REVISTA INVECOM "Estudios transdisciplinarios en comunicación y sociedad" / ISSN 2739-0063 / www.revistainvecom.org. Vol. 4, # 2, 2024. Licencia CC BY. Gobierno electrónico en la prestación de servicios públicos: el caso del Departamento de Catastro del GAD (Puerto López). Dewis Edwin Álvarez Pincay, Ángel Fortunato Bernal Álava y Brenda Marian Álvarez Villacreses.

Gobierno electrónico en la prestación de servicios públicos: el caso del Departamento de Catastro del GAD (Puerto López)

E-Government in the Provision of Public Services: The Case of the Cadastre Department of the GAD (Puerto López)

Dewis Edwin Álvarez Pincay
https://orcid.org/0000-0001-5092-7101
dewis.alvarez@unesum.edu.ec
Universidad Estatal del Sur de Manabí
Jipijapa - Ecuador

Ángel Fortunato Bernal Álava
https://orcid.org/0000-0002-9212-1234
angel.bernal@unesum.edu.ec
Universidad Estatal del Sur de Manabí
Jipijapa - Ecuador

Brenda Marian Álvarez Villacreses
https://orcid.org/0000-0001-9835-6301
brenda.alvarez@unesum.edu.ec
Universidad Estatal del Sur de Manabí
Jipijapa - Ecuador

RESUMEN

El Gobierno Electrónico busca aprovechar las capacidades de las TIC para modernizar y optimizar la relación entre los ciudadanos y el gobierno, generando una administración más ágil, eficiente y centrada en las necesidades de la sociedad. Ante la falencia de lo antes expuesto en el lugar de estudio, se planteó como objetivo general, determinar un modelo de gobierno electrónico que optimice los procesos y facilite los servicios públicos del departamento de catastro del GAD Puerto López. La metodología parte de un enfoque mixto, cualitativo por los métodos histórico – lógico, análisis – síntesis, revisión bibliográfica, es cuantitativo por el método matemático – estadístico, se recopilo información por medio de un cuestionario dirigido a los empleados del departamento de catastro para diagnosticar los procesos actuales de la dirección del mismo, lo cual dio como resultado que los procesos y servicios son lentos, e ineficientes, no existe automatización de la información, falta de políticas de gobierno electrónico, poca publicación de las necesidades, infraestructura tecnológica obsoleta. Por lo cual se diseñó un modelo de Gobierno Electrónico donde se establecieron leyes, normas, funciones del talento humano, y los requerimientos tecnológicos, misma propuesta que fue validada por juicio de expertos alcanzando respuestas favorables en cuanto a la factibilidad para su aplicación, se determinó que es alcanzable, y entendible por su descripción detallada conceptual y gráficamente.

Palabra clave: automatización, digitalización, infraestructura tecnológica.

Recibido: 16-12-23 - Aceptado: 01-02-24

ABSTRACT

E-Government seeks to take advantage of the capabilities of ICTs to modernize and optimize the relationship between citizens and the government, generating a more agile, efficient administration focused on the needs of society. Given the lack of the above in the place of study, the general objective was to determine an e-government model that optimizes the processes and facilitates the public services of the cadastre department of the GAD Puerto López. The methodology is based on a mixed approach, qualitative by the historical-logical methods, analysis-synthesis, bibliographic review, it is quantitative by the mathematical-statistical method, information was collected through a questionnaire addressed to the employees of the cadastre department to diagnose the current processes of the management of the same, which resulted in the processes and services being slow, and inefficient, there is no automation of information, lack of e-government policies, little publication of needs, obsolete technological infrastructure. Therefore, an Electronic Government model was designed where laws, norms, functions of human talent, and technological requirements were established, the same proposal that was validated by expert judgment reaching favorable answers in terms of feasibility for its application, it was determined that it is achievable, and understandable by its detailed description conceptually and graphically.

Keyword: automation, digitalization, technological infrastructure.

INTRODUCCIÓN

El gobierno electrónico (GE) o e-gobierno, se refiere al uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de los gobiernos para mejorar la prestación de servicios públicos, la transparencia, la participación ciudadana y la eficiencia en la gestión de recursos públicos. Ante lo expuesto se describe que la implementación de gobierno electrónico en la prestación de servicios públicos tiene a bien mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, reducir la brecha digital y aumentar la eficiencia en la administración pública. La tecnología ha permitido que los ciudadanos puedan acceder a los servicios públicos desde cualquier lugar y en cualquier momento, lo que ha mejorado la accesibilidad y la comodidad en el uso de estos servicios.

En este contexto, los gobiernos han implementado diversos sistemas y herramientas tecnológicas como portales web, aplicaciones móviles, plataformas de atención al ciudadano, entre otros, para la prestación de servicios públicos en áreas como la salud, la educación, la seguridad ciudadana, la administración tributaria, entre otros. Para la implementación de GE se evidencian varias situaciones problemáticas, como la brecha digital, la seguridad de la información, la inclusión social y la protección de los derechos de los ciudadanos. Por lo tanto, es importante que los gobiernos implementen políticas públicas que promuevan el acceso a la tecnología y la inclusión digital, y que garanticen la protección de los derechos de los ciudadanos en el uso de los servicios públicos en línea.

Corea se ha posicionado como uno de los líderes mundiales en cuanto a Gobierno Electrónico gracias a su enfoque gubernamental en esta área, que ha llevado a considerarla

como fundamental para el desarrollo económico del país. Como parte de este posicionamiento, la nación asiática ha exportado diversos sistemas y componentes de gobierno electrónico, tales como asesoramiento, diseño, software, hardware, entre otros, a países latinoamericanos y del resto del mundo (Bavoleo, 2020).

Además, la implementación de las TIC en la administración pública se ha convertido en una necesidad y una herramienta indispensable para mejorar las actividades administrativas y dar lugar a nuevos enfoques gubernamentales, como el GE. Aunque el uso de las TIC en el gobierno tiene sus orígenes en las décadas de los 60 y 70, hay una falta de estudios sobre el tema. El e-gobierno representa una evolución de la gestión pública, constituido por elementos como las TIC, la sociedad, el sector empresarial, el gobierno, los elementos normativos y la gestión de proyectos, que en conjunto son primordiales para el éxito de la administración pública y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. En México, el proceso de adaptación de las TIC en la administración pública ha sido lento (J. García et al., 2021).

Se hace hincapié del proceso de evolución del gobierno electrónico, implica el uso de las TIC y reformas institucionales. Existen diferentes etapas de desarrollo del GE, desde una presencia emergente hasta la integración total de los servicios gubernamentales. No obstante, existe una resistencia al cambio, falta de liderazgo estratégico por parte de la alta dirección a menudo se señalan como problemas que deben resolverse en el departamento de informática. Debido a esto, resulta muy difícil que la mayoría de los ejecutivos públicos tengan una visión clara en cuanto a tecnología (Arcentales & Gamboa, 2019).

Es preciso acotar que Corea comenzó su cooperación con Ecuador en el área de servicios gubernamentales en línea en 2012, exportando su sistema UNIPASS para aduanas electrónicas. En 2014, firmaron un memorándum de entendimiento para definir la arquitectura empresarial de TIC en GE. Ecuador ha participado en foros y negocios organizados por Corea en e-gobierno. En mayo de 2018, el Viceministro del Interior de Corea visitó Ecuador para fortalecer y profundizar la cooperación en el área de e-gobierno (Bavoleo, 2020).

Por consiguiente, la gestión administrativa en las entidades se encuentra en constante evolución y cambio, el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Puerto López en su departamento de catastro presenta inconvenientes en la gestión de los servicios ofertados al considerarse antiguo y desusado, debido a que los procesos y documentación se la hace en físico, lo que conlleva a la pérdida de tiempo y por ende un servicio de baja calidad.

Se efectúan varios trámites a diario en el departamento de catastro obligando a la población a realizar largas filas e inclusive al llegar a ventanilla existen inconvenientes en el sistema interno ocasionando que el trámite quede inconcluso, obligando a los usuarios volver a las oficinas del GAD día tras día, sin una respuesta rápida, originando malestar en los usuarios, se evidencia que los empleados se les acumula el trabajo por la gran cantidad de documentos manuales que deben llenar para un solo proceso, esto hace que la calidad del servicio y la seguridad de la información sea inadecuada.

Asimismo, la saturación por la afluencia de los ciudadanos en el departamento de catastro, hace que la atención sea inconsistente ante el incremento de trámites y la inexistencia de una herramienta tecnológica que genere una opción para resolver los requerimientos y que a su vez ayuden a agilizar la gestión. De lo antes mencionado se define como problema de investigación: ¿De qué manera el diseño de un modelo de gobierno

electrónico facilitará los servicios públicos en el departamento de catastro del GAD de Puerto López? Por consiguiente, se determina como objeto de la investigación los servicios públicos del departamento de catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado, Puerto López.

El gobierno electrónico (GE) en el departamento de catastro ofrece diversos beneficios prácticos, como la accesibilidad a la información catastral y servicios en línea, mejora en la eficiencia de los procesos, mejor calidad en los servicios, mayor transparencia y rendición de cuentas, y participación ciudadana en la gestión de la información catastral y la toma de decisiones sobre el desarrollo urbano y territorial.

Los beneficiarios directos de esta investigación son los ciudadanos del cantón Puerto López que utilizan los servicios catastrales, así como los funcionarios encargados de la gestión de la información catastral, también el gobierno local y la sociedad en general.

Con esta investigación a corto plazo se podrá definir objetivos, estrategias y actividades con accesibilidad a la información y planificar normas y políticas sobre el servicio en línea, el ahorro de tiempo y recursos, la mejora en la calidad de los servicios, la transparencia, rendición de cuentas, y la participación ciudadana en la gestión de la información catastral, así también, en la toma de decisiones relacionadas con el desarrollo urbano y territorial. A medida que se va desarrollando la tecnología. A mediano plazo del modelo de gobierno electrónico en el departamento de catastro se centrarán en la mejora de la eficiencia y en la optimización de los procesos relacionados con la gestión de la información catastral.

Esta investigación a largo plazo permitirá una mejor planificación territorial y urbana, fortalecer la transparencia, seguridad en la rendición de cuentas, reducir la corrupción, facilitar la toma de decisiones gubernamentales y ahorrar costos y tiempo.

La investigación es de utilidad porque permite ofrecer servicios más eficientes y accesibles, se genera un mayor nivel de satisfacción entre los ciudadanos, es de interés por lo que mejora la reputación y la imagen del departamento, por consiguiente, al contribuir a la transparencia y rendición de cuentas del departamento, se puede generar mayor confianza entre los ciudadanos y fortalecer el vínculo entre la ciudadanía y el gobierno local.

METODOLOGÍA

La metodología de la investigación, tiene un enfoque mixto, porque se enfoca en comprender y explorar los significados, percepciones, actitudes y comportamientos de las personas en relación con un fenómeno particular, también de forma cuantitativa mediante el análisis e interpretación de los resultados del cuestionario, en este caso, la identificación de los procesos que se ejecutan en el departamento de catastro del GAD de Puerto López, la investigación busca la descripción y análisis del objeto de estudio sin explicar situaciones causales o predicciones siendo de alcance descriptivo, según el lugar de donde se obtiene la información es una investigación de campo, por lo que se tomaran los datos en el lugar de estudio.

En arista de lo antes expuesto se describen los métodos teóricos a utilizar; histórico - lógico respecto a la búsqueda científica sobre el tema de investigación en repositorios de universidades, revistas científicas, de lo obtenido se procede a analizar haciendo uso del método análisis – síntesis. Asimismo, se realizará el método inductivo para descubrir el modelo de gobierno electrónico necesario para facilitar el servicio público en el departamento de catastro.

En cuanto a los métodos empíricos se realizará una revisión bibliográfica para sustentar las variables, también se hará una observación directa de los procesos que se llevan a cabo en el departamento de catastro, para conocer la realidad de la situación actual se integraran encuestas a los empleados y directivos del departamento en estudio, métodos estadísticos – matemáticos, con el uso de operaciones matemáticas para el análisis de los resultados de la encuestada.

Seguidamente se realizará un análisis documental, para determinar un modelo de GE acorde a las necesidades del lugar de estudio, como técnicas se formulará un cuestionario con escala de Likert para el diagnóstico de los procesos actuales del departamento en estudio, con la técnica bibliográfica se podrá diseñar un modelo de gobierno electrónico que mejor se adapte a las necesidades de los usuarios del departamento de catastro, se validará la propuesta a través de juicio de expertos.

En la sección teóricas de la investigación. Se comienza con la explicación de los antecedentes de la investigación, seguida de una revisión del estado del arte en los últimos cinco años en relación a los estudios, trabajos y perspectivas respecto al gobierno electrónico y la entrega de servicios en empresas públicas. De esta manera, se proporciona una base teórica sólida para la investigación.

En la investigación de Mejía (2018) se indagó sobre los servicios en línea se propuso recopilar los servicios que ofrece el gobierno del Salvador actualmente como parte de la modalidad de gobierno electrónico, la metodología fue de carácter descriptivo se accedió a los sitios web de los ministerios de Economía, Educación, Gobernación, Turismo, Agricultura y Ganadería, Obras Públicas, Medio Ambiente, Hacienda, Justicia, Defensa Nacional y Relaciones Exteriores del gobierno salvadoreño, dando como resultado que al ser un país poco desarrollado tampoco tiene un sistema electrónico de gran calidad ni seguridad, la ciudadanía se aqueja por los errores de digitación, procesos burocráticos insatisfactorios, se ha reducido el tiempo de espera puesto que varios trámites se hacen en línea, es concluyente que existe una gran cantidad de procesos que necesitan de la presencia del usuario para ser ejecutados, donde se debe comprobar la identidad.

Se logra identificar la continuidad de un estudio por 10 años sobre la implementación de un gobierno electrónico (GE) 2010 - 2020 en los municipios de Rio Grande do Sul, Brasil por Panerai et al., (2022), cuya investigación se realizó según la metodología exploratoria, bajos los enfoques cualitativos y cuantitativos, fue una investigación de campo con uso interpretativo. Resultando que, de 150 ciudades, 51 tuvieron alta adhesión a las políticas de inclusividad digital, 61 en alto y 38 en nivel medio. Se cuenta con 27 polos de innovación tecnológica, modernización tecnológica, industrial y de desarrollo científico – tecnológico, en todas las ciudades de estudio poseen tienen servicio de internet público, al igual que aplican las políticas y plan de inclusión digital, no obstante, no en todos los municipios constan con disponibilidad de computadoras con internet para el uso público. Se concluye que las plataformas digitales son el esqueleto de una economía ágil y masificadora, en evidente el éxito de dicha implementación en la consolidación de avances tecnológicos.

En la tesis doctoral de Barragán (2019), tuvo como objetivo determinar los factores principales que inciden en la adopción del GE para promover procesos de participación ciudadana y transparencia en el Ecuador, bajo el enfoque metodológico de tipo descriptivo – correlacional, cuyo diseño es no experimental, mediante una técnica de análisis multivariada junto a ello se realizó un análisis estadístico, para evaluar el modelo de GE local se usó como

técnica una encuesta digital, si también se analizó el modelo de aceptación tecnológica (TAM), se observa como resultado que la percepción de facilidad de uso, la percepción de uso, aptitud de uso del e-gobierno es necesaria para los procesos de participación ciudadana y transparencia de la gestión pública, se concluye que el modelo de GE, tiene relevancia predictiva, mismo que permite utilizar las TIC en los procesos, entrega de productos y servicios, finalmente se deduce que existe una correlación altamente significativa entre las variables además el cuestionario aplicado presentó alta confiabilidad.

El plan nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador tiene como objetivo incrementar la provisión y calidad de servicios en línea, donde los ciudadanos tengan un mayor número de servicios públicos al alcance de un clic, para ello el Gobierno central debe trabajar con los Gobiernos Autónomos Descentralizados, este último debe simplificar y automatizar los trámites para el sector productivo y que el ciudadano pueda hacer una transacción tecnológica de forma fácil y transparente. Dentro del posicionamiento global al respecto del nivel de desarrollo de e-gobierno, Ecuador se encuentra en el puesto número ocho (8) de doce (12) países latinoamericanos, en cuando al mundo de ciento noventa y tres (193) países, se posiciona en el puesto número ciento dos (102), lo que evidencia un limitado avance TIC en e- gobierno (SNAP, 2017).

Zambrano et al., (2019) a través de la investigación que desarrollaron, permitieron destacar herramientas de gobierno electrónico para GAD de Ecuador en municipalidades de Manabí, se ejecutó un estudio exploratorio de los portales web a través de un análisis de contenidos, se diseñó una ficha útil para medir el ranking de e-gobierno bajo cinco dimensiones: información interacción, transacción, integración y participación. Los municipios mejores puntuados a nivel nacional es el GE de Carchi a nivel provincial, el Municipio de Portoviejo, poseyendo servicios en línea, consulta de tramites, intranet, ficha electrónica de novedades y denuncias. Se concluye que los municipios de Manabí cumplen un 36% con la información completa y actual, no cumple con transparencia y acceso a la información pública, sim embargo están encaminados en GE.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A fin de dar cumplimiento al objetivo específico 2, el cual es diagnosticar el proceso actual de los servicios en el departamento de catastro del GAD de Puerto López, se aplicó un test que en su primer dio como resultado final general la opción neutral, es decir que los encuestados no describen una opinión positiva o negativa, sea por falta de interés, o falta de información al respecto de las interrogantes respecto a los procesos y servicios que se ejecutan en el departamento del GAD en estudio.

Las competencias y responsabilidades depende según el contexto de la empresa, esta son las más destacadas, habilidad de comunicación, misma que debe ser efectiva con el equipo de trabajo y subalternos, espíritu de liderazgo, quien inspira, guía, motiva al equipo, creatividad para solucionar problemas, adecuada gestión del tiempo, habilidades de negociación de forma justa y efectiva, los encuestados se mantuvieron de su contestación neutral, están expresando una posición de equilibrio o indiferencia en cuanto a si las competencias de la dirección están claramente establecidas o no. Puede significar que no tienen suficiente información o conocimiento para emitir un juicio definitivo al respecto.

Los encuestados determinaron que el Municipio si tiene un Plan Estratégico Institucional (PEI), es decir que si poseen los documentos que establece la dirección y los

objetivos principales de la organización, tiene definida la visión, la misión y las metas estratégicas de la empresa pública, así como los pasos y las acciones necesarias para alcanzar esas metas. Asimismo, el Plan Operativo Anual (POA) el cual describe las acciones y pasos específicos que una organización llevará a cabo en un período determinado (generalmente un año) para implementar su plan estratégico.

En toda organización es necesario identificar en qué áreas se encuentra fortalecido, y cuáles son sus debilidades, para poder enfrentar las amenazas y tomar las oportunidades para crecer, no obstante, se identifica que en la entidad en estudio no tienen claro dicho análisis, o no ha sido socializado porque resulto la opción neutral. Por ende, el personal no trabaja en grupos para el análisis y la resolución de lo mismo, se considera un punto negativo porque al desconocer la realidad de la empresa, impide identificar los recursos que posee y tomar acciones factibles.

Se evidencia a través de los resultados que existe poca comunicación entre la dirección y los empleados, por lo cual respondieron la opción neutral, sobre la respuesta a los procesos que los directivos ejecutan, algunas causales serian inconsistencia y confusión en los procesos, falta de involucramiento en los procesos, falta de transparencia en la toma de decisiones y en cómo se gestionan las operaciones de la organización, indiferencia e incertidumbre, aunque puede ser positivo tener flexibilidad en la adaptación de los procesos, una dirección demasiado neutral podría significar que no se están estableciendo pautas claras para la operación. Es preciso destacar que el personal labora según lo especificado, da el servicio para el cual fue creado el departamento, cumplen con sus funciones individuales.

En referente a la infraestructura tecnológica se determina que no es adecuada, lo que significa que está obsoleta, o no actualizada, no cuenta con los recursos tecnológicos adecuados para respaldar las operaciones, procesos y objetivos, problemas que para orientarse al establecimiento del gobierno escolar debe ser prioridad, como falta de equipos, computadoras, servidores, conectividad deficiente al servicio web, software desactualizados, falta de sistemas integrados, medidas de seguridad inadecuadas pone en peligro los datos.

Se determina que los trabajos se cumplen algunas veces, y están basados en la misión, visión, valores y objetivos estratégicos de la institución, son realistas, medibles y coherentes, lo cual es crucial para evaluar el desempeño y la efectividad de la organización en relación con sus objetivos y principios fundamentales. Al asegurarse de que los trabajos están alineados con estos aspectos, garantiza que el esfuerzo y la energía de los empleados se dirijan sus acciones hacia los objetivos de la organización, Además, aumenta la eficiencia, los empleados no se verán abrumados por objetivos poco claros o inalcanzables. También permite a la organización identificar las áreas que requieren atención prioritaria y recursos adicionales.

Algo muy necesario de hacer observación es que no existen manuales de procesos y procedimientos dentro del departamento lo cual ocasionalmente hace que se ralenticen los mismos. Los procesos, registros se llevan de forma manual, esto impide la agilidad de los mismos, por ello se atrasa la entrega de las solicitudes, teniendo que el usuario realizar filas largas para una información. No se había realizado diagnósticos anteriormente, a pesar de conocer lo necesario que es para la entidad. Los indicadores que se plantean no se saben a cabalidad si se cumplen, por lo cual se deduce que no se informa sobre los mismos, por ende, los programas y proyectos se retrasan o solo es estancan.

Si bien se determinó mediante la encuesta que los empleados conocen el tema de gobernanza electrónica, no obstante, no existen políticas que permitan incrementar un servicio tecnológico con transparencia, confiabilidad. La ausencia de políticas sólidas relacionadas con la gobernanza electrónica indica una falta de dirección estratégica en cuanto a cómo se debe implementar y gestionar el uso de tecnologías en la institución. La gobernanza electrónica puede ser un vehículo para la innovación en la administración pública, se desconocen las herramientas de e-gobierno específicas y útiles para interactuar con los usuarios, esto limita la capacidad de la institución para proporcionar servicios en línea efectivos y eficientes. Esto podría dar lugar a frustraciones y dificultades para los usuarios.

CONCLUSIONES

Se determina que el modelo de gobierno electrónico es alcanzable, da pautas iniciales para que se optimicen los procesos y mejoren los servicios públicos que puede ofrecer el departamento de catastro del GAD Puerto López. Se describieron las variables de la investigación, lo cual permitió descubrir teóricamente lo referente al gobierno electrónico, y como éste ha tomado un lugar en el desarrollo de la gobernabilidad de varios estudios, en Salvador posee un sistema electrónico para la ciudadanía con fallas, en Brasil se determinó que las plataformas digitales fomentan una económica ágil y en masa. ayudando a interrelacionar las TIC al gobierno, para mejorar los servicios públicos a la sociedad y quien lo requiera.

Se concluyó que los procesos que manejan en el departamento de catastro del GAD de Puerto López, son en su mayoría manuales, no se cumple a tiempo, esto genera largar horas de espera, perdida de información, no se hace el uso adecuado de la página web que como Municipalidad tienen, si bien existen los planes para operar, mas no los han socializado, esto hace que se pierda la visión y la misión por ende se trabaja sin objetivos claros. Esto demuestra que se necesita de un modelo de GE.

Se concluye que el diseño del modelo de Gobierno Electrónico para el departamento de catastro del GAD de Puerto López, es alcanzable, además escalable, se puede adaptar a cualquier empresa, porque da las pautas para iniciar según la etapa de GE, presencia e interacción, con la estructura diseñada, las fases de este modelo propuesto. Se evidencia que el modelo cumple con la interrelación de los pilares de GE, los cuales son: Marco regulatorio (leyes y normas), Gobierno (servicio y procesos), servidores públicos, sector productivo (TIC). Propuesta que fue validada y alcanzo el puntaje alto entendiendo que, en contenido, objetivos, estrategias, gráficamente su interpretación es factible.

REFERENCIAS

Arcentales, R., & Gamboa, J. E. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. Espirales Revista Multidisciplinaria de investigación, 3(26), 28-39. https://doi.org/10.31876/re.v3i26.457

Ayala, E., & Gonzales, S. (2015). Tecnologías de la Información y la Comunicación. Fondo Editorial de la UIGV. http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1189

Barragán, X. (2019). Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador [Tesis Doctorado en Administración, Universidad Andina Simón Bolívar]. https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf

Bavoleo, B. I. (2020). TIC y gobierno electrónico. Cooperación entre Corea del Sur y América del Sur. Revista mexicana de estudios sobre la Cuenca del Pacífico, 4(28), 125-144.

Bernal, M. C., & Rodríguez, D. L. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial. Scientia Et Technica, 24(1), 85-96.

Bruzza, M. A. (2020). Diseño de un modelo para la implementación de gobierno electrónico en instituciones estatales [Tesis Doctorado en Ingeniería, Pontificia Universidad Catolica del Perú]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17147

Encarnación, S., Díaz, D., & Armijos, M. (2021). Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador. Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo, 8(1), 77-98. https://doi.org/10.14409/redoeda.v8i1.9562

García, J., Valencia, O., Fernández, J., & Rentería, R. (2021). Gobierno Electrónico y Economía Digital en la Sociedad de la Información y el Conocimiento: Una revisión conceptual.

García, W., & Plasencia, J. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. Revista Cubana de Ciencias Informáticas, 14(3), 124-147.

INEC, I. N. de E. y C. (2021). Calidad de los Servicios Públicos |. Calidad de Servicios Públicos. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/calidad-de-los-servicios-publicos/

Jaramillo, H. (2021). El Servicio Público – Derecho Ecuador. DerechoEcuador. https://derechoecuador.com/el-servicio-publico/

Mejía, A. (2018). Gobierno electrónico de El Salvador: Servicios. Entorno, 65, Article 65. https://doi.org/10.5377/entorno.v0i65.6046

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad & de la Información. (2018). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018—2021. https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf

Naser, A. (2021). Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: Una guía para su implementación. CEPAL. https://www.cepal.org/es/publicaciones/47018-gobernanza-digital-interoperabilidad-gubernamental-guia-su-implementacion

OCDE. (2023, abril 14). Desde el gobierno digital hacia un gobierno inteligente: Sobre el concepto de Gobernanza. Biblioguias. https://biblioguias.cepal.org/gobierno-digital/concepto-gobernanza

OEA. (2009, agosto 1). OEA - Organización de los Estados Americanos: Democracia para la paz, la seguridad y el desarrollo [Text]. https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp

Silva, A. C. (2020). Gestión Administrativa y Sociedad. [Tesis de Maestría, Universidad de Israel]. http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2524/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2020-026.pdf

SNAP, S. N. de laAdmnistración P. (2017). Plan Nacional de Gobierno Electrónico. Gobierno Electrónico. https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Plan-Gobierno-Electronico-2014-2017.pdf

Tarazona, B. E. T. (2018). Las TIC en las empresas. Revista Clic, 2(1), Article 1.

Zambrano, C. A., Vélez, X. A., & Vélez, Y. G. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí-. Domino de las Ciencias, 5(3), Article 3. https://doi.org/10.23857/dc.v5i3.940