quevedo, ayudó a validar la efectividad de los mecanismos de supervisión y monitoreo, identificando el desempeño del gobierno y sus entidades a través del portal web si está disponible de manera libre a los usuarios, Puesto que según Narváz (2019) existen herramientas para el control de gestión como el cuadro de mando integral (CMI), herramientas que permiten medir el desempeño de la compañía desde diferentes puntos de vistas. Así también acerca del liderazgo de los funcionarios, la aplicación de planes estratégicos a largo plazo para desarrollo y mejora de los servicios públicos, finalmente que la asignación y gestión de recursos es de manera significativa enfocados en la calidad del servicio. Lo que se comprueba en lo mencionado por Valarezo (2021) el cual define que “la dirección de gestión se refiere al proceso de liderazgo y toma de decisiones que se lleva a cabo en una organización para lograr sus objetivos y metas” (pág. 11). Por otra parte, dentro de las limitaciones encontradas, estas se enmarcan en el análisis FODA, definiendo que existe escasa evaluación de efectividad, ausencia de expertos en el proceso de toma de decisiones e implementación de políticas públicas y que existe también de cierta manera resistencia al cambio. Por lo que es importante aprovechar las oportunidades que se presentan dentro del entorno y contexto local, tales como la digitalización de servicios, el mayor acceso a medios digitales y la innovación tecnológica.

Por otra parte, según la entrevista, el coordinador del departamento TIC del GAD Municipal, percibe el uso del gobierno electrónico como una forma de mejorar la eficiencia operativa y la accesibilidad de los servicios públicos. Puesto que la accesibilidad es la capacidad que tiene el individuo con habilidades para poder acceder a diversos entornos de servicio de forma efectiva y sin obstáculos (Delgado, 2017). Mientras que en cuanto a la eficiencia es la realización de una tarea de manera rápida

y excelente (Oquendo et al, 2019). De este modo tanto la accesibilidad y la eficiencia van ligados hacia un resultado final.

A pesar de que se han superado obstáculos como la infraestructura de la plataforma, la seguridad de datos, la necesidad de adaptarse a tecnologías emergentes, lo cual destaca una visión futurista. La privacidad y la participación ciudadana activa son esenciales. Estos resultados muestran un gran avance, pero destacan que la innovación y la adaptabilidad son esenciales para mantener el éxito del gobierno electrónico. Por lo que en teoría, el gobierno electrónico, en el Ecuador se define como la implicación de la innovación en la administración pública por medio del uso de la tecnología para poder facilitar los diversos procesos, la fomentación de la transparencia y la participación con la finalidad de poder acercar al estado ecuatoriano de la ciudadanía a impulsar a tener una Sociedad de la información y sobre todo del conocimiento (Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información, 2018).

Una vez que se aplicó la encuesta, el análisis cualitativo permitió identificar razones y motivaciones en cuanto al uso de las plataformas digitales de la municipalidad. De este modo los datos recopilados, determinaron que el nivel de percepción de los usuarios en la transparencia y la participación ciudadana en la localidad de Quevedo es medio, por cuanto según la CEPAL (2020) determina que “la percepción del usuario sobre la transparencia es un aspecto fundamental en gobierno electrónico, donde implica que los ciudadanos tienen acceso a la información sobre las actividades de las entidades públicas”, por lo que esto ayuda a aumentar la confianza en los gobiernos locales. Lo que finalmente permite una mayor interacción y participación entre la municipalidad y la ciudadanía en general.

En términos generales, el conocimiento de los usuarios sobre el gobierno electrónico, radica en lo que menciona Almeida (2018) sobre que este se refiere al uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) e internet para optimizar la prestación de los servicios, el acercamiento y saneamiento de la democracia, la inclusión social, la política y la económica del país. así también en cuanto al aspecto de la transparencia, los resultados demostraron una percepción regular, más allá que es una obligación del gobierno local proporcionar información clara y transparente sobre las actividades y decisiones que se toman dentro de la municipalidad. Así también que, según la Constitución de la República del Ecuador, en su última modificación del 2021, en la tercera sección Comunicación e información, manifiesta en el Art. 16, “todos los individuos, en forma individual o colectiva tienen derecho, al acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación”.

CONCLUSIÓN

En conclusión, los resultados del estudio han proporcionado una visión general de la situación actual de las funciones de gestión pública en el proceso de implementación del gobierno electrónico en el GAD Municipal, estos muestran que la implementación del gobierno electrónico ha sido en cierto modo grado de éxito al facilitar el acceso a los servicios públicos, promoviendo la transparencia y la participación ciudadana. Sin embargo, se han identificado limitaciones como la escasa evaluación de efectividad, ausencia de expertos en el proceso de toma de decisiones e implementación de políticas públicas y, resistencia al cambio.

Así también, se concluye que el aporte de la implementación del gobierno electrónico en la innovación estratégica el GAD Municipal del cantón de Quevedo, de acuerdo a la entrevista aplicada al coordinador del departamento TIC, se determinó que el uso del gobierno electrónico mejora la eficiencia operativa y la accesibilidad de los servicios públicos, más allá de los obstáculos como la infraestructura de la plataforma, la seguridad de datos. Lo cual denota un avance significativo en cuanto a la innovación y la adaptabilidad para mantener el éxito del gobierno electrónico.

Finalmente, es importante que los ciudadanos tengan conocimiento sobre el gobierno electrónico, sobre el empleo de estos y sobre todo que estos permiten acceder a trámites y servicios públicos. A través de la interacción por medio del portal web, se puede lograr promover la participación ciudadana. La experiencia regularmente positiva de los usuarios sobre el portal web, permite establecer que el nivel de percepción (medio) de estos en la transparencia y la participación por medio de la implementación del gobierno electrónico, les genere una percepción de mayor agilidad en los procesos administrativos.

REFERENCIAS

- Almeida Vergara, A. (2018). El gobierno electrónico en el Ecuador. *Revista Ciencia Política*, 1(2), 36-52. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12040/1/T-UCSG-PRE-JUR-DER-305.pdf>
- Arguelles, E. (2022). Las etapas de desarrollo del gobierno electrónico: revisión de la literatura y análisis de las definiciones. *UNAM*, 24(8), 44-74.
- CEPAL. (2020). *Gobierno electrónico para la gestión pública en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Coronado, Z. M., & Estrada, C. A. (2021). Portales del gobierno electrónico (e-government) y participación ciudadana en América Latina: breve análisis en tiempo de crisis. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso)*, 191-199.
- Delgado Rodríguez, H. (2017). Accesibilidad Web - Definición, características y ejemplos. *Aete*, 19(16), 63-77. <https://www.semanticscholar.org/paper/Accesibilidad-Web-Definici%C3%B3n%2C-caracter%C3%ADsticas-y-Rodr%C3%ADguez-Adri%C3%A1n/56c406dc2b74dbc05dd490e43136435ece87828e>
- Enríquez, A., & Sáenz, C. (2022). *Gobierno digital*. Sede subregional de la CEPAL en México. , Mexico.
- Fernández, A. (2022). El gobierno electrónico en América Latina: avances y desafíos. *Revista de Administración Pública*, 51(3), 369-384.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información. (10 de septiembre de 2018). *Desarrollo De Gobierno Electrónico En La Administración Pública De Ecuador*. Gobierno Electronico: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Desarrollo-de-Gobierno-Elctr%C3%B3nico-en-la-Administraci%C3%B3n-P%C3%BAblica-de-Ecuador-1.pdf>
- Narváez Jurado, V. (2019). Propuesta de un modelo de gestión para la administración y control de propiedad, planta y equipo en la empresa matriz de seguridad y confiabilidad CESEP CIA. LTDA, en la ciudad de Ibarra. *Revista de Filosofía*, 1(2), 7-15. <https://www.semanticscholar.org/paper/Propuesta-de-un-modelo-de-gesti%C3%B3n-para-la-y-control-Jurado-Adelai/6f4ca72236cafdc3c8111832ad180e9c8f24622c>
- Oquendo Ferrer, H., Rodríguez Montesdeoca, M., Crespo Zafra, L., y Matos Mosqueda, L. (2019). Mejoras en la eficiencia de los procesos a partir de la definición de las competencias laborales. *TAYACAJA*, 2(1), 6-17. <https://doi.org/https://doi.org/10.46908/rict.v2i1.40>
- Valarezo Macas, M. D. (2021). Definición de procesos de gerencia de proyectos basados en los fundamentos de dirección de proyectos del Project Management Institute aplicados al grupo de desarrollo de software. *Revista de Ciencias Políticas*, 16(2), 11. <https://www.semanticscholar.org/paper/Definici%C3%B3n-de-procesos-de-gerencia-de-proyectos-en-Macas-Manuel/16a5534a6d00a697ba6f0568fac016e22a613f25>