

Maestría en Administración Pública  
Artículo de Revisión



Estrategias para el establecimiento de políticas públicas en la implementación del gobierno electrónico en procesos administrativos en Ecuador: una revisión teórica.

Carlos Alberto SANDOVAL CHICHANDE

Ingeniero en gestión empresarial. E-mail carlos.sandoval@uees.edu.ec

María Elena GODOY ZÚÑIGA

Doctora en Lenguaje, Literatura y sus Culturas y sus Aplicaciones. Docente de titulación. Universidad Espíritu Santo

**Palabras clave**

Políticas públicas, procesos administrativos, uso universal internet, implementación internet, gobierno electrónico

**Clasificación JEL**

O15

**Resumen:** La administración pública estatal ha visto la necesidad de la implementación de tecnología en el sistema gubernamental. En ese sentido, las entidades locales han desarrollado estrategias para simplificar procesos para ofrecer calidad de servicio y satisfacción ciudadana. El objetivo de este artículo es conocer, analizar e identificar las aportaciones teóricas sobre las estrategias de políticas públicas en la implementación del gobierno electrónico para determinar su eficacia en la agilidad de procesos administrativos en Ecuador. El enfoque metodológico de este estudio es cualitativo, ya que a través de una exhaustiva revisión sistemática de la literatura, se partió de la concepción teórica sobre la gobernanza estatal a través de un enfoque por competencias digitales y políticas públicas integrales para reducir la brecha digital en los procedimientos gubernamentales. Entre los resultados obtenidos se concluye que la implementación de uso universal de internet en procesos administrativos agiliza la gestión en

los trámites, simplifica procesos y de esa manera se obtiene resultados positivos en la calidad del servicio hacia el ciudadano.

Key words

Hospital management model, budgeted, outsourced service

JEL Classification O15

**Abstract:** The state public administration has seen the need to implement technology in the government system. In this sense, local entities have developed strategies to simplify processes to offer quality of service and citizen satisfaction. The objective of this article is to know, analyze and identify the theoretical contributions on public policy strategies in the implementation of electronic government to determine its effectiveness in the agility of administrative processes in Ecuador. The methodological approach of this study is qualitative, since through an exhaustive systematic review of the literature, it was based on the theoretical conception of state governance through an approach for digital competences and comprehensive public policies to reduce the digital divide in government procedures. Among the results obtained, it is concluded that the implementation of universal use of the Internet in administrative processes streamlines the management of procedures, simplifies processes and in this way positive results are obtained in the quality of service to the citizen.

---

\* Aquí poner notas sobre la investigación que dio origen al paper, patrocinador y agradecimientos varios si los hay. Para algunas de sus investigaciones, debería agradecer a la UE sobre la cual se realizó la investigación.

## **INTRODUCCIÓN**

La política pública relacionada con las TIC en los países de América Latina comenzó a mediados de la década de 1990. El fenómeno de la globalización ha impulsado mucho la atención de los gobiernos hacia las tecnologías de la información (Peñaherrera, 2012).

La publicación de las Naciones Unidas: Estrategias nacionales para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe manifiesta que la sociedad de la información se ha convertido en una parte importante de la agenda política de desarrollo en casi todos los países del mundo. Con el fin de aprovechar las ventajas y oportunidades que brindan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), en los últimos años los países de América Latina y el Caribe han desarrollado e implementado proyectos, políticas y estrategias para acelerar y promover de manera efectiva el desarrollo de la sociedad de la información (Hilbert et al., 2005).

Ruelas y Pérez (2006)) enfatizan aspectos relevantes sobre la gran necesidad de los Gobiernos de la Región por agilizar, optimizar, flexibilizar y abaratar procesos y/o actividades del sistema público. En este sentido, los impactos e importancia para el mejoramiento del desempeño de los gobiernos y la implementación de sistemas de gobierno electrónico figuran como actores principales en el uso de las tecnologías para mejorar servicios o productos (Nasar y Concha, 2011).

En Ecuador desde 1991, el servicio de Internet inició el sector de valor agregado a través de empresas privadas y, más tarde, por medio de empresas estatales. Por esta razón, el actual avance de las TIC ha impulsado el desarrollo e implementación del gobierno electrónico, que se ha convertido en referente internacional, con la mejora de los servicios en línea, infraestructura de telecomunicaciones y capital humano y regulación estratégica de la banda ancha por parte de las entidades que conforman la Administración Pública Central del Estado (Albornoz y Agüero, 2011; Souter y Anri, 2019).

En ese contexto, se ha generado una mejora en la eficiencia y optimización de los recursos públicos, controlados a través de la interoperabilidad. Desde entonces, el internet se ha convertido rápidamente en un medio de comunicación que sigue transformando a las personas de todo el mundo en términos de acceso a la información, oportunidades de expresión y muchos aspectos de la vida social y económica (Moreira Mera & Hidalgo Ávila).

Ecuador no está al margen de esta situación, sin embargo, la agilidad administrativa en las instituciones públicas tiende a pasar por largos trámites, que se podrían simplificar impulsando una transformación tecnológica del sistema a través de la implementación del uso universal de internet en procesos administrativos. De tal manera que con el desarrollo e implementación de plataformas digitales, esto conlleva a un mejor manejo de las instituciones gubernamentales. Ante este contexto, se plantea que el

análisis de las aportaciones teóricas sobre las estrategias de políticas públicas en la implementación del gobierno electrónico incide en la eficacia y agilidad de procesos administrativos en Ecuador.

La relevancia de un Gobierno Electrónico radica en la innovación de la Administración Pública, en concreto, el uso de las TIC permite agilizar procesos, fomentar la transparencia y participación con el fin de acercar el Estado ecuatoriano a los ciudadanos e impulsar una Sociedad de la Información. En virtud de esto, es importante la aplicación y ejecución a la brevedad posible de políticas públicas y normas, para contribuir a la reducción de los trámites burocráticos en procesos administrativos en todas las entidades públicas. Por ese motivo, el objetivo de este artículo es analizar las estrategias para el establecimiento de políticas públicas en la implementación del gobierno electrónico en procesos administrativos, por medio de una revisión sistemática de literatura, para disminuir la brecha digital en trámites gubernamentales Ecuador.

## **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **Internet en procesos administrativos**

Según los datos aportados por la Internet World Stats, basada en datos de la consultora IDC y la International Telecommunications Union- ITU.3, la cantidad de usuarios de Internet en el mundo pasó de 16 millones de personas, en diciembre de 1995, a 2749 millones, en marzo de 2013 (Lugo, López, y Toranzos, 2014, p.75). Sin embargo, Ruiz (2017) indica que en América Latina, la economía ha sufrido un lento desarrollo, por lo que no se ha podido implementar un acceso a la tecnología de manera eficiente.

Desde fines de los años ochenta, la revolución digital ha transformado la economía y la sociedad, a inicios se desarrolló una economía conectada, caracterizada por la masificación del uso de Internet y por el despliegue de redes. Luego, se desarrolló una economía digital resultado de la expansión del uso de plataformas digitales como modelos de negocios de oferta de bienes y servicios. Y ahora se avanza hacia una economía digitalizada, moderna y sostenible que basa sus modelos de producción y consumo en la incorporación de tecnologías digitales en todas las dimensiones socioeconómicas y medioambientales (Naciones Unidas, 2022).

Proveer de banda ancha a la ciudadanía, a las comunidades y a las instituciones públicas se convierte en un objetivo estratégico para los Estados y las organizaciones internacionales comprometidas contra los problemas de brecha digital y de divisiones estructurales tradicionales, reeditadas hoy en una sociedad cibernética (Torres y Vila, 2015).

Si bien es cierto, el acelerado desarrollo tecnológico de las últimas décadas, asociado al crecimiento del internet, ha logrado sustanciales cambios en todos los aspectos de la sociedad, conllevando transformaciones en las relaciones del ser humano con su entorno: social, empresarial y político. Es así como, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) se han convertido en un canal de difusión de cantidades masivas de información entre los diversos actores sociales (Zambrano Yépez, 2021).

### **La universalidad de internet**

El concepto de la universalidad de Internet se encuentra basado en una perspectiva que resalta cuatro principios que fungen de pilares clave sobre los que se apoya el crecimiento y la evolución de Internet, y que subraya la necesidad de fortalecer estos principios en la medida en la que Internet penetra cada vez más en todos los asuntos humanos (Souter y Anri, 2019). Estos principios fundamentales de la universalidad de internet se resumen en las siglas (DAAM) las que significan: D – que Internet esté basada en los Derechos humanos. A – que sea abierta, A – que sea Accesible para todos; y M – que cuente con la participación de Múltiples partes interesadas. Al mismo tiempo, y son clave para el desarrollo de Internet en dirección al alcance de los ODS sin dejar a nadie atrás.

Por otro lado, Ruelas y Pérez (2006) enfatizan que las nuevas tecnologías no sólo brindan la posibilidad de recolectar, almacenar y procesar la información; sino que, a través de la Internet, los gobiernos pueden brindar servicios, establecer una comunicación más estrecha con los ciudadanos y publicar información a través de páginas web. La incorporación de las problemáticas propias de Internet en las políticas públicas impacta sobre la igualdad, la inclusión, los medios de comunicación y el periodismo, la diversidad cultural, la educación de calidad para todos y la protección de los derechos humanos.

Sin embargo, el avance y modernización de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) de las últimas dos décadas nos lleva a reflexionar sobre las realidades de su aporte para acortar el camino hacia el desarrollo inclusivo, sostenible y con igualdad que queremos. La tecnología brinda hoy más que nunca la oportunidad de agilizar el avance económico y los procesos de desarrollo de los países, con su maravillosa capacidad de provocar cambios cuantitativos y cualitativos en las economías y en todos los ámbitos de las sociedades (Rovira y Stumpo, 2013).

### **Políticas públicas**

Velásquez (2009) afirma que la política pública es un proceso integrador de decisiones, acciones, inacciones, acuerdos e instrumentos, adelantado por autoridades públicas con la participación eventual de los particulares, y encaminado a solucionar o prevenir una situación definida como problemática.

Desde esa perspectiva, una política pública conecta un problema que se considera resoluble en el ámbito público, con la acción de los poderes públicos y otros actores implicados en ese problema (Subirats, 2013).

En tal sentido, Jurado (2006) señala que la formulación de políticas públicas relacionadas con la tecnología de Información y Comunicación – TIC -, y particularmente con Internet, permite identificar objetivos nacionales y el mecanismo de ejecución y gestión para la consecución de las metas trazadas en materia de acceso, uso y apropiación de esta tecnología para el desarrollo social (Citado en Chancay, 2009, p. 25).

Las políticas públicas sobre Internet tienen su origen en dos resoluciones del Consejo Nacional de

Telecomunicaciones (CONATEL). La Resolución N.º 379-17-CONATEL- 2000, aprueba el Plan de Desarrollo de las Telecomunicaciones, en el que se propone como política de Estado fomentar la difusión de Internet como prioridad nacional (Albornoz y Agüero, 2011).

### **Las estrategias políticas**

El marco de las estrategias públicas nacionales siempre estará dependiente a la situación socioeconómica y política de cada país, que establecerá un rango de prioridades en el accionar de los gobiernos (Guerra y Jordán, 2010). Desde este escenario, las TIC como herramientas estratégicas pueden potenciar el trabajo en un territorio, en especial en los de difícil acceso donde se encuentran las poblaciones rurales. Esto permitiría la integración nacional y el incremento de la productividad de los diferentes sectores de la sociedad, lo cual se refleja en crecimiento económico y de mejor bienestar social (Narváez León, 2007).

Rodríguez y Albornoz (2010) señalan que en el ámbito de las políticas públicas sobre Tecnologías de Información y Comunicación en la región se destaca la Estrategia para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe (eLAC), que se origina en la preocupación de las Naciones Unidas que ya en 1999 reconoció la importancia de las TIC en el contexto de una economía mundial basada en el saber que dio paso a la Declaración de Florianópolis como resultado del debate alrededor del papel de las TIC para el desarrollo.

Es más, la industrialización, la electrificación y la motorización de nuestras sociedades y economías han requerido estrategias e intervenciones apuntadas al financiamiento, a la actualización de los marcos regulatorios, al ajuste del capital humano y a proyectos específicos para catalizar y acelerar la introducción

de estos nuevos sistemas. Similarmente el uso extensivo, incluyente y eficiente de las tecnologías de información y comunicación en la sociedad requieren la formulación e implementación de estrategias integrales a nivel nacional (Hilbert et al., 2005).

### **Desarrollo de telecomunicaciones**

En el siglo veintiuno una de las herramientas más expandida con mayor relevancia en el mundo informático es la internet, la cual desde sus inicios ha venido adoptando nuevos estándares e introduciendo nuevos servicios con el fin de satisfacer las exigencias y necesidades de los usuarios, así como la introducción de nuevas aplicaciones del tipo tiempo real. Desde el punto de vista técnico y empresarial, la funcionalidad de estos nuevos servicios se mide sobre la base de parámetros tales como tiempo, costos y efectividad (Pinto et al., 2018).

El segmento de las telecomunicaciones se encuentra constantemente en un reto cada vez mayor debido a las regulaciones impuestas por los gobiernos y al avance y desarrollo en los sistemas de información aplicados en el día a día de las personas y las empresas, lo que permite a su vez a su vez crecimiento en el mercado y en el número de clientes que exigen obtener los mayores beneficios para suplir sus requerimientos y necesidades (Mendieta, 2017).

Los cambios tecnológicos que se suscitaron durante el transcurso de las últimas décadas, y la velocidad en la que acontecieron, provocaron una revolución en la mayoría de las industrias del mercado. En este contexto, las telecomunicaciones, no sólo no han sido una excepción, sino que también se han convertido en una de las industrias que más modificaciones sufrió a causa de esta revolución y actualización tecnológica (Wiernik, 2016).

La tecnología como factor de producción ha sido determinante en el desarrollo económico y social de las naciones, independientemente de la época o el contexto histórico, el uso y la aplicación de herramientas tecnológicas que faciliten el trabajo del ser humano se han presentado como elementos tecnológicos que constituyen ventajas competitivas para quien las posee y pueden hacer uso de dicha herramienta (Bravo, 2019).

Por ello, el desarrollo de las telecomunicaciones ha mejorado año a año con la disminución de la brecha digital en zonas urbanas y rurales. El Ministerio de telecomunicaciones y de la sociedad de la información (MINTEL) para continuar mejorando el acceso a las TIC ha desarrollado planes, programas y proyectos a los requerimientos y futuras necesidades del sector público y la ciudadanía (Soria Topa, 2021).

Desde la perspectiva actual, a nivel mundial el avance alcanzado por las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) desde finales del siglo XX ha reestructurado significativamente la economía social y política contemporánea, transformándolos en herramientas por medio de las cuales la comunidad se relaciona entre la humanidad y el Estado (Sarmiento, Mariño Manrique, & Forero Tapiero, 2015).

En el caso del contexto ecuatoriano se debe señalar que a través del establecimiento del Plan Nacional del Buen Vivir (2017) y el Objetivo 7 que busca incentivar una sociedad participativa con un Estado cercano al servicio de la Ciudadanía, el uso de las tecnologías de comunicación e información se constituye como uno de los mecanismos a partir de los cuales se puede fortalecer el empoderamiento de las personas de una manera activa, construyendo un verdadero proceso de participación social (Quimbo Lema, 2017).

Al mismo tiempo, las ventajas que las telecomunicaciones nos ofrecen y nos brindan son de orden cultural, educativo medicinal, social, entre otros por lo que se necesite reestructurar la antigua y obsoleta estructura creando políticas públicas eficaces y eficientes, concretas en el área de las telecomunicaciones con lo que pretenderá analizar, verificar y actualizar las leyes actuales así como las políticas públicas su efectividad ,aplicabilidad y cumplimiento para de esta manera asegurar el debido acceso a este derecho constitucional (Arteaga Landívar, 2013).

De hecho, para continuar con el desarrollo de la reducción en la brecha digital el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información en esta temática dispone de el Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información 2016- 2021 y las Políticas Públicas del sector de las telecomunicaciones y de la sociedad de la información 2017-2021 (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

### **Gobierno digital**

Gobierno digital o electrónico es una aplicación de las TIC, que permite relacionar al gobierno con: el ciudadano, la empresa, el empleado y al mismo gobierno central o descentralizado, con la finalidad de informar, innovar, interactuar, integrar y realizar transacciones de manera segura, oportuna y en tiempo real (Ayerve Gonzaga, 2020).

El Plan de Gobierno Electrónico busca consolidar un Estado cercano, abierto, eficiente y eficaz, para lo cual establece un modelo para el desarrollo de Gobierno Electrónico en el Ecuador. Este modelo cuenta con pilares, entendidos como recursos, para el desarrollo de soluciones, conflictos y problemas; las mismas que apalancan las distintas estrategias para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el presente

Plan, mismo proyecto que nos ayudará a simplificar trámites burocráticos que conllevan largas filas de procesos y trámites (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014).

El Gobierno Electrónico está conformado por soluciones organizacionales y e-servicios que en su gran parte son vías de soluciones que, de manera aislada, las entidades públicas han elaborado con anterioridad, además de una nueva institucionalidad con una planeación estratégica inicial y base legal que le permite empezar con su desarrollo y reflexión (Barragán y Guevara, 2016).

En la sociedad del siglo XXI, las telecomunicaciones facilitan el acceso a toda base de información, bienes y servicios, entre los cuales se encuentran servicios sociales, educativos, médicos y gubernamentales los cuales han demostrado lo burocrático que pueden llegar a ser, y una variedad de actividades de comercio electrónico (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

Según Moreira et al. ( ) el actual avance de las TIC ha impulsado el desarrollo e implementación del gobierno electrónico en el Ecuador, que se ha convertido en referente internacional, con la mejora de los servicios en línea, infraestructura de telecomunicaciones y capital humano, regulación estratégica de la banda ancha, por parte de las entidades que conforman la Administración Pública Central del Estado, generando una mejora en la eficiencia y optimización de los recursos públicos, controlados a través de la interoperabilidad.

### **Simplificación de los procedimientos administrativos**

La simplificación de los procedimientos administrativos significa realizar una fusión de aquellos procedimientos conexos para evitar duplicidades, o suprimir aquellos procedimientos que han perdido su

finalidad originaria. También significa reformular las bases del procedimiento desde la óptica de la simplificación, lo cual comporta establecer siempre que sea posible los mecanismos de control menos restrictivos atendiendo a principios de proporcionalidad de la intervención administrativa (Generalitat de Catalunya, 2022).

Desde esa perspectiva según el Centro de Información Parlamentaria (2005) la simplificación administrativa requiere de una institucionalidad de seguimiento ad-hoc en su delineación, para minimizar las vallas, barreras y costos que impiden alcanzar una mayor eficiencia en la interacción de los ciudadanos y los agentes económicos.

Es así que, la simplificación nos ayuda a reducir los procedimientos que se producen en las diferentes administraciones (Central, Autonómica y Local) siendo más eficientes y de esta manera activando y promoviendo la actividad económica, así como mejorando las plataformas para su uso y la legislación que la regula (Gila Ortega, 2006).

A nivel de Latinoamérica, los procesos administrativos que se llevan en las entidades públicas son descritas por el usuario como procesos burocráticos e innecesarios los mismos con provocan retrasos de solicitudes y requerimientos, generando molestias tanto para el usuario como el administrador, puesto que, en estas situaciones La simplificación administrativa desempeña un papel importante en las instituciones públicas siendo considerada como una ayuda para evacuar la burocracia en los procesos que involucra trámites con largo tiempo de espera, requisitos y papeleos, y de esa manera conseguir un eficiente uso de sus recursos (personas, tiempo y dinero); todo esto con la finalidad de desarrollar una administración eficiente y eficaz; permitiendo altos índices de competitividad (Flores , 2022).

Por ello, el Inter funcionamiento del Estado como infraestructura tecnológica permite el acceso y/o suministro de la información de servicios públicos que las otras instituciones necesitan constatar para sus propios beneficios el sistema de información del poder público, es por lo cual se han decretados procedimientos administrativos a través de leyes las cuales logra el uso adecuado del marco normativo y de ésta manera orientar la optimización de guías de información como herramientas modelo de los procedimientos administrativos (Chávez Vásquez, 2020; Ochoa Romero, 2016).

## **DISEÑO METODOLÓGICO**

El enfoque del estudio es cualitativo ya que se hizo uso de una revisión bibliográfica, cuyo objetivo es la revisión sistemática de literatura, sobre la identificación de aquello que se conoce del tema, qué se ha investigado y qué aspectos permanecen desconocidos (García, 2017). En esta revisión se utilizó el método propuesto por Kitchenham (2004) para realizar revisiones sistemáticas de literatura o SLR, así como en los aportes de Okoli y Schabram (2010), a partir de los cuales se siguió una serie de pasos que inicia con la elaboración de un protocolo para la revisión cuyo propósito es la especificación de preguntas de investigación, estrategias de búsqueda, criterios de inclusión y de evaluación de la calidad de los estudios, y el procedimiento de extracción y síntesis de datos.

Estrategias de búsqueda: El proceso de búsqueda de información siguió el siguiente procedimiento: 1. de forma manual, 2. Electrónica. En el primer caso se accedió a normas del ordenamiento jurídico del Ecuador como la Constitución de la República, plan Nacional de Gobierno Electrónico de la Secretaría Nacional de la Administración Pública. En el segundo caso, a una serie de sitios y recursos de instituciones gubernamentales

como, Ministerio de Telecomunicaciones; a organismos internacionales que contienen informes técnicos como Ciespal; a base de datos bibliográfica de Google Académico; sitios de investigación científica, Unesco. Las fuentes consultadas se detallan en la tabla 1. Se usaron términos de búsqueda (o palabras clave) con sus múltiples combinaciones y sinónimos, entre los que se puede mencionar: Internet, universalidad del internet, políticas públicas, estrategias públicas, desarrollo de telecomunicaciones y gobierno digital. Estos términos de búsqueda fueron utilizados tanto en las secciones de títulos como en los resúmenes, conclusiones y en las palabras claves.

Tabla 1.

*Fuentes consultadas para la realización de SLR.*

Fuente	Dirección Web
Google Académico	<a href="https://scholar.google.es/scholar">https://scholar.google.es/scholar</a>
Edutec	<a href="https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/364">https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec- e/article/view/364</a>
Scielo	<a href="http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1657-89532015000200004">http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1657-89532015000200004</a>
Cepal	<a href="https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37248/LCL3600_es.pdf">https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37248/LCL3600_es.pdf</a>
Dialnet	<a href="https://dialnet.unirioja.es/">https://dialnet.unirioja.es/</a>
Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO	<a href="http://en.unesco.org/internetuniversality">http://en.unesco.org/internetuniversality</a>

Repositorios documentales de tesis y artículos de revistas	<a href="http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2709/1/UISRAEL- EC-MASTER-ADMP-378.242-2021-018.pdf">http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2709/1/UISRAEL- EC-MASTER-ADMP-378.242-2021-018.pdf</a> <a href="https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/13051/16/TFLACSO-2017JIQL.pdf">https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/13051/16/TFLACSO-2017JIQL.pdf</a>
Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2014). <i>Plan Nacional de Gobierno Electrónico</i>	<a href="https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Plan-Gobierno-Electronico-2014-2017.pdf">https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Plan-Gobierno-Electronico-2014-2017.pdf</a>

*Elaboración propia con base a búsqueda de SLR Google Académico*

### **Criterios de inclusión y evaluación de la calidad**

Como resultado la búsqueda dio un número considerable de recursos (60 documentos, entre los años 2005 y 2022), de los cuales se eliminaron aquellos que no incluyeron todos los objetivos de búsqueda, los que se asocian con el tema, pero responden a otras áreas de estudio y los repetidos. Se ponderaron los de origen ecuatoriano. De esa forma se filtraron 45 recursos, aunque no todos los documentos finalmente sirvieron como aporte sustancial para responder a las preguntas planteadas en esta revisión teórica.

Estos registros bibliográficos potencialmente relevantes se sometieron a un proceso de selección de dos pasos. El primer paso fue una selección preliminar a partir de la revisión del título del documento, del resumen y las conclusiones para seleccionar aquellos que hacen referencia a temas relacionados con la implementación del internet en instituciones públicas como herramienta de simplificación de procesos administrativos. De esta forma, se filtraron los documentos, los cuales fueron posteriormente evaluados utilizando una escala de 1 a 5 según los criterios de calidad mostrados en la tabla 1.

Tabla 1.  
*Criterios para evaluar la calidad de las publicaciones.*

<b>Puntuación</b>	<b>Criterio</b>
<b>1</b>	Son estudios bibliográficos descriptivos sin mayor análisis ni profundidad.

2	Presentan aportes teóricos que proponen nuevos enfoques.
3	Contienen propuestas de estrategias y/o implementaciones debidamente fundamentadas.
4	Incluyen experiencias prácticas de implementación sobre contextos reales de simplificación procesal.
5	Además de lo contemplado en el nivel 4, evalúan dichas implementaciones, presentando resultados claros y replicables.

*Elaboración propia*

Una vez puntuados los documentos, se procedió a calcular los promedios para, finalmente, seleccionar solamente aquellos que alcanzaron valores mayores o iguales a 3.

El segundo paso fue una selección rigurosa de los recursos que contenían información explícita sobre estrategias para el establecimiento de políticas públicas en la implementación del uso universal de internet en procesos administrativos en. Para esto, se partió de una lectura preliminar del contenido completo de los documentos referenciados en los 50 registros bibliográficos seleccionados en el primer paso.

Se ponderó en una siguiente calificación los que corresponden al rango de fecha entre 2005- 2022, seguido de los que tienen relación directa con las variables, luego con las palabras clave, con el título; los estudios de origen ecuatoriano, y finalmente, los que presentan evaluación y resultados.

Con este filtro se seleccionaron 41 registros bibliográficos, es decir, el 82,2 % de los registros potencialmente relevantes. Ver tabla 2.

Tabla 2.  
*Evaluación de criterios.*

Criterios	Puntuación
-----------	------------

<b>Años 2005 – 2022</b>	9
<b>Relación a las variables</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Políticas públicas</b></li> <li>• <b>Internet como medio de simplificación en procesos administrativos</b></li> </ul>	8
<b>Relación a las palabras clave</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Internet</b></li> <li>• <b>La universalidad del internet</b></li> <li>• <b>Políticas Públicas</b></li> <li>• <b>Las estrategias Públicas</b></li> <li>• <b>Desarrollo de Telecomunicaciones</b></li> <li>• <b>Gobierno Electrónico</b></li> </ul>	9
<b>Relación con el título</b>	6
<b>Estudios de origen ecuatoriano</b>	5
<b>Estudios de evaluación y resultados</b>	4

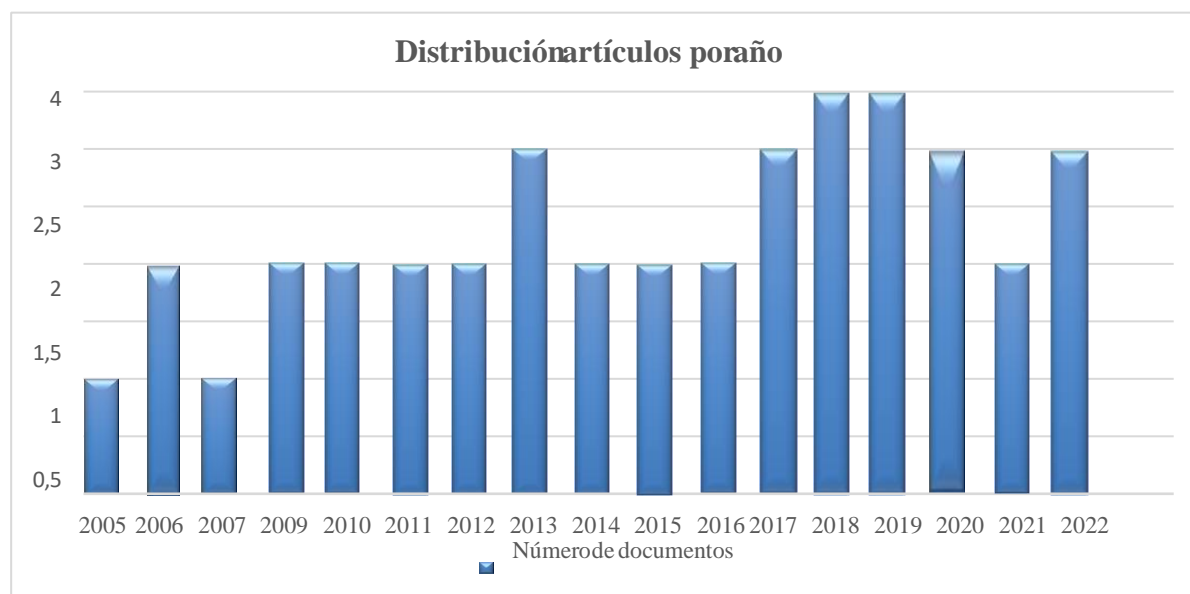
*Elaboración propia*

### **Extracción y síntesis de la información**

Después de haber seleccionado los recursos idóneos de acuerdo con los criterios establecidos para la organización de los documentos de la revisión sistemática final, se elaboró una base de datos en una matriz de extracción, abarcando los siguientes campos (criterios de análisis): título, autor, año de publicación, resumen, tipo del documento (artículo, revista, capítulo de libro, tesis, medios de comunicación etc.), las palabras claves y las conclusiones.

A partir de la información organizada se agruparon los documentos en dos núcleos (año y referencia), para realizar la síntesis. Ver figura 1 y tabla 3.

Figura 1. Distribución de artículos por año.



*Elaboración autor*

Figura 1. Distribución de artículos por año

La Figura 1 muestra la distribución anual de los artículos seleccionados donde se puede observar que los estudios se concentran entre el intervalo 2005-2022. Así mismo se puede precisar un incremento de políticas públicas en la implementación del uso universal de internet en procesos administrativos en Ecuador en el año 2018 y 2019. La tabla 3 expone los autores de los 30 artículos materia de análisis para la revisión, organizados según su año de publicación.

Tabla 3.  
*Artículos seleccionados para la revisión.*

Año	Nº	Referencias
2005	1	Hilbert, M., Bustos, S., & Ferraz, J. C. (2005).
2006	2	Ruela, A., & Pérez Arámburo, P. (2006); Gila Ortega, (2006).
2007	1	Narváez León, A. E. (2007).
2009	2	Chancay Medranda, F. (2009); Velásquez Gavilanes, R. (2009)
2010	2	Guerra, M., & Jordán, V. (2010); Rodríguez, M. & Albornoz, M. (2010).
2011	2	Albornoz, M. B., & Agüero, A. (2011); Naser, A., & Concha, G. (abril de 2011)
2012	2	Peñaherrera León, M. (junio de 2012); CIESPAL. (2012).

<b>2013</b>	3	Arteaga Landivar, P. (2013); Rovira, S., & Stumpo, G. (2013); Subirats, J. (2013).
<b>2014</b>	2	Lugo, M. T., López, N., & Toranzos, L. (2014); Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2014).
<b>2015</b>	2	Sarmiento, J. P., Mariño Manrique, C., & Forero Tapiero, C. (2015); Torres, J., & Vila, D. (2015).
<b>2016</b>	2	Ochoa Romero, (2016); Wiernik, (2016).
<b>2017</b>	3	Quimbo Lema, J. I. (2017); Ruiz Ocampo, P. A. (2017); Mendieta Girón, (2017).
<b>2018</b>	4	Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018); Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018); Zamora, Arrobo, y Cornejo (2018); (Pinto, Polo, Torres, & Macea, (2018).
<b>2019</b>	4	Arcentales y Gamboa (2019); Bravo Ávalos, S. P. (2019); Souter, David; Anri, Van der Spuy. (2019); Ripalda (2019).
<b>2020</b>	3	Ayerve Gonzaga, W. J. (2020); Moreira e Hidalgo (2020); Chávez Vásquez, (2020).
<b>2021</b>	2	Soria Topa, E. E. (2021); Zambrano Yépez, C. (2021).
<b>2022</b>	3	Generalitat de Catalunya. (2022); Naciones Unidas. (2022); Flores Palacios, (2022).

### Resultados de la revisión bibliográfica

Como se refleja en la tabla 4, y a manera de resumir se establece que el Gobierno electrónico es un tema de mucha actualidad e importancia para el Ecuador. Con esa base se establecen, los aportes más importantes del presente artículo de revisión:

Tabla 4.  
*Aportes conceptuales más importantes.*

<b>Autores</b>	<b>Enfoques</b>
<b>Velásquez (2009)</b>	Política pública es un proceso integrador de decisiones, acciones, inacciones, acuerdos e instrumentos, adelantado por autoridades con la participación eventual de los particulares, y encaminado a solucionar o prevenir una situación definida como problemática.
<b>(Peñaherrera, 2012)</b>	La política pública relacionada con las TIC en los países de América Latina comenzó a mediados de la década de 1990. El fenómeno de la globalización ha impulsado mucho la atención de los gobiernos hacia las TIC”.

<b>Nasar y Concha, (2011)</b>	“El gobierno electrónico en la gestión pública” enfatiza aspectos relevantes sobre la gran necesidad de los Gobiernos de la Región por agilizar, optimizar, flexibilizar y abaratar procesos y/o actividades del sistema público.
<b>Ruelas y Pérez, (2006)</b>	El gobierno electrónico” pone énfasis en los impactos e importancia para el mejoramiento del desempeño de los gobiernos, la implementación de sistemas de gobierno electrónico.
<b>Feldman, P. (2014)</b>	Describe y analiza las políticas públicas para la Sociedad de la Información existentes en los países que conforman el Mercosur.
<b>Souter y Anri, (2019).</b>	Demuestra que el internet se ha convertido rápidamente en un medio de comunicación que sigue transformando a las personas de todo el mundo en términos de acceso a la información, oportunidades de expresión y muchos aspectos de la vida social y económica.
<b>Arcentales y Gamboa, (2019).</b>	Analiza el impacto que representa el gobierno electrónico en aplicación a la gestión pública del Ecuador, representa la verdadera transformación del gobierno a nivel global,

En tal sentido, Moreira y Hidalgo (2020) afirman que, la acelerada evolución de las TIC ha impulsado la implementación del gobierno electrónico en el Ecuador, lo que ha contribuido en la mejora de los servicios en línea, infraestructura de telecomunicaciones y talento humano, regulación estratégica de la banda ancha, por parte de las entidades que conforman la Administración Pública Central del Estado, generando una mejora en la eficiencia y optimización de los recursos públicos.

De acuerdo a lo que indica Ripalda (2019) en su artículo, para el mismo año 2019 ya existían al menos 36 entidades de Ecuador, que realizaban la función pública, con sitios web, versión 3.0, lo cual les permitía tener mayor conectividad con este servicio, con lo que lograba receptar de manera oportuna las preguntas, quejas, sugerencias, y solicitudes de información pública de los ciudadanos sobre los servicios que prestan las instituciones de la Función Ejecutiva.

Es así que, las principales herramientas que Ecuador ha desarrollado en cuanto a Gobierno electrónico y las de mayor uso de acuerdo con las estadísticas de la Secretaría Nacional de la Administración Pública, son el uso del Sistema Quipux, el Sistema de Viajes, el Sistema de Trámites Ciudadanos, el Sistema de Administración Financieras y el correo electrónico de Zimbra, (Portal de Estadísticas de SENPLADES) (Zamora, Arrobo, y Cornejo, 2018).

Esto significa que el impacto masivo, que representa el gobierno electrónico en la aplicación a la gestión pública del Ecuador, genera la verdadera transformación del gobierno a nivel global, manifestándose en el cambio de paradigma dentro de la gestión gubernamental (Arcentales y Gamboa, 2019).

### **Estrategias para el establecimiento de políticas públicas en la implementación del uso universal de internet en procesos administrativos en Ecuador**

De acuerdo a Agudelo et al. (2020), el gobierno ecuatoriano acordó con la industria de telecomunicaciones aumentar los datos otorgados a los usuarios de servicios móviles y ampliar el ancho de banda en las líneas fijas sin costos extras, en busca de atender la creciente demanda del tráfico en las redes. También exhortó a los gobiernos autónomos descentralizados para que brinden facilidades administrativas para la instalación de infraestructura en las zonas rurales.

En ese sentido, con la finalidad de aportar soluciones al problema expuesto, y tomando en cuenta experiencias positivas de otros países, una de las herramientas fundamentales para gestionar las TIC para el gobierno electrónico, es la planificación estratégica a nivel de país. Es indispensable contar con una sola estructura vial de GE como estrategia nacional, con una hoja de ruta clara hacia el tránsito de las etapas más

avanzadas de GE, desde esa perspectiva como resultado del presente trabajo se propone como estrategias o soluciones viables lo siguiente:

Tabla 5.

*Estrategias para el establecimiento de políticas públicas en la implementación del uso universal de internet*

Enfoques	Concepto
Estimulación del sector productivo	El objetivo es la innovación alrededor en la reestructuración de procesos para incrementar el porcentaje de la población que pueda trabajar remotamente.
Impulsar el desarrollo de aplicaciones a nivel distrital / local	Facilitar a la población el acceso a información oficial y promover el desarrollo de soluciones digitales.
Revisión del presupuesto en la aplicación de ;la digitalización	Con el objetivo de optimizar la asignación de presupuesto reduciendo los recursos humanos y económicos.
Establecer una estrategia y plan de trabajo para la simplificación procesal	Esto coadyuva a la disminución de las brechas procesales.
Reducir el factor tiempo	Como solución a peticiones, solicitudes y demás trámites administrativos públicos que requieren de largos procesos y tiempos.
Garantizar los estándares técnicos y normas en todas las entidades	Origina un sistema de alta calidad.
Incrementar incentivos tributarios	Con el fin de fomentar la competencia sostenible y una economía digital local potente.
Analizar una política pública integral	Para dotar de sistemas operativos a todas las instituciones gubernamentales para que de esa forma puedan digitalizar toda la información y simplificar los procesos, erradicando la documentación física en su totalidad.
Eliminar de manera temporal cualquier restricción	Para el despliegue, actualización o mejora de infraestructuras de banda ancha, especialmente estaciones base de servicios móviles.
Fomentar políticas de uso responsable por parte de los usuarios	Con la finalidad de que los proveedores de contenidos implementen medidas destinadas a reducir la saturación de capacidad de las redes.

*Fuente: Elaboración propia con base a Medina-Quintero et al., (2021);Rodríguez et al. (2021); Sisalema y Yaguachi (2022).*

## **DISCUSIÓN**

El análisis de resultados de la presente investigación permite demostrar que existe una incidencia del Gobierno electrónico en la gestión pública de Ecuador que pretende proporcionar servicios públicos a los ciudadanos para satisfacer las necesidades con eficiencia, eficacia y calidad. Por esta razón, la planificación del gobierno electrónico debe considerar el nivel y alcance de los objetivos, estrategias e iniciativas de esta herramienta, teniendo en cuenta la participación ciudadana. Como lo indica De Grande (2020) y Zambrano (2019), las entidades del estado se encuentran obligadas a reformarse debido a las innovaciones que se vienen desarrollando en busca del progreso y desarrollo institucional.

En este mismo escenario, Sisalema y Yaguachi (2022) ponderan que toda actividad administrativa se encuentran siendo con el desafío constantemente, ya que la mayoría de las instituciones públicas permanecen estáticas, frente a esta situación en donde los procedimientos y sistemas que en el pasado tal vez fueron satisfactorios, en la actualidad son obsoletos e ineficientes, debido a las modernizaciones ,actualizaciones y a las nuevas tendencias que vienen surgiendo constantemente.

Por lo tanto, el exceso de regulaciones y de demoras en los procedimientos limita severamente las oportunidades de agilizar procedimientos en la administración pública ecuatoriana, como lo indica Pillaca . (2022) impide una relación eficiente entre la institución y el usuario, y por estos motivos son los cuales en muchas ocasiones no hay transparencia en los procedimientos y se llegan acuerdos desmesurados en donde el ciudadano tiene mucho que perder. En ese sentido, la innovación e implementación del Gobierno electrónico en Ecuador debe seguir lineamientos estratégicos que permitan el dinamismo del Estado y esté en el mismo nivel competitivo que los demás países.

En comparación con los resultados de Arias (2021), las estrategias tecnológicas son procesos dinámicos en los que intervienen varios factores y hacen referencia a aquellas interconexiones que hacen posible que las personas vayan adquiriendo información y generando los conocimientos necesarios para poder alcanzar los objetivos planteados dentro de la digitalización en la administración pública. En concordancia con Sarmiento (2017) y Rodríguez y Espinoza (2017), las herramientas tecnológicas, nos da como resultado la fácil interacción, porque promueve la comunicación simultánea y cooperativa a pesar de la distancia, por eso los resultados de este estudio genera una reflexión de la práctica administrativa en ambientes virtuales con el único fin de minimizar recursos y accesibilidad a la información de manera transparente.

## **CONCLUSIONES**

En el presente trabajo de investigación se analizaron las estrategias para el establecimiento de políticas públicas en la implementación del gobierno electrónico en procesos administrativos en Ecuador, por medio de una revisión sistemática, para disminuir la brecha digital en procesos burocráticos del Ecuador. A través de la revisión de decenas de artículos relacionados con la digitalización se identificó que no hubo políticas públicas integrales y permanentes desde que la internet llegó al Ecuador, sino acciones exclusivas de los gobiernos de turno, sin la debida planificación, implementación y evaluación.

En América Latina, la economía y la salud han mermado muchos recursos aplicados por los Estados para surtir de material estratégico en el servicio público de las prioridades emergentes de los ciudadanos. Ante este contexto, debido a la pandemia por COVID 19, el trabajo manual y presencial tuvo que migrar al trabajo virtual. Lamentablemente, al no estar preparados con una implementación tecnológica adecuada, no

se pudo ejecutar una administración pública eficiente, lo que generó malestar y poca satisfacción a los ciudadanos.

Se determina que la implementación de gobernanza electrónica en nuestro país permitirá garantizar la equidad entre Estado, la sociedad y mercado, así como también permitirá una interacción de sus actores de forma equilibrada, este proceso permitirá la ejecución de una administración de la información dinámica aportando a la optimización de los recursos y tiempo. Es así, que puntos fundamentales y necesarios como las tecnologías, políticas públicas, reformas y procesos gubernamentales son parte imprescindibles para alcanzar el éxito de una buena gestión administrativa.

Por lo que se comprueba que, la modernización y simplificación de las antiguas formas y vías procesales en el ámbito público, no es una tarea trivial y es algo necesario por los radicales impactos que produce a los beneficiarios directos, la burocracia interna del estado por el simple hecho y efecto de no acoplarse a la modernidad y la simplicidad que nos puede ofrecer el desarrollo e implementación de un GE y su variante más amplia que la gobernabilidad digital, nos conlleva a continuar radicados a procesos obsoletos.

En consecuencia, los países más desarrollados cuentan con planes vigentes de un gobierno electrónico, sin embargo, en Ecuador se están dando los primeros pasos para acercar la tecnología como una herramienta en la optimizar, agilizar, flexibilizar y abaratar procesos y/o actividades del sistema público en los procesos administrativos gubernamentales.

### **Fortalezas y sesgos**

Las fortalezas del análisis de las estrategias para el establecimiento de políticas públicas en la implementación del gobierno electrónico en procesos administrativos en Ecuador, fue establecer qué solución específica se puede dar a través de políticas públicas integrales y evaluar las existentes para

determinar su eficiencia, eficacia y el establecimiento de indicadores de proceso y de resultado, y analizar si es factible su continuidad. Porque los gobernantes de un país deben lograr formular con secuencia lógica políticas públicas que permitan encaminarnos hacia la era digital para poder erradicar la brecha existente, la cual paraliza un sin número de procesos y trámites.

El sesgo de analizar las estrategias para el establecimiento de políticas públicas en la implementación del gobierno electrónico en procesos administrativos en Ecuador, fue no tener acceso a las personas públicas mediante entrevistas o encuestas, así como a los ciudadanos para verificar la satisfacción de los ciudadanos.

### **Futuras líneas de investigación**

En cuanto a futuras líneas de investigación del presente artículo, se puede decir que será necesario medir y evaluar las políticas públicas en la implementación del uso universal de internet en procesos administrativos en Ecuador, así como también la satisfacción ciudadana.

### **Referencias Bibliográficas**

- Agudelo, M., Chomali, E., Suniaga, J., Núñez, G., Jordán, V., Rojas, F., ... & Jung, J. (2020). Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al COVID-19
- Albornoz, M. B., & Agüero, A. (2011). El estado de la Banda ancha en Ecuador. Obtenido de: <http://dirsi.net/sites/default/files/EI%20estado%20de%20la%20Banda%20Ancha%20en%20Ecuador.pdf>
- Arcentales Macas, R., & Gamboa Poveda, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573263325003>
- Arias, M. I. (2021). Evaluación del valor de la tecnología de información (TI) en el sector público: un estudio entre Argentina y Brasil en el servicio de justicia federal. *Escritos Contables y de Administración*, 12(2), 4-26.
- Arteaga Landívar, P. (2013). Análisis de la eficacia de las políticas públicas para el acceso universal a los servicios públicos de telecomunicaciones como derecho fundamental. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3190/1/09964.pdf>
- Ayerve Gonzaga, W. J. (2020). Propuesta de aplicación de la simplificación de trámites y servicios en el área de servicios municipales del DM. de Quito. Obtenido de

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/25820/1/UCE-FCA-CCA-AYERVE%20WILSON.pdf>

Centro de Investigación Parlamentaria. (2005). Simplificación Administrativa. Obtenido de [congreso.gob.pe/Docs/sites/webs/cip/centro\\_doc/ivirtuales/simplificacion\\_administrativa.pdf](http://congreso.gob.pe/Docs/sites/webs/cip/centro_doc/ivirtuales/simplificacion_administrativa.pdf)

Barragán Martínez, X., & Guevara Viejo, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/html/>

Bravo Ávalos, S. P. (2019). Análisis de las Políticas Públicas y la Brecha Digital en el Ecuador Período 2009-2016. Obtenido de

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7041/1/T3048-MGD-Bravo-Analisis.pdf>

Centro Internacional de Estudios Superiores de Comunicaciones para América Latina. (2012). Mapa de medios digitales de Ecuador 2012. Obtenido de [https://www.academia.edu/10233236/Mapa\\_de\\_medios\\_digitales\\_de\\_Ecuador\\_2012](https://www.academia.edu/10233236/Mapa_de_medios_digitales_de_Ecuador_2012)

Chancay Medranda, F. (2009). Resultados de la aplicación de políticas para promover el acceso y el uso de las tecnologías de la información y comunicación en la educación básica en el Ecuador 2000-2009. Obtenido de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión; Colombia, Universidad Externado de; Andina., Asociación de Empresas de Telecomunicaciones del Área. Obtenido de: <http://hdl.handle.net/10644/752>

Chávez Vásquez, W. (2020). Sistema de interoperabilidad para la simplificación administrativa en los procedimientos de transferencia de autorización del servicio de radiodifusión. Obtenido de <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/4100>

De Grande, P. (2020). Gobierno electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de la Argentina. *Ciencias administrativas*, (15), 3-14.

Flores Palacios, A. (2022). Simplificación administrativa y la satisfacción del usuario final en la Dirección de Recursos Humanos - Policía Nacional del Perú - 2022. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108109>

Generalitat de Catalunya. (2022). Simplificación del procedimiento administrativo. Obtenido de [https://presidencia.gencat.cat/web/.content/ambits\\_actuacio/millora\\_regulacio\\_normativa/simplificacio/simplificacio\\_procediment/guia\\_bones\\_practiques\\_2010\\_castella.pdf](https://presidencia.gencat.cat/web/.content/ambits_actuacio/millora_regulacio_normativa/simplificacio/simplificacio_procediment/guia_bones_practiques_2010_castella.pdf)

Gila Ortega, R. (2006). Simplificación Administrativa: La llave de la eficacia. Obtenido de <https://tauja.ujaen.es/handle/10953.1/6822>

Guerra, M., & Jordán, V. (2010). Políticas públicas de Sociedad de la Información en América Latina: ¿Una misma visión? Obtenido de: <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3757/S2010178.pdf?sequence=1&map;isAllowed=y>

Hilbert, M., Bustos, S., & Ferraz, J. C. (marzo de 2005). Estrategias nacionales para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe. Obtenido de

<https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4087/S2005015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lugo, M. T., López, N., y Toranzos, L. (2014). Políticas tic en los sistemas educativos de América Latina. informe sobre tendencias sociales y educativas sociales y educativas. Obtenido de:

<https://virtualeduca.org/documentos/centrodocumentacion/2014/siteal-informe-2014-politicas-tic.pdf>

Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127).

Mendieta Girón, C. (2017). Ventajas del Net Promoter Score para la atención al cliente en las empresas de telecomunicaciones. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16876>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018). Plan de Servicio Universal. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Plan-de-Servicio-Universal.pdf>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018). Plan Nacional de

Gobierno Electrónico 2018 - 2021. Obtenido de [https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE\\_2018\\_2021sv2.pdf](https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf)

Moreira-Mera, M. M., & Hidalgo-Avila, A. A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo del conocimiento*, 5(7), 520-542.

Naciones Unidas. (2022). Tecnologías digitales para un nuevo futuro. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf)

Narváez León, A. E. (2007). Análisis de las políticas públicas sobre las TIC en el Ecuador 2007- 2011. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/6826/7.36.001271.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Naser, A., & Concha, G. (abril de 2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ochoa Romero, A. (2016). Simplificación de trámites documentarios y su influencia en la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL – Huánuco 2014. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/1767>

Peñaherrera León, M. (junio de 2012). Uso de TIC en escuelas públicas de Ecuador: análisis, reflexiones y valoraciones. Obtenido de <https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec/article/view/364>

- Pillaca Samora, P. A. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura. *Revista de Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293-3315. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2834](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834)
- Pinto, A., Polo, S., Torres, J., & Macea, M. (2018). Ventajas tecnológicas y empresariales de las infraestructuras de telecomunicaciones basadas en frame-ray en los isp (internet service provider). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5075/507555109001/507555109001.pdf>
- Quimbo Lema, J. I. (2017). Potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/13051/16/TFLACSO-2017JIQL.pdf>
- Ripalda Yáñez, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. Obtenido de <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpolitica y valores.com/index.php/dilemas/arti cle/view/1216/214>
- Rodríguez, Y. S., Pérez, L. B., Calderón, E. Á., y Anlas, C. A. S. (2021). Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 16(1), 7-22.
- Rodríguez, M. & Albornoz, M. (2010). Incidencia de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el proceso de enseñanza aprendizaje. Obtenido de: <http://200.41.82.22/bitstream/10469/2434/4/TFLACSO-2010MERC.pdf>
- Rovira, S., & Stumpo, G. (2013). Entre mitos y realidades. TIC, políticas públicas y desarrollo productivo en América Latina. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37248/LCL3600\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37248/LCL3600_es.pdf)
- Ruelas, A., y Pérez Arámburo, P. (2006). El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Ana-Ruelas-2/publication/28132184\\_El\\_Gobierno\\_Electronico\\_Su\\_Estudio\\_y\\_Perspectivas\\_de\\_Desarr oll o/links/5762175908ae244d0372d233/El-Gobierno-Electronico-Su-Estudio-y-Perspectivas-de- Desarrollo.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ana-Ruelas-2/publication/28132184_El_Gobierno_Electronico_Su_Estudio_y_Perspectivas_de_Desarr oll o/links/5762175908ae244d0372d233/El-Gobierno-Electronico-Su-Estudio-y-Perspectivas-de- Desarrollo.pdf)
- Ruiz Ocampo, P. A. (2017). Impacto del cable submarino en el servicio de acceso a internet de banda ancha fija en el Ecuador. Obtenido de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5621/1/T2274-MDGT-Ruiz-Impacto.pdf>
- Sarmiento, J. P., Mariño Manrique, C., & Forero Tapiero, C. (2015). La contratación administrativa electrónica. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-89532015000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89532015000200004)

Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2014). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Plan-Gobierno-Electrónico-2014-2017.pdf>

Sisalema Carrillo, A. O. y Yaguachi Gualan, F. O. (2022). El gobierno electrónico en el Código Orgánico Administrativo: importancia durante la emergencia sanitaria por COVID 19. Revista Sociedad & Tecnología, 5(S1), 128-141 DOI: <https://doi.org/10.51247/st.v5iS1.238>.

Soria Topa, E. E. (2021). Evolución del Gobierno electrónico ecuatoriano desde sus inicios hasta la actualidad. Obtenido de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2709/1/UISRAEL-ECMASTER-ADMP-378.242-2021-018.pdf>

Souter, David; Anri, Van der Spuy. (2019). Indicadores de la UNESCO sobre la universalidad de Internet: Marco para la evaluación del desarrollo de Internet. Obtenido de: <http://en.unesco.org/internetuniversality>

Subirats, J. (2013). Internet y Participación Política. ¿Nueva Política?, ¿Nuevos Actores? Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4536/453644794004.pdf>

Torres, J., & Vila, D. (2015). Conectividad Accesibilidad, soberanía y autogestión de las infraestructuras de comunicación. Buen Conocer - FLOK Society. Obtenido de: <https://www.google.com/search?>

Velásquez Gavilanes, R. (2009). Hacia una nueva definición del concepto “política pública”. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359633165006>

Wiernik, D. (2016). El impacto de la cultura organizacional sobre la innovación en las empresas de telecomunicaciones. Obtenido de <https://repositorio.udes.edu.ar/jspui/handle/10908/11887>

Zambrano, C. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y Municipal de Manabí. Dominio de las ciencias, 5(3), 355- 374.

Zambrano Yépez, C. (2021). Las TIC en la administración pública y su impacto en la transparencia y acceso a la información en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales del Ecuador. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17326/Zambrano\\_yc.pdf?sence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17326/Zambrano_yc.pdf?sence=1&isAllowed=y)

Zamora Boza , C., Arrobo Cedeño , N., & Cornejo Marcos, G. (2018). El Gobierno Electrónico En Ecuador: La Innovación en la Administración Pública. Revista Espacios, 39(8).

