



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898473*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

Año: VII Número: Edición Especial Artículo no.:48 Período: Noviembre, 2019.

TÍTULO: El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública.

AUTOR:

1. Máster. Juan Félix Ripalda Yánez.

RESUMEN: Gracias a las tecnologías de información y comunicaciones, se han establecido mecanismos que permiten a los distintos gobiernos, por medio de estrategias, comunicar y transparentar su gestión, y ofrecer servicios a través de Internet, logrando participación ciudadana, optimizando los recursos, que traen consigo eficacia y eficiencia. Lo anterior hace que se genere una política que permita estar presentes en una plataforma digital, buscar interacción con los usuarios y el comercio electrónico, reduciendo tiempo e inversión, como ventaja para el público interno y externo, y que cada vez se incrementen clientes potenciales. El presente trabajo demuestra las diferentes fases del gobierno electrónico y su importancia, como estrategia que es utilizada con excelentes resultados.

PALABRAS CLAVES: Tecnología, estrategia, eficiencia, gobierno electrónico y participación ciudadana.

TITLE: Electronic Government as a strategy to achieve efficiency in public management.

AUTHOR:

1. Máster Juan Félix Ripalda Yánez.

ABSTRACT: Thanks to information and communications technologies, mechanisms have been established that allow different governments, through strategies, to communicate and transparent their management, and offer services through the Internet, achieving citizen participation, optimizing resources, which they bring effectiveness and efficiency. This leads to the creation of a policy that allows being present on a digital platform, seeking interaction with users and electronic commerce, reducing time and investment, as an advantage for the internal and external public, and increasing potential customers. This paper demonstrates the different phases of e-government and its importance, as a strategy that is used with excellent results.

KEY WORDS: Technology, Strategy, Efficiency, Electronic Government and Citizen Participation.

INTRODUCCIÓN.

Para hablar de Gobierno Electrónico GE o e-gobierno, se requiere estar involucrado con las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs), no solamente conocerlas, sino descubrir el uso y sus aplicaciones, en las cuales, también se establecen estrategias que permiten dar a conocer lo que se desarrolla en el campo de la función pública.

Estas políticas han generado la aceptación de los usuarios que suelen estar conectados a través de las distintas plataformas virtuales, con mayor frecuencia, aquellos que son considerados como los millennials, generación que nació de la mano con la tecnología, que cada día, nos absorbe a todos, sin límites de edad; es por ello, que el autor pretende dar a conocer las fases en las que se desarrolla la gobernanza electrónica, donde también existen ventajas y desventajas. Es necesario, tener las debidas precauciones en lo que concierne a la seguridad de la información que se publica en los distintos medios tecnológicos.

Algunos autores coinciden que el e-gobierno es una magnífica estrategia, por medio del cual, se busca la participación ciudadana, logrando eficiencia en la función pública, agregando la transparencia de

la información, e incluso generando agilidad en el proceso de los trámites, economía y evitando la burocracia que tanto daño causa a los gestores públicos que ostentan cargos en los distintos gobiernos. Este instrumento de los gobiernos debe poseer una estructura sólida y rentable, considerando que el servicio va a estar las 24 horas del día y los 365 días del año. Además, el equipo de trabajo técnico tiene que estar altamente capacitado en el manejo de las redes informáticas, cuyo acceso resulte fácil y atractivo.

La presente investigación se realizó en base al método empírico, mediante la revisión de documentación científica y las distintas plataformas digitales que se manejan en los sitios web de los gobiernos locales, nacionales e internacionales, entrevistas y encuestas a funcionarios públicos y ciudadanía, denominados “usuarios”; además, del método teórico, que permitió a través del análisis, sintetizar aquellos aspectos relacionados con el uso de las TICs, los mismos que demostraron la efectividad en el uso del GE, como estrategia, para demostrar la eficiencia en la gestión pública.

DESARROLLO.

La gestión pública es considerada una especialidad que se enfoca en la correcta y eficiente administración de los recursos del Estado, con la finalidad de cubrir las necesidades de la población e impulsar el desarrollo del país. Los términos de gestión y administración no son totalmente equivalentes, aunque en determinados casos, son utilizados como sinónimos. Ambos se refieren al manejo de dichos recursos.

En tanto, que el Gobierno electrónico GE o e-Gobierno, se basa en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs), donde las instituciones públicas cuentan con herramientas, aplicadas con diversas estrategias para lograr eficacia y eficiencia en la gestión pública, buscando transparentar sus acciones e incentivando la participación ciudadana.

La tecnología moderna ha permitido cambiar las estrategias que se utilizaban para dar a conocer la gestión pública de aquellos funcionarios que, de alguna manera, están involucrados con la administración de los recursos de una determinada población, concentrada en los estamentos denominados en la actualidad, como gobiernos autónomos descentralizados, ya sean estos, parroquiales, cantonales o provinciales. Además, toda institución pública y por qué no involucrar a las privadas, requieren del uso de las TICs, para tener presencia en las redes informáticas, que sirven como mecanismos de interacción y comercio electrónico.

Como antecedente tenemos que, desde antes de la aparición del GE, la ciudadanía para realizar algún trámite, o simplemente obtener información, debía acercarse de manera obligada, a las instalaciones de las entidades, algunas incluso, estaban concentradas en la capital del país, aquello demandaba pérdida de tiempo y el gasto oneroso de recursos económicos en movilización, agregado a una serie de factores que se relacionan con la burocracia y, por ende, la corrupción.

Existen muchas teorías que nos ofrecen diferentes conceptos, sobre el GE, pero antes de sintetizar aquello, debemos conocer su origen, este se debe a la imperiosa necesidad de modernizar el Estado, que dé como resultado la eficiencia operativa, tanto a interior de la institución, así como el servicio que se brinda a los usuarios en cada competencia.

A ello, se puede agregar, el fenómeno de la globalización, que ha convulsionado la información, aliado al avance tecnológico, que no da tregua, obligando a las administraciones públicas, a ser más eficientes, instalando modelos competitivos que den cuenta de una organización para determinar políticas que enmarquen e involucren a los públicos internos, externos y mixtos. Lo que se busca es un mejor desenvolvimiento en los actores del gobierno, que brinde transparencia con responsabilidad.

La constante innovación tecnológica ha permitido el desarrollo vertiginoso en la sociedad de la información, herramientas que han tenido como escenario único a la Internet, permitiendo a los seres humanos, encontrar un instrumento para participar activamente, y reclamar sus derechos, e incluso,

dando recomendaciones y sugerencias a quienes tienen la tarea de gobernar; por lo tanto, se busca la optimización en el uso de las TICs, que implica una constante preparación y actualización de conocimientos del recurso humano que se encuentra al frente de estas aplicaciones. De igual manera, las instituciones deben destinar los recursos económicos para la adquisición de los equipos y servicios tecnológicos.

En lo que respecta a la definición del GE, existen diversos conceptos con diferentes acepciones. Es así, que la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, manifiesta que, “el gobierno electrónico se refiere al uso de las tecnologías de la información y comunicación, particularmente de Internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno” (OECD, 2004, citado en Flores, 2008).

Según Gartner et al. (2000), define al e-gobierno como la innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, Internet y las nuevas formas de comunicación.

Por otro lado, Tesoro y otros (2002), consideran al GE, como variable potencialmente interviniente en una eventual mejora de la calidad de vida de una comunidad, suponiendo que –dentro de las restricciones emergentes de los propios "factores condicionantes"- puede facilitar procesos de interacción para que otras variables comunitarias catalicen transformaciones que contribuyan a satisfacer ciertas demandas y expectativas sociales." (p.5)

Criado y otros (2002), proponen un nuevo marco teórico para conceptualizar el gobierno electrónico articulando las visiones de la e-administración (prestación de servicios), la e-democracia (consulta y extensión de procesos democráticos) y la e-gobernanza (participación ciudadana en la elaboración de políticas públicas) (p.1).

Estos autores, han delineado un nuevo modelo conceptual de e-gobierno: "El nuevo modelo de e-gobierno que se propone será capaz de resolver mejor los problemas sociales, en la medida en que sea capaz de establecer reglas, principios y valores que hagan posible el cambio institucional necesario, para que los Gobiernos y Administraciones Públicas sean capaces de generar consensos entre aquellos actores críticos capaces de articular respuestas conjuntas a los problemas sociales, mejorando de forma continua la calidad de las políticas y de los servicios públicos" (Criado y otros, 2002, p.31).

Por su parte, el autor de la presente investigación señala que, el e-gobierno precisamente nace con el surgimiento de las TICs, generando cambios trascendentales en la gestión pública, siendo una oportunidad precisa y fundamental, como estrategia de eficiencia, considerando la permanente innovación, generada con el avance de la tecnología.

En Ecuador, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2019), en su portal web, destaca que, los primeros hitos que allanaron el camino para la implementación del gobierno electrónico en la Administración Pública se iniciaron en el año 2000, mediante resolución 379-17-CONATEL-2000, donde se publica el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones cuyo eje principal fue la difusión del internet a nivel nacional; sin embargo, las primeras acciones que el Estado ecuatoriano realiza en materia de gobierno electrónico fueron en la Cumbre de las Américas del año 2001, realizada en Québec, Canadá, donde los jefes de gobierno de 34 países se comprometieron a promover el desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para apoyar y mejorar todos los sectores de la sociedad y buscar proveer acceso universal a bajo costo.

A través de los años, una buena pauta para evidenciar el avance del gobierno electrónico mundial es el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) de la Organización de las Naciones Unidas (2018), este índice es el resultado de una medición que se efectúa cada dos años a sus 193 países

asociados, en tres temáticas principales: servicios en línea, infraestructura de telecomunicaciones y capital humano. Para el año 2018 ubicó a Ecuador en el puesto 84 con un índice de 0,613 evidenciando con esto un crecimiento constante y colocándolo con este resultado sobre la media mundial y regional; estos resultados no se podrían haber obtenido sin el establecimiento e implementación de instrumentos con una visión única, alineada a los objetivos nacionales y la articulación con diferentes actores.

Para establecer el funcionamiento del GE, es necesario la utilización de la Internet, la misma que tienes sus ventajas y desventajas, de acuerdo a lo que Manuel Castells (1996), indica: "Internet no surge solamente como una nueva tecnología de información sino también como una forma innovadora de organización de la economía y de la sociedad como un todo, en un proceso de construcción y reconstrucción incesantes. La capacidad de producción de conocimiento, utilizando la información que cada vez está más disponible, será más importante que nunca".

Antes de establecer los beneficios que puede brindar el e-gobierno, debemos clarificar los posibles lineamientos, que estarían centrados en:

- Brindar nuevos servicios mediante el uso intensivo de las TICs.
- Implementar mecanismos de comercio electrónico.
- Educación virtual sobre la utilización de los servicios, utilizando metodologías innovadoras, de manera democrática, sin límite alguno.
- Involucrar los procesos que simplifique su procedimiento, de manera que, los ciudadanos puedan acceder sin ningún contratiempo, y conocer los avances y desarrollo de la gestión pública.
- Integrar las distintas redes, para que se maneje la información de manera única y transparente.
- Actualizar de manera permanente al recurso humano del sector público, para que pueda estar apto en el manejo de las tecnologías y su engranaje.

Es necesario destacar, que los objetivos del GE no son idénticos, tienen una diversidad en cada país, por eso se establece un ranking de manera periódica, mediante diagnósticos que dan como resultado, indicadores relacionados con la eficiencia, transparencia y participación ciudadana, destacando a nivel mundial, los e-gobiernos de Estonia, Dinamarca, Canadá, entre otros.

Según la Secretaría de la Función Pública (2005), entre los objetivos que busca el GE, es tener un gobierno transparente para recuperar la confianza de la sociedad e incrementar la participación ciudadana. Un gobierno profesional que cuente con personal de calidad en el servicio público. Un gobierno de calidad que cumpla o supere las expectativas de la sociedad en los servicios que brinda, mejorando la accesibilidad y calidad de los servicios. Un gobierno digital que mejore el acceso a la información pública y servicios permitiendo al ciudadano desde su lugar, casa u oficina, acceder a los mismos. Esto provoca una dinámica que sirve de soporte para que el gobierno modernice sus funciones y tenga una interacción con la sociedad en su conjunto. Un gobierno con mejora regulatoria que garantice que la sociedad pueda realizar los trámites y procesos con seguridad y rapidez a bajo costo.

Todos los e-gobiernos sostienen los mismos objetivos, al menos eso es lo que se percibe, buscando siempre la eficiencia en la gestión pública, de tal manera que permitan cambios sociales, políticos y económicos, en busca del desarrollo y justicia social. Resulta insuficiente la oferta de servicios, si no se logra disminuir el exceso burocrático.

Existen principios que buscan la administración pública cuando se implementan estrategias de e-gobierno, aquellas que en determinadas ocasiones no se cumplen. Por una parte, se pretende la eficacia, acción que es definida por el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2018 a), como: la capacidad de lograr el efecto que se desea o espera y la eficiencia la define el citado diccionario como: la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir el efecto determinado (Real Academia de la Lengua Española, 2018 b); por lo tanto, se puede argumentar que, con la

implementación del GE, a través de la Internet, se pueda brindar servicios virtuales, donde la gestión pública disponga mejor los recursos que pueda tener, con la finalidad de lograr una excelente reputación y aceptación por parte de la ciudadanía.

Entre las ventajas que se puede obtener del GE, se puede destacar lo siguiente:

- Disminución del tiempo de las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos.
- Reducción de costos de operación por parte de las dependencias gubernamentales.
- Eficiencia y eficacia.
- Transparencia en la gestión pública.
- Se pueden ejecutar auditorías de gestión, acceso y flujo de información continuo.
- Interacción entre la administración pública con el ciudadano.
- Fortalecimiento de la democracia, a través de la participación ciudadana
- Acceso a la información sobre la gobernabilidad.

Así, como existen beneficios, se encuentran algunos obstáculos, que son vistos como desventajas del GE, entre ellas podemos mencionar las siguientes:

- Falta de preparación y poco conocimiento en los aspectos tecnológicos, por parte de los funcionarios públicos.
- Ciudadanos con alto índice de Analfabetismo tecnológico.
- Escasa coordinación y comunicación entre las instituciones públicas.
- Mala calidad en el servicio e infraestructura, tanto física como tecnológica.
- Falta de políticas e impulso económico para la modernización del Estado.
- Inseguridad informática.
- Poca implementación de planes estratégicos.

En el presente trabajo se aplicó el método teórico, tales como el análisis-síntesis, y el histórico-lógico, donde a través de la observación, revisión de documentos científicos y las distintas plataformas digitales que se manejan en los sitios web, y se pudo evidenciar, que las instituciones públicas se valen de la tecnología para brindar servicio, y por ende, participación ciudadana, logrando cubrir muchas necesidades en la población, lo cual tiene gran aceptación por parte de la población.

Además, se utilizó el método empírico, mediante entrevistas y encuestas, en relación a los servicios que brinda el GE y sus beneficios. De una población de 360 personas, entre funcionarios y usuarios, se pudo obtener como resultado que, el 70% manifiesta que se ha mejorado, en lo que concierne a la tramitación, mientras que el 18% indicó que aún existen falencias que deben ser corregidas. El 12% dijo desconocer la aplicación de estos servicios en línea, y que prefieren hacerlo personalmente.

Se pudo determinar, que en la actualidad existen al menos 36 entidades de Ecuador, que realizan función pública, con sitios web, versión 3.0, lo cual les permite tener mayor conectividad. Con este servicio, se logra receptor de manera oportuna las preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información pública y felicitaciones de los ciudadanos sobre los servicios que prestan las instituciones de la Función Ejecutiva.

El objetivo de este trabajo de investigación radica en la importancia de implementar un GE que cumpla con todas las fases y se desarrolle como estrategia para alcanzar la eficiencia en la gestión pública.

Dentro de esas fases, que para algunos autores son 4, para otros 5, y últimamente se proponen 6; en relación a lo establecido en diversas partes del mundo. Su orden, no se encuentra definido, pero si debe tomarse en cuenta el grado de complejidad, es decir, de menor a mayor.

La informatización es considerada como la primera fase para la implementación del e-gobierno, diríamos la más fácil, debido a que solamente se refiere al establecimiento de una base computacional,

donde se involucre tecnología de punta, con la provisión de equipos de alta gama, y lógicamente con personal técnico capacitado.

Como segunda fase, tenemos la presencia, esta se relaciona con el uso de la Internet. Difícilmente puede existir una entidad, ya sea esta pública o privada, si no tiene al menos una página o portal web. Este servicio debe estar funcionando 24/7, y a la vez, actualizarlo periódicamente. Tiene una singular ventaja, pues los usuarios pueden acceder a información útil y variada, sin ninguna restricción, a excepción de aquella información que las entidades consideren de tipo reservada. Aquí, ya se busca la transparencia.

En la tercera fase, se establecen mecanismos de interacción, donde la ciudadanía ya puede tener contacto con el gobierno, a través del Internet. Podemos decir que existe una comunicación unidireccional, donde cada uno expone su posición, de acuerdo a sus requerimientos. En este nivel existe un cambio trascendental, debido a que, ya no se trata de tener una información estática, se rompen todos los paradigmas y existe un contacto virtual.

Cabe resaltar, que esta interacción permite acceder a los correos electrónicos institucionales, base de datos que solamente se pueden encontrar en las plataformas virtuales, e incluso se pueden proponer sugerencias, recomendaciones, formular reclamos por algún mal servicio. El ciudadano en esta parte, incluso puede ser partícipe democráticamente de las políticas de gobierno, aquello depende del espacio que brinde el GE.

Una de las principales fases del e-gobierno, es sin lugar a dudas la transacción, porque en este nivel, el ciudadano puede realizar sus trámites en línea, sin necesidad de ir personalmente a las oficinas o centros de atención. Se libera de mucho papeleo, ahorrando tiempo y dinero. Esto produce eficiencia. Lo más importante para poder valerse de este servicio, es tener los conocimientos adecuados para el uso de los sistemas computacionales, seguir los pasos que se requieren para acceder a las plataformas virtuales, y algo primordial, que la Internet sea totalmente solvente y óptima.

La quinta fase del GE está enmarcada en la integración y transformación, en este nivel no se trata únicamente de tener un sitio web, ni interactuar con los usuarios, realizar alguna transacción, todo esto debe estar vinculado estratégicamente con los demás organismos que realizan la función pública. La ciudadanía tenía que recorrer diversos lugares para realizar sus trámites e inclusive, en algunos casos generaba la duplicidad de los gastos. Por este motivo, los e-gobiernos han tratado de unirse, y al momento todo se encuentra consolidado en una sola base de datos que se registra en toda la administración pública. Esa transformación ha llevado a establecer una ventanilla única, la cual se encuentra interconectada con todas las instituciones del Estado.

La Participación democrática es la sexta fase, a la que se refieren algunos autores, siendo la que representa el nivel más sofisticado de las iniciativas en línea del gobierno, puede ser caracterizada por una integración de las interacciones con empresas, ciudadanos y otras administraciones. En este nivel, el gobierno estimula la toma de decisiones participadas y está dispuesto a implicar a la sociedad en la red en un diálogo de doble dirección. A través de características interactivas tales como blogs, foros y otros, el gobierno solicita activamente opiniones y participación a los ciudadanos y los integra en el proceso interno de toma de decisiones (Tricas, 2007).

Las razones por la cual se debe implementar el GE se justifican en mantener un modelo único que se debe caracterizar en la accesibilidad, administrando de manera transparente los distintos servicios que se oferta al ciudadano a través de la Internet, tomando en consideración especial los accesos externos, cumpliendo con los trámites en el tiempo previsto.

Este paradigma, apuesta hacia la eficacia, que busca la optimización en las diversas actividades que se operan en la gestión pública, la cual debe ser flexible, facilitando la agilidad y racionalización de los recursos. Además, las plataformas digitales deben estar compuestas por herramientas sólidas y en permanente evolución.

CONCLUSIONES.

El autor plantea como conclusiones, lo siguiente:

- Para el establecimiento de los e-gobiernos, se debe implementar un plan estratégico que involucre ciertos aspectos que van, desde la parte operativa institucional, donde se formule una misión y visión, que evidencie su accionar y lo que se quiera lograr en un tiempo determinado, además, que se cumplan con los objetivos trazados.
- Las estrategias deben estar bien definidas, tomando en consideración los recursos que se requieren para el buen funcionamiento del GE, tal como lo pudimos definir en el contexto de la presente investigación.
- Para que exista eficiencia en la gestión pública, se deben priorizar los canales de información y de servicios en línea, que no solo deben ser los sitios web, a esto se pueden sumar las redes sociales, como estrategia.
- Por último, los gobiernos tienen la obligación de transferir los recursos para que funcionen adecuadamente las plataformas virtuales, sin escatimar esfuerzos que permitan el óptimo desarrollo de las mismas. No nos olvidemos que, de nada sirve la implementación de tecnologías de punta, si no se tiene el personal técnico capacitado, y viceversa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Castells, M. (1996). “La era de la información: economía, sociedad y cultura”. Vol.1, México, Siglo XXI.
2. Criado, J.I., Ramilo, M.C. & Salvador, M. (2002). “La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora”. En XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública. “Gobierno Electrónico”, Caracas.

3. Flores, K. (2008) “Experiencias de Gobierno Electrónico en los tres niveles de Gobierno en México: Federal, Estatal y Municipal”. AR: Revista de Derecho Informático, No.118.
4. Gartner Group. Baum, C., & Di Mario, A. (2000) “Gartner's four phases of e-government model” citado por ONGEI, Oficina Nacional de Gobierno Electrónico, “Conceptos generales en el marco de Gobierno Electrónico”, Organismo gubernamental de Perú.
5. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2019). “Gobierno Electrónico en Ecuador”. Gobierno Electrónico, Resolución 379-17-CONATEL-200. Recuperado de: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/gobierno-electronico-en-ecuador/>
6. Organización de las Naciones Unidas (2018) Encuestas E- Gobierno de la ONU. Instituciones Públicas y gobierno digital. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales.
7. Real Academia de la Lengua Española (2018 a) “Acción”. Diccionario de la lengua española. Recuperado de: <https://dle.rae.es/?id=0KZwLbE>
8. Real Academia de la Lengua Española (2018 b) “Eficiencia”. Diccionario de la lengua española. Recuperado de: <https://dle.rae.es/?id=EPVwpUD>
9. Secretaría de la Función Pública. (2005) “Transparencia. Buen Gobierno y Combate a la Corrupción en la Función Pública”. D.F, México.
10. Tesoro, J., Arambarri, A. & González, R. (2002). "Factores endógenos y exógenos asociados al desempeño del Gobierno electrónico: Hallazgos emergentes de un análisis exploratorio de experiencias nacionales". Caracas, CLAD.
11. Tricas, F. (2007). “El gobierno electrónico: servicios públicos y participación ciudadana”. Documentos de trabajo (Laboratorio Alternativas) No. 9.

BIBLIOGRAFÍA.

1. Altaparro, A. (2005). “Introducción al Gobierno Electrónico: Conceptos, Ventajas, Beneficios y Riesgos”. Manuscrito no publicado citado por Katiuzka Flores Guerrero, “Experiencias de Gobierno Electrónico en los tres niveles de Gobierno en México: Federal, Estatal y Municipal”.
2. Araya, R. & Porrúa, M. (2004). “América Latina Puntogob: Casos y tendencias en Gobierno Electrónico”. FLACSO. Santiago de Chile y OEA.
3. Ávila, W. (2008) “Aplicación de las `TIC` en la administración pública colombiana en línea”. Revista de Derecho Informático, No. 121.
4. Breen, J. (2000). “At the Dawn of E-Government: The Citizen as Customer”. Magazine: Government Finance Review.
5. Cardona, D. (2002) “El Gobierno Electrónico: Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”. Comunicaciones al 1º Congreso Catalán de Gestión Pública. Barcelona, España.
6. Castells, M., Barrera, A. Casal, P. (1986) “El desafío tecnológico. España y las nuevas tecnologías”. Madrid, Editorial Alianza.
7. De Armas, R. & De Armas, A. (julio, 2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. Revista: Contribuciones a las Ciencias Sociales.
8. López, J. & Leal, I. (2002) “E-gobierno. Gobernar en la sociedad del conocimiento”. Bilbao, España. Editorial: Instituto Vasco de Administración Pública.
9. Valderrama, R. (2003) “Diplomado de Gobierno Electrónico”, Módulo 1: Antecedentes y justificación del gobierno electrónico, arte 1. Sitio web: <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Curso%20de%20Gobierno%20digital%202.pdf>.

10. Rodríguez, G. S. (2004), “Gobierno Electrónico: Hacia la modernización y transparencia de la gestión pública”. Revista de Derecho, No. 21, pp.1-23.

DATOS DEL AUTOR.

1. **Juan Félix Ripalda Yáñez.** Magíster en Docencia Superior, Diplomado en Investigación Educativa, Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social. Profesor de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Presidente fundador del Colegio de Profesionales en Ciencias de la Comunicación Social del Guayas - Ecuador. E-mail: juanripaldayanez@hotmail.com; juan.ripalda@upec.edu.ec

RECIBIDO: 2 de octubre del 2019.

APROBADO: 10 de octubre del 2019.