



*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. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

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

Año: VII

Número: Edición Especial

Artículo no.:25

Período: Abril, 2020

TÍTULO: Análisis del gobierno electrónico de Ecuador utilizado como herramienta para transparentar la gestión pública y participación ciudadana.

AUTOR:

1. Máster. Juan Félix Ripalda Yáñez.

RESUMEN: El avance e innovación de las Tecnologías de Información y comunicación ha obligado a los Estados, a reformular sus acciones, estableciendo políticas gubernamentales enmarcadas en la Modernización, contempladas en planes elaborados con la finalidad de informar la gestión pública con transparencia, y a la vez, que la ciudadanía participe de este mecanismo, mediante la entrega de los servicios en línea, aprovechando precisamente las plataformas digitales, buscando simplificar los trámites, ahorrando tiempo y dinero, performance que ha funcionado a plenitud en muchos países que apostaron a la era digital con excelentes resultados. Ecuador, forma parte del Gobierno electrónico, política aplicada desde sus inicios por la Secretaría Nacional de la Administración Pública, ente que estaba a cargo de implementar, regular y asesorar.

PALABRAS CLAVES: modernización del Estado, gestión pública, administración pública, Gobierno Electrónico, participación ciudadana.

TITLE: Analysis of the electronic government of Ecuador used as a tool to transparent public management and citizen participation.

AUTHOR:

1. Máster. Juan Félix Ripalda Yáñez.

ABSTRACT: The advance and innovation of Information and Communication Technologies has forced the States to reformulate their actions, establishing government policies within the framework of Modernization, contemplated in plans elaborated with the purpose of informing public management with transparency, and at the same time, that the citizens participate in this mechanism, through the delivery of online services, taking advantage precisely of the digital platforms, seeking to simplify the procedures, saving time and money, a performance that has worked fully in many countries that bet on the digital era with excellent results. Ecuador is part of the e-Government, a policy applied since its inception by the National Secretariat of Public Administration, which was in charge of implementing, regulating and advising.

KEY WORDS: modernization of the State, public management, public administration, Electronic Government, citizen participation.

INTRODUCCIÓN.

Es importante resaltar los esfuerzos que han venido realizando los Estados, por acoplarse a los procesos de Modernización, que incluyen el uso y aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación, denominadas TICs; esto lo podemos evidenciar, en diferentes investigaciones que se han desarrollado en relación a los gobiernos electrónicos, con la intención de mejorar los servicios ciudadanos, transparentar la gestión pública y ser eficientes.

Hace algunos años, teniendo como elemento asociado a las administraciones públicas, los Estados empezaron diferentes procesos internos, para acondicionar y poner en funcionamiento, a través de las TICs, primero con el diseño de los sitios web, con la intención de informar su gestión, luego han

tenido una serie de cambios, mismos que han permitido modernizar su función, con resultados que van a ser demostrado en la presente investigación.

Resulta notorio, el uso de las TICs, como herramienta eficaz y valedera, en esta ardua tarea de reformar la gestión pública, en busca de hacer partícipe a los ciudadanos, empresas y demás organizaciones que tienen vínculo con los Estados.

Mediante las TICs, se ha podido evidenciar una importante interacción, entre la ciudadanía y los Gobiernos, pero esto no hubiera sido posible, si los Estados no aplicaran estrategias enmarcados en objetivos promovidos en planes debidamente analizados, puestos en funcionamiento, como medida innovadora, tratando de mejorar la tramitología de los servicios públicos.

A nivel mundial, en una encuesta realizada en el año 2016, Singapur se ubica en el primer lugar, seguido de Estados Unidos, Dinamarca en tercer lugar, Corea en cuarto y Japón en quinto lugar. Estonia, Canadá, Australia y Nueva Zelanda están situados en los lugares del 6 al 9, mientras que Reino Unido y Taiwán comparten la décima posición.

A partir del 11 hasta el puesto 23, se encuentra países como: Taiwan, Noruega, Austria, Suecia, Finlandia, Islandia, Francia, Países Bajos, Alemania, Irlanda, Bélgica y Portugal. El encargado de realizar esta encuesta es el Instituto de e-Gobierno de la Universidad de Waseda, que cada año publica los resultados.

Ecuador, pone en funcionamiento el Plan Nacional de Gobierno Electrónico (Ministerio de Telecomunicaciones, 2018), como un instrumento para la modernización del Estado, donde se toma en cuenta, indicadores como el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (IDGE) de Naciones Unidas, el cual mide la predisposición y la capacidad que tienen las administraciones públicas de cada país, en el uso de las tecnologías de la información y en los servicios públicos que brindan a la ciudadanía.

Los principales indicadores que son tomados en consideración para determinar los puestos en la clasificación promovida por el IDGE son entre otros, la preparación de la red; Optimización de Gestión; Servicio en línea; Portal Nacional / Página web; Entidad Gubernamental de Información; Promoción de e-Gobierno; E-Participación / Inclusión Digital; Gobierno Abierto / Datos; Seguridad cibernética; y el uso de las TICs emergentes.

Tomando en cuenta este Índice que considera 193 países, Ecuador obtuvo el puesto 74 en el 2016, siendo su mejor posición, luego de haber estado en el 2005, en el puesto 92. Lamentablemente, en la actualidad, evidencia un retroceso, ubicándose en el lugar 84.

Los problemas existentes en materia de Gobierno electrónico, en Ecuador, son preocupantes, debido a la falta de cultura organizacional, su estructura tecnológica no avanza, pues adolece de implementación y capacitación permanente, en lo concerniente al uso de las TICs.

Los Estados tienen la obligación de ofrecer información permanente sobre su gestión, y uno de los mecanismos que adoptan cada uno de ellos, es precisamente las rendiciones de cuentas, buscando transparentar su trabajo, optimizar los procesos y servicios que se brindan a la colectividad. Adicionalmente, tienen la misión de socializar aquellos resultados, evidenciando con datos reales, la inversión que realizan y el cumplimiento de los presupuestos debidamente aprobados y consensuados. Para cumplir con este propósito, los Estados deben asumir y promover la inversión en las TICs, incorporando documentación digitalizada, no solo para uso gubernamental, sino para las empresas privadas y ciudadanía en general. El diseño debe ser estructurado en condiciones óptimas, de manera que tenga accesibilidad, con herramientas de fácil manejo, que se relacionen con la interoperabilidad, de manera segura, transformando su accionar, en cada uno de los funcionarios que son parte de la nueva era digital.

Según la declaración de las Naciones Unidas (2007), los Estados quieren: “Promover una administración más eficiente, eficaz y transparente por parte de los gobiernos a todo nivel, mediante el ofrecimiento en línea de información a los ciudadanos, mecanismos de control de gestión, servicios, trámites y contratación estatal de bienes y servicios a través de las redes digitales”; es por ello, que se requiere tomar en cuenta tal inversión.

No solo se trata de hacer presencia en la web, sino más bien interactuar con los usuarios, ofrecer los recursos de transacción en línea, cuyas fases van de mano, para luego ser parte de la transformación consolidada en un servicio unificado.

Mediante el desarrollo de esta investigación, se pudo revisar algunos conceptos generales, que son parte del funcionamiento en el GE, de manera que sean entendibles para quienes se encuentran inmersos en las administraciones públicas, sin distinguir a ninguna de las instituciones, que por lo regular tienden a ser independientes; sin embargo, deben estar alineados al Plan Estratégico que es dirigido por el Estado, en este caso, de Ecuador.

Luego del análisis propuesto por el autor, donde se incluyen no solo los planes desarrollados hasta la actualidad, desde su implementación, con datos estadísticos que reflejan su evolución y desarrollo, cuyos resultados permiten evaluar los procesos y su cumplimiento, donde se concluye y recomienda a la vez, algunos cambios para su mejoramiento en base a las observaciones y seguimiento a gobiernos electrónicos, que han logrado ser más eficientes a nivel mundial.

Cabe indicar, que el presente trabajo, se centra en la utilización de este mecanismo, para difundir de manera transparente la gestión pública, incentivar la participación ciudadana y mejorar los servicios que se ofrecen en línea, optimizando los recursos destinados para el efecto, que tiene como intención, desburocratizar el sector público, ahorrando tiempo y dinero.

DESARROLLO.

Marco teórico.

El impetuoso desarrollo tecnológico genera un importante impacto en todos los ámbitos y niveles de la economía, de la sociedad y del ser humano, desencadena posiciones a favor de los que poseen y usan las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) y en contra de los que no, ocasionando con ello cambios que condicionan y determinan la vida ciudadana. Así, el desarrollo de las TICs trae la incorporación de nuevas formas de interacción en la sociedad, a través del gobierno electrónico, y por ende, la transformación de la Administración Pública (Cattafi et al., 2006).

La sociedad ha venido evolucionando en sus maneras de organización, lo cual ha tenido como consecuencias alternas, las formas de gobernar, por parte de los Estados, quienes se ven obligados a modernizarse, precisamente para ofrecer un mejor servicio a la colectividad, de manera ágil, eficiente y transparente.

Esto ha sido posible, en lo que concierne a las entidades públicas, siguiendo el ejemplo dado por las empresas privadas, que cada día invierten más, para obtener mejores ganancias, utilizando como herramientas aliadas, las TICs.

Para fundamentar aquello, el autor ha recogido algunas teorías, que forman parte de la investigación y que concuerdan con el análisis propuesto, donde se ponen de manifiesto elementos a considerar, como aporte relevante en busca de brindar opciones de mejoramiento en la aplicación del GE. Veamos algunos conceptos generales.

Administración Pública.

Dentro de estos términos, que involucra la parte administrativa dirigida a los sectores públicos, se ha tomado en cuenta algunas definiciones que permiten establecer sus funciones.

La Administración forma parte de las ciencias sociales, lo cual es sustentado por Jiménez, (2003) que la define como la “ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativa, a través de los cuales se puedan alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr”. Es todo lo que encierra esta actividad.

Por su parte, Carrillo (1982) define a la administración pública como "el sistema dinámico, integrado por normas, objetivos, estructuras, órganos, funciones, métodos y procedimientos, elementos humanos y recursos económicos y materiales, a través de los cuales, se ejecutan o instrumentan las políticas y decisiones de quienes representan o gobiernan una comunidad políticamente organizada. Analizando estas dos definiciones, se puede entender que la Administración Pública está direccionada por la política, cuyos gestores son los que dictaminan y contratan al personal, bajo una organización que implica la optimización de recursos.

Gestión pública.

Existe cierta confusión entre los términos gestión y administración pública, aquello, hay que diferenciarlo, pues son dos conceptos muy distintos, pero que van de la mano.

La Administración Pública es entendida como la actividad que se desarrolla en los organismos oficiales para el cumplimiento de los fines del Estado, se trata de la planeación, ejecución y control de las actividades en las organizaciones; también funciona en la obtención de los insumos que permiten la toma de decisiones y en la distribución y operación de los instrumentos para que tales decisiones se ejecuten.

Por su parte, la gestión pública está orientada a los resultados, es la articulación permanente y continua de los procesos de planeación, ejecución y evaluación de las acciones que el Estado emprende, tendientes a dar cumplimiento a los compromisos democráticamente concertados y asumidos por los

mandatarios electos para atender de forma integral, oportuna, transparente y eficiente las necesidades de la ciudadanía y dar cumplimiento a la función y competencias encomendadas por la Constitución y la ley a la Nación y a sus entidades territoriales.

La gestión pública está asociada a los resultados que logre una administración y se ha definido como un proceso integral, sistemático y participativo, que se articula en tres grandes momentos: la planificación, ejecución y seguimiento, conjuntamente con la evaluación de las estrategias de desarrollo económico, social, ambiental, físico, institucional, político y financiero, tomando como base las metas acordadas de manera democrática. En esta parte, pertenece a la participación ciudadana.

Modernización del Estado.

Esta temática es profundamente abordada por los Estados, constituyéndose en la base indispensable en la Administración Pública, debido a las exigencias de la ciudadanía, que busca un mejor servicio, precisamente amparados en el uso de las TICs.

Tipps (1976) indica, que aunque cualquier unidad social puede ser objeto de un proceso de modernización, éste debe relacionarse ante todo con la construcción de Estados nación, otra de sus características esenciales. En este sentido, la modernización se considera como un proceso global y multifacético que produce cambios en diferentes esferas.

Por su parte, Huntington [1976,30-31] resume en nueve las características del proceso de modernización: 1) revolucionario, por la magnitud de los cambios inducidos en el paso de la sociedad tradicional a la sociedad moderna; 2) complejo, pues involucra diferentes áreas de la vida social; 3) sistémico, dado que las transformaciones en un factor conducen a la transformación de otra serie de factores; 4) global, en tanto se extiende desde las sociedades occidentales hacia las no occidentales; 5) lento, requiere de algún tiempo, aunque para las sociedades en proceso de modernización parezca

que los períodos son más cortos que en las sociedades occidentales; 6) compuesto de diversas fases, donde cada paso puede ser bien identificado; 7) homogenizador, pues al final homogeniza a los diferentes tipos de sociedades tradicionales; 8) irreversible, puesto que a pesar de las posibles interrupciones y retrocesos conduce a una sociedad secular; y 9) progresivo, dado que al final y a pesar de los traumas que produzca, trae el bienestar cultural y material.

Tecnologías de Información y Comunicación TICs.

Sin lugar a dudas, las TICs han transformado no solo a la gestión pública, sino también la vida de los seres humanos, cuyo uso radica esencialmente en la función de mejoramiento en las tareas destinadas a la administración de la información, de manera digital, por ello, cada día es necesario estar al tanto de las distintas innovaciones, pues existen una serie de posibilidades para obtener la eficiencia y efectividad por parte de los funcionarios, especialmente aquellos que son parte de los entes públicos. Thompson y Strickland (2004) definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización. Cabe destacar, que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, solo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas.

De igual manera, Vita (2008) afirma, que las TICs constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real. Estos instrumentos permiten alcanzar los objetivos ansiados en el campo de la modernización.

Las TICs se establecen como un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información (Vita, 2008).

Existe una concepción moderna en lo que se refiere a las tecnologías de información y comunicación. Según afirma Vita (2008), las TICs comprende aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real. Asimismo, se relaciona con equipos de computación, software, telecomunicaciones, redes y bases de datos, lo que permite destacar que la evolución del proceso humano de recibir información y comunicarse, está estrechamente relacionada con la evolución tecnológica, pues trae consigo transformaciones a nivel comercial, educativo, cultural, social y económico, por su carácter global, accesible y universal.

Basado en estas consideraciones, el autor sostiene que, las TICs han evolucionado paulatinamente, representando un aporte sumamente positivo, en las organizaciones, tomando en cuenta, lo nuevos retos que se generan.

En cada una de las teorías que se ponen a consideración, se puede entender, que sin estas herramientas, difícilmente se podrá llevar a cabo, las tareas de modernización; por ello, los Estados deben incluir dentro de sus políticas gubernamentales, la inversión estatal, con equipos altamente sofisticados, con tecnología de punta, apegado a programas de capacitación que permitan la utilización de aquellos recursos de manera adecuada.

TICs en la Administración Pública.

Para Llodrà Riera (2009), la adopción del uso de las TICs en la administración pública implica, como mínimo: dotar de infraestructuras tecnológicas y de acceso a éstas, tanto a la administración como a la ciudadanía; organizar toda la información disponible; establecer canales de comunicación con formas de participación activa entre la administración y la ciudadanía; gestionar la capacidad de escuchar a la ciudadanía; disponer todos los trámites que una persona, empresa o institución pública necesita realizar con la administración; cooperar con otras administraciones para simplificar de cara a la ciudadanía las gestiones con la administración, así como asegurar la identificación precisa del

ciudadano que se pone en contacto con la administración en forma digital y la veracidad de los datos que se tramitan dentro de los marcos de confidencialidad y confianza adecuados para cada tipo de interacción.

Desde este punto de vista, se considera necesario que el Estado, dentro de políticas enmarcadas en la Modernización, se oriente en acciones que permitan el acceso a la información, por parte de los ciudadanos. De esta manera, las personas puedan manifestarse, estar plenamente informado, tomando en consideración, los sistemas democráticos.

Gobierno Electrónico.

El uso apropiado de las TICs en la Administración Pública contempla al Gobierno Electrónico, como mecanismo de transparencia, dando a conocer el desarrollo de la gestión pública, que busca ser eficiente y eficaz.

Grossvald (2005), citada por Madril & Lizano (2014), conceptualiza al "Gobierno Electrónico" incluyendo todas aquellas actividades basadas en las nuevas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual, tanto en las aplicaciones internas como las externas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) en el sector público.

Para Forrester (2005), citado por Correa M. & Criollo G. (2009), el e-gobierno constituye "aquellas aplicaciones que utilizan los gobiernos federales, locales o provinciales a través de las cuales se pueden realizar pagos y solicitar documentación por Internet". Existen áreas que quedan excluidas, tales como transacciones con monedas extranjeras y la posibilidad de votar.

El gobierno electrónico se observa como un medio para que los gobiernos modernicen sus procesos, mejoren sus interacciones con los ciudadanos y disminuyan la fractura digital existente entre estos. “Para los países en desarrollo, el gobierno electrónico es una gran oportunidad para mejorar la calidad y la eficiencia de la administración y la economía” (Cellary, 2008: 153). El hecho de que el gobierno electrónico no pueda tratarse en forma aislada o paralela del gobierno, lleva a los países a reevaluar la forma en que miden los beneficios del mismo, los objetivos propuestos y el concepto de gobierno electrónico en sí (Lau, 2007).

De todos estos conceptos, el autor del presente trabajo de investigación concluye en que el GE es un conjunto de políticas públicas, y procesos de comunicación que están encaminadas a la interacción entre el Gobierno y la ciudadanía empleando las TICs con total seguridad y privacidad.

El Gobierno Electrónico incluye aquellas actividades basadas en el uso de las TICs, cuyo aliado principal es la Internet, donde el Estado desarrolla estrategias para incrementar la eficacia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones de gobierno de un marco transparente.

Entre las herramientas que más se utilizan para el desarrollo del Gobierno electrónico en Ecuador, son: el Sistema Quipux, el Sistema de Viajes, el Sistema de Trámites Ciudadanos, el Sistema de Administración Financieras (eSigef) y el correo electrónico de Zimbra.

Fases del GE.

Algunos autores se pronuncian sobre las fases que contiene el GE, muchos coinciden en 4 consideradas elementales, que son: la presencia, interacción, transacción y transformación.

Otros modelos incluyen una quinta fase que unos denominan “Integración entre administraciones”, otros “Gobierno electrónico holístico” y algunos “Administración relacional” o “Democracia

electrónica” (Consortio del proyecto Atlántico, 2003) o “Participación Democrática” (Cardona, 2002).

El autor del presente trabajo, concuerda con autores, que han definido 6 fases, describiéndolas de la siguiente manera:

Presencia.

Para esta primera fase o etapa, Los Estados únicamente se hacen presentes en la red, con sus sitios web o portales, donde se dedican a presentar información básica. No existe interacción con la ciudadanía o empresas. Resulta inoficiosa e intrascendente.

Información.

A raíz de su establecimiento en las redes, se busca englobar una gran cantidad de sitios gubernamentales, para tener la oportunidad de acceder a las demás organizaciones públicas y privadas. El objetivo radica en que los usuarios pueden encontrar información actualizada y especializada. Además, cuenta con motores de búsqueda internos o externos.

Interacción.

Esta fase, consiste al menos en el intercambio de información, enlace que permite una comunicación directa entre la ciudadanía y sus gobernantes o instituciones públicas. Al menos, se puede recibir opiniones y vínculos a través de los correos electrónicos, foros y formularios en línea.

Transacción.

Para esta etapa, además, de la interacción, es posible negociar por Internet, incluso se puede hacer un seguimiento a los trámites, sin necesidad de concurrir a las dependencias o instalaciones de las entidades públicas. Para el efecto, los sitios web deben estar acondicionados y preparados para brindar la atención en línea, como si se estuviera atendiendo de manera presencial. Se puede decir, que los Estados que logran desarrollar esta fase sin ningún contratiempo, han logrado un salto vertiginoso en cuanto al uso de las TICs.

Transformación.

En esta fase, todas las investigaciones apuntan hacia un salto cultural, que implica la implementación de servicios completamente integrados por todos los actores de la administración pública, de igual manera, se suman las instituciones privadas y demás organizaciones no gubernamentales, que poseen vínculos con el Estado. La ciudadanía puede acceder a una ventanilla especial, considerada en Europa como única, lo cual busca descentralizar los trámites en línea.

Participación democrática.

Este nivel, es el de mayor importancia, pues se busca integrar a la ciudadanía con los procesos gubernamentales. El Estado tiene la oportunidad de tomar en cuenta la opinión de los ciudadanos en línea, para tomar las mejores decisiones, en un marco de consenso, diálogo, debate y concertación. Aquí se ponen de manifiesto las opiniones que se dan en los blogs, foros y otros.

Gobierno electrónico en Ecuador.

Las políticas del Gobierno Electrónico en Ecuador han estado reguladas y direccionadas por medio de la ejecución del Plan Nacional de Gobierno Electrónico (PNGE), que según el Estado, propone un modelo de incluyente, cercano al ciudadano, eficaz y eficiente, alineado a la política pública del Gobierno Nacional, el mismo que busca una mayor participación e interacción entre los ciudadanos y el Estado.

El PNGE sirve como instrumento para conocer la situación actual del país en materia de gobierno electrónico, su diagnóstico, así como las acciones que ejecuta el Estado, mediante tres programas denominados: Gobierno Abierto, Gobierno Cercano y Gobierno Eficaz y Eficiente, los cuales incluyen estrategias e iniciativas que permitirán, de manera articulada con diferentes sectores, la consecución de los objetivos del Plan.

Justamente, es la Administración Pública Central (APC), donde se centra su plan de acción, dando énfasis en los sectores de: salud, trabajo, riesgos, ambiente, bienestar social, educación, producción, turismo, seguridad y grupos de atención prioritaria.

El Estado ecuatoriano en materia de Gobierno electrónico es evaluado cada dos años, cuyos resultados se pueden evidenciar por medio del Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) de las Naciones Unidas, organismo internacional, que evalúa a los 193 países asociados, en temáticas elementales, que involucra los servicios en línea, infraestructura de telecomunicaciones y capital humano.

Para el año 2018, Ecuador se ubicó en el puesto 84, a diferencia del 2016, que estuvo en el lugar 74; es decir, ha descendido 10 lugares, lo cual debe ser revisado por los encargados de velar por este servicio.

La visión del PNGE destinada a promover la participación ciudadana, democratización de los servicios públicos, simplificación de trámites y la gestión estatal eficiente, por medio del aprovechamiento de los recursos que actualmente posee el Estado. De acuerdo al IDGE, no se cumple. Uno de los objetivos que persigue el PNGE, precisamente es mejorar el índice de desarrollo de Gobierno Electrónico EGDI que se encuentra en 0.613 a una meta definida en 0.669.

Dentro de las políticas del Gobierno abierto, se encuentra enfocado en el fortalecimiento del sistema democrático, para garantizar el derecho a la participación política, participación ciudadana y el control social en el ciclo de las políticas públicas.

De igual manera, el enfoque del Gobierno cercano, dentro de las políticas del Estado, pretende mejorar la calidad de las regulaciones y simplificación de trámites para aumentar su efectividad en el bienestar económico, político social y cultural. Además, democratizar la prestación de servicios públicos territorializados, sostenibles y efectivos, de manera equitativa e incluyente, con énfasis en

los grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad.

Participación ciudadana.

Los Estados a través del Gobierno Electrónico busca la participación ciudadana, definida como un proceso que involucra la conexión entre los ciudadanos y sus gobernantes, quienes acogen los requerimientos de la sociedad. Hay que rescatar, que la participación es un derecho del ciudadano; por lo tanto, el Estado debe establecer mecanismos que permitan acceder a la información de la gestión pública, que deben ser manejadas de manera estratégica, aprovechando al máximo el uso de la Internet y sus diferentes canales de comunicación, impulsados por medio del GE.

Riascos et al., (2008) señalan, que las ventajas estratégicas que proporciona el e-government al vincularse al gobierno tradicional podrían ser: la accesibilidad a la información; el conocimiento de la realidad país, la comunidad, la provincia, el municipio y el ciudadano; la eficacia para el logro de los objetivos propuestos; la solidez y la evolución en los procesos. A esto se le puede agregar la eficiencia para el manejo de los recursos, lo cual debe ser tomado muy en cuenta, en busca de la optimización

Por su parte, Z. Ebrahim y Zahir (2005) resaltan que la estrategia del e-government es un elemento fundamental en la modernización del sector público, no solamente porque permite el abastecimiento de información, sino que también optimiza procesos comerciales y facilita la comunicación entre los diferentes niveles del gobierno; es decir, el gobierno facilita el desarrollo de actividades de la administración pública relacionada con los ciudadanos y las diferentes empresas.

La ciudadanía busca a través de los portales web, enterarse de la ejecución de los procesos de gestión pública, además, aprovechar las TICs, para informarse e interactuar con el Gobierno, acceder a los servicios y trámites en línea. De igual manera, ahorrar tiempo y dinero, evitando la tramitología y asistencia personalizada; sin embargo, en teoría no se cumple, al menos en Ecuador, siendo

importante desarrollar tareas que permitan mejorar los servicios por Internet, herramienta poderosa, que funciona perfectamente en países que han adoptado este sistema de Gobierno electrónico.

Marco legal.

Como principal antecedente podemos rescatar, la iniciativa que tuvo el Estado ecuatoriano, que a través de la presidencia de la república mediante Decreto Ejecutivo N° 149, publicado en el Registro Oficial No. 146, de 18 de diciembre de 2013, dispuso la implementación del gobierno electrónico en la Administración Pública Central.

Luego, por medio del Acuerdo Ministerial No 1063 de 20 de febrero de 2015 publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 312 del 28 de abril de 2015, se expidió la primera versión del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, plantea la implementación de un conjunto de sistemas tecnológicos en la APC.

Para continuar con las políticas establecidas desde el 2013, mediante Acuerdo Ministerial No.1762 de 30 de septiembre de 2016 publicado en el Suplemento del Registro Oficial No.873 del 31 de octubre de 2016, se expidió la primera actualización del Plan Nacional de Gobierno Electrónico el cual plantea un marco de una arquitectura de servicios gubernamentales que organice la construcción de los servicios electrónicos.

Decreto Ejecutivo No. 5, publicado en Registro Oficial, Suplemento 16, de 16 de junio de 2017.

Por medio de este decreto, se transfirió al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información las atribuciones que le correspondían a la Secretaría Nacional de la Administración Pública respecto a: “Gestionar la política y directrices emitidas para la gestión de la implementación del gobierno electrónico; y Desarrollar y coordinar planes, programas o proyectos sobre gobierno electrónico que sean necesarios para su implementación”.

El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 - Toda una Vida.

Este plan fue aprobado en sesión del 22 de septiembre de 2017, mediante Resolución No. CNP-003-2017, por parte del Consejo Nacional de Planificación, establece en su Objetivo 7, como una de sus metas “Mejorar el índice de gobierno electrónico a 2021”.

Decreto Ejecutivo No. 163, publicado en Registro Oficial Suplemento 97, de 11 de octubre del 2017.

El Presidente Constitucional de la República del Ecuador resolvió que el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información actualice el Plan Nacional de Gobierno Electrónico para la Función Ejecutiva de conformidad con las políticas y directrices que establezca la Presidencia de la República.

Acceso a la información - Ley de Transparencia.

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Registro Oficial Suplemento 337, de 18 de mayo de 2004, y su reglamento, enfatizan en el derecho de las personas al acceso a la información pública, conforme a las garantías consagradas en la Constitución de la República, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales vigentes, de los cuales nuestro país es signatario.

Participación ciudadana - Ley Orgánica de Participación Ciudadana.

La Ley Orgánica de Participación Ciudadana, publicada en el Registro Oficial Suplemento 175 de 20 de abril de 2010 (modificación: 11 de mayo de 2011), propicia, fomenta y garantiza el ejercicio de los derechos de participación ciudadana en el quehacer del Estado en sus diferentes niveles de gobierno.

Datos públicos - Ley del Sistema de Registros Públicos.

Publicada en el Registro Oficial, Suplemento 162, de 31 de marzo de 2010, crea y regula el Sistema de Registro de Datos Públicos y su acceso, en entidades públicas o privadas que administren dichas bases o registros. El objeto de la ley es: garantizar la seguridad jurídica, organizar, regular, sistematizar e interconectar la información, así como promover la eficacia y eficiencia de su manejo, su publicidad, transparencia, acceso e implementación de nuevas tecnologías.

Sociedad del conocimiento - Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

En la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial No. 439, de 18 de febrero de 2015, el Título VIII habla de la protección de los datos personales; el Título X, de la Sociedad de la Información y del Conocimiento; y el Título XII incluye la rectoría del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Fomento al desarrollo y uso de tecnologías abiertas - COESCC+i.

Mediante Registro Oficial No. 899, de 09 de diciembre de 2016, se publica el Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, con los siguiente fines: incentivar la circulación y transferencia nacional y regional de los conocimientos y tecnologías disponibles, a través de la conformación de redes de innovación social, de investigación, académicas, y en general, para acrecentarlos desde la práctica de la complementariedad y solidaridad; incentivar la desagregación y transferencia tecnológica a través de mecanismos que permitan la generación de investigación, desarrollo de tecnología e innovación con un alto grado de componente nacional; fomentar el desarrollo de la sociedad del conocimiento y de la información como principio fundamental para el aumento de productividad en los factores de producción y actividades laborales intensivas en conocimiento.

Gestión Pública - Código Orgánico Administrativo.

Publicado en el Registro Oficial Suplemento 31, de 07 de julio de 2017, el COA considera las actividades de las administraciones públicas que adoptan instrumentos de gobierno electrónico para su gestión, como lo señalan los artículos del 90 al 94.

Implementación de gobierno electrónico en la administración pública- Decreto Ejecutivo 149.

El Decreto Ejecutivo 149 publicado en el Registro Oficial No. 146, de 18 de diciembre de 2013, en su artículo uno señala “La implementación del gobierno electrónico en la Administración Pública Central, Institucional y que depende de la Función Ejecutiva, que consiste en el uso de las tecnologías de información y comunicación por parte de las entidades para transformar las relaciones con los ciudadanos, entre entidades de gobierno y empresas privadas, a fin de mejorar la calidad de los servicios gubernamentales a los ciudadanos, promover la interacción con las empresas privadas, fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información y servicios gubernamentales eficientes y eficaces, y coadyuvar con la transparencia, participación y colaboración ciudadana”.

Simplificación de Trámites – Decreto Ejecutivo 372.

El Decreto Ejecutivo 372 suscrito el 19 de abril de 2018, señala en su artículo 1: “Se declara como política de Estado la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites a fin de mejorar la calidad de vida de la población, fomentar la competitividad y el emprendimiento, propender a la eficiencia en la economía y garantizar la seguridad jurídica”. Este instrumento considera los temas de conectividad para la atención de los servicios que se prestan a la ciudadanía, la interoperabilidad gubernamental, cero papeles, datos abiertos, la automatización de procesos gubernamentales y la habilitación de un portal que centraliza la información de trámites y regulaciones.

Plan Nacional de Desarrollo.

El Plan Nacional de Desarrollo se organiza en tres ejes programáticos: Derechos para todos durante toda la vida; Economía al servicio de la sociedad; y Más sociedad, mejor Estado. El tercer eje, “Más sociedad, mejor Estado”, comprende tres objetivos: Objetivo 7: Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía; Objetivo 8: Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social; Objetivo 9: Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo.

Instrumentos internacionales - Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto (CLAD).

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico fue adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, el 10 de noviembre de 2007; Ecuador es suscriptor de esta. El documento determina las bases conceptuales y los componentes que constituyen el gobierno electrónico para Iberoamérica; marco genérico de principios rectores, políticas y mecanismos de gestión llamado a constituir un lenguaje común sobre el gobierno electrónico en los países de la comunidad iberoamericana; y sirve como orientación para el diseño, regulación, implantación, desarrollo, mejora y consolidación de modelos nacionales de gobierno electrónico en la gestión pública.

Metodología.

La presente investigación se desarrolló mediante revisión bibliográfica, que se basó desde los inicios del Gobierno Electrónico en Ecuador, a partir del año 2005 hasta el último informe que existe relacionado con los Índices de Desarrollo del Gobierno Electrónico a nivel mundial, donde se pudo rescatar valiosa información tanto de las entidades que regulan esta actividad, así como los diferentes textos que existen relacionados con el objeto de estudio.

Además, se tomó en cuenta, artículos científicos, libros y documentos que tratan del Gobierno Electrónico, sus fases, evolución y funcionamiento, en especial, cómo se utiliza para difundir la gestión pública con transparencia y los niveles de participación ciudadana. También se consultó en publicaciones internacionales, que sirvieron como antecedentes, para fundamentar teóricamente el estudio, que permitió presentar resultados y recomendaciones a tomarse en cuenta. Asimismo, se explica el marco legal donde se desenvuelven las políticas de Gobierno Electrónico en Ecuador, en lo que corresponde a la gestión pública, participación ciudadana y transparencia.

Resultados.

En el desarrollo de este importante trabajo, se tomó en consideración la última encuesta desarrollada por la Naciones Unidas, que por primera vez, se centró en el desarrollo *local* de e-gobierno en 40 ciudades de todo el mundo. Esto incluyó la evaluación de los portales municipales de 7 ciudades en África, 6 en América, 13 en Asia, 12 en Europa y 2 Oceanía, y los tres líderes principales son Moscú, Ciudad del Cabo y Tallin.

En este análisis, se pudo comprobar, que a nivel mundial, casi dos tercios de los 193 Estados Miembros de las Naciones Unidas demuestran ahora un alto nivel de desarrollo del gobierno con valores EGDI superiores en el rango de 0.5 y 1. La proporción de países con bajos niveles de gobierno electrónico, en el rango de 0 a 0.25, ha disminuido un significativo 50 por ciento, de 32 países a 16 países en 2018.

La Encuesta de e-Gobierno de las Naciones Unidas, informa y analiza como el e-Gobierno puede facilitar políticas y servicios integrados en las tres dimensiones del desarrollo sostenible, y lo produce cada dos años el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la ONU. Es el único informe global que evalúa el estado de desarrollo del e-Gobierno de los 193 Estados Miembros de la ONU.

En informe de las Naciones Unidas destaca, que a pesar de algunos avances y grandes inversiones en el desarrollo del e-gobierno realizadas por muchos países, la brecha digital persiste. Aquello indica, que podría profundizarse entre las personas que tienen acceso a Internet y los servicios en línea y aquellos que no lo hacen, poniendo en peligro la visión de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible sin dejar a nadie atrás.

Las nuevas tendencias que se manejan a nivel mundial, según la encuesta de 2018 demuestran que los países europeos lideran el desarrollo del e-Gobierno a nivel mundial; América y Asia comparten una posición casi igual en los niveles del índice de e-Gobierno alto y medio, y muchos países africanos continúan luchando para mejorar su posición de e-Gobierno.

Es lamentable manifestar, que el progreso en el desarrollo del e-Gobierno en América, pero notable. Casi la mitad de los países (15 de 35) tienen un puntaje EGDI superior al promedio mundial de 0.55. En esta parte se destaca Uruguay, como el único país latinoamericano con puntuaciones EGDI muy altas, uniéndose a los otros dos precursores en la región de América en este grupo, Estados Unidos y Canadá.

Por primera vez, en el año 2018, el principal contribuyente de la mejora de los puntajes de EDGI en todos los grupos de ingresos es el desarrollo de servicios en línea, lo que sugiere que a nivel mundial hubo un progreso constante en la mejora del e-Gobierno y la provisión de servicios públicos en línea. Los 193 Estados Miembros de las Naciones Unidas tenían portales nacionales y sistemas de fondo para automatizar tareas administrativas básicas, y 140 proporcionan al menos un servicio transaccional en línea. La tendencia de mejora en los servicios transaccionales en línea es sólida y constante en todas las categorías evaluadas; los tres servicios más utilizados son los de servicios públicos (140 países), impuestos sobre la renta (139 países) y registro de nuevos negocios (126 países).

El número de países que brindan servicios en línea usan correos electrónicos, mensajes de texto / RSS, aplicaciones móviles y formularios descargables ha aumentado en todos los sectores; por ejemplo, hasta 176 países brindan información archivada en línea en comparación con 154 en el año 2016.

CONCLUSIONES.

Luego de haber desarrollado la investigación, el autor comprobó la falta de interés que existe, por parte de la academia, y entidades públicas involucradas con esta actividad, para analizar la situación actual del Gobierno electrónico en Ecuador y buscar mecanismos que permitan mejorar el sistema en mención.

Los análisis existentes son solo planes que ha desarrollado el Gobierno Nacional como política de Estado, que permite, en base a los indicadores, evaluar los sitios web institucionales de carácter público, la aplicación de las TICs, y los servicios que se ofrecen en línea.

Los índices de desarrollo del Gobierno Electrónico que son parte de la evaluación que realiza la Organización de las Naciones Unidas, ponen al descubierto las limitaciones que tienen los países que son parte de la ONU. Cada dos años, se evidencian los resultados. Ecuador se encuentra en una posición, poco menos, que intrascendente. Sus políticas deben ser revisadas.

En este trabajo, se rescatan los resultados encontrados en distintas investigaciones, que tratan de acercarnos a la realidad existente, cuya conclusión se deduce así:

- Es fundamental considerar que la participación ciudadana estipulada desde las constituciones de los países se establezca como un derecho de los ciudadanos para mantener las actividades de control, colaboración e información sobre el estado actual de su país.

- El gobierno electrónico es una herramienta eficaz para el Estado, que busca la participación ciudadana y promueve la colaboración para direccionar la gestión pública con absoluta transparencia y eficiencia.
- El análisis efectuado permitió identificar que entre los años 2013 y 2018 ha tenido un retroceso, pues en el año 2014, se ubicó en el puesto 74, a nivel mundial, posición que ha tenido un descenso. Actualmente, Ecuador está muy por debajo, y ahora, se encuentra en la posición 84, muy lejano de los países que cada día son más competitivos.
- No existen vínculos entre el Gobierno y las universidades para desarrollar tareas de investigación, que produzcan alternativas y promuevan planes de acción, que contemplen estrategias para desarrollar una mejor comunicación, incorporando tareas de capacitación al recurso humano y tecnológico.
- Es evidente que, Ecuador no cuenta con un Gobierno electrónico eficiente, salvo algunas entidades como el SRI, BIESS, ANT y SERCOP, que muestran ciertos rasgos de interacción y transacción. Los demás portales lucen deficientes, permanecen en la primera fase, solo haciendo presencia en la web.
- La información que se presenta en cuanto a los niveles de participación ciudadana, aquello refleja un porcentaje casi nulo, de acuerdo al análisis que se pudo realizar a los portales web de las instituciones públicas, entidades que reflejan la falta de coordinación para entregar servicios unificados o vinculados entre sí.
- No existen mecanismos de evaluación interna y externa, para medir los servicios que son parte de los indicadores a nivel internacional. Su gestión es evaluada únicamente por el mismo Gobierno, a través del PNGE, y por el IDGE a nivel de Naciones Unidas.

- Los sistemas de red, que utilizan la mayoría de las entidades del sector público, resultan obsoletos al momento de utilizarlos, careciendo de accesibilidad a los servicios que se promueven. Estos problemas se multiplican al interactuar, pues tampoco se logra el contacto en línea.
- La opinión ciudadana no se evidencia en ninguna parte, por lo tanto, no existe intervención en los proyectos que son parte del Gobierno electrónico. Una muestra es la presentación de los informes de rendición de cuentas, a los cuales los usuarios solo pueden visualizar en las plataformas digitales. La ciudadanía requiere que la gestión pública sea transparente, con la presentación de datos reales y convincentes.

Recomendaciones.

Hay que tomar en cuenta ciertas tendencias encontradas durante el trabajo de investigación, enfatizadas en la innovación digital y su entorno regulador. El autor recomienda que:

- El funcionamiento del Gobierno Electrónico debe estar enfocado en la participación ciudadana, mediante los servicios que se ofrecen en línea.
- El uso de los equipos tecnológicos debe ampliarse hacia las aplicaciones móviles; es decir, que se extienda a través de la telefonía celular, tomando en cuenta que existe un alto porcentaje de ciudadanos, que poseen teléfonos denominados inteligentes.
- La coordinación que debe existir entre los entes de Gobierno local, regional y nacional, es necesaria para optimizar los recursos.
- Los mecanismos de control, monitoreo y evaluación a las actividades inmersas en el Gobierno Electrónico tienen que ser reforzados, pues son indispensables para el logro de los objetivos que persiguen los Estados.

- Se implementen los sitios web institucionales, con matrices de evaluación a la información y a los servicios que se ofrecen en las plataformas digitales, para medir los niveles de eficiencia, transparencia y participación ciudadana.
- Se establezca un control en la gestión pública, sobre la adquisición, implementación y uso de las tecnologías, para garantizar la calidad de los servicios que se brinda en línea.
- Implementen mecanismos de seguridad, en los cuales se conecten instituciones, como: bomberos, policía nacional.
- La información llegue por distintos canales, aprovechando la Internet, o utilizando alguna frecuencia de libre acceso para el envío y recepción de mensajes de texto.
- Las universidades sean partícipes en la medición e investigación de los avances en materia de Gobierno Electrónico, tomando en consideración, los indicadores de gestión, por parte de organismos internacionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Cardona, Diego (2002), “El gobierno electrónico: Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios” en I Congreso Catalán de Gestión Pública, Barcelona, 26 y 27 de septiembre.
2. Cattafi, R., Sanoja, A., Carballo, Y., Zambrano, N. (2006), “Gobierno-e en América Latina”, en Lecturas en Ciencias de la Computación, 1-22.
3. Carrillo Castro, Alejandro, (1982), La Reforma Administrativa en México, Su Difusión, Análisis. Defensa ante la Opinión Pública (1976-1982), 1 ed., Miguel Ángel Porrúa, S.A. México: Librero-Editor.
4. Cellary, W. (2008), “Strategic Impact of e-Government on Economy and Society. Tutorial and Workshop”, Cairo: ACM. ICEGOV, 149-153.

5. Correa M. & Criollo G. (2009). Gobierno electrónico para la modernización de la administración pública. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/846/846.zip>
6. Huntington, S. P. 1976. "The Change to Change: Modernization, Development and Politics", C. Black ed. Comparative Modernization. Nueva York: Free Press
7. Jiménez C. (2003). Evolución del pensamiento administrativo en la educación costarricense. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia San José.
8. Lau, E. (2007). "E-Government and the Drive for Growth and Equity", de Belfer Center for Science and International Affairs, <http://belfercenter.ksg.harvard.edu/files/lau-wp.pdf>
9. Llodrà, B. (21 de abril de 2009). Adoptando el uso de las TIC en la Administración Pública, Consultado el 6 de octubre de 2009, de Infogedas, núm. 5.
10. Ministerio de Telecomunicaciones, (2018). Plan Nacional de Gobierno Electrónico. Registro oficial Edición especial 612 de 08-nov. Quito: Lexis Finder. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/01/PLAN-DE-GOBIERNO-ELECTRONICO.pdf>
11. Madril R. & Lizano M. (2014). Aplicaciones de la firma electrónica en el Ecuador. Quito: Escuela Superior Politécnica del Litoral. <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/102507/D-84336.pdf>
12. Naciones Unidas, (2017). Plan de gobierno abierto: una hoja de ruta para los gobiernos de la región. Santiago: Naciones Unidas. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36665/4/S1700687_es.pdf
13. Riascos S.C., et al., (2008). El gobierno electrónico como estrategia de participación ciudadana en la administración pública en Suramérica. Casos Colombia y Uruguay. Libre Empresa, vol. 5. No. 1, Enero – Junio. Recuperado de:

https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=2ahUKEwjxna6emevnAhU0gnIEHQarA_oQFjABegQIBhAB&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6586780.pdf&usg=AOvVaw1AHoJ7lSrBk1yzBT0bWiab

14. Tipps, D. 1976. Modernization Theory and the Comparative Study of Societies: A critical perspective. California: Cambridge University Press.

http://www.brooklyn.cuny.edu/web/aca_socialsciences_polisci/150422_IA_Comps_Modernization-Theory-Comparative-Study-Of-Societies.pdf

15. Thompson, A. y Strickland, A. (2004). Administración Estratégica. México: Editorial McGraw Hill.

16. Vita M. (2008). Tecnologías de información y comunicación para las organizaciones del siglo XXI. Centro de Investigación Ciencias Administrativas y Gerenciales. Vol. 5, Edición No. 1.

Recuperado de:

<https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwjW5eGvlOvnAhX0lnIEHW5vACUQFjAAegQIAhAB&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3217615.pdf&usg=AOvVaw329G0PvBXlloj8f3jwYRh6>

17. Z. Ebrahim y Z. Irani, “e-government adoption: architecture and barriers” en Business Process Management Journal Vol. 11 No. 5, pp. 589-611, 2005.

BIBLIOGRAFÍA.

1. Rodríguez, G. (2004). Gobierno Electrónico: Hacia la modernización y transparencia de la gestión pública. Revista de Derecho, Universidad del Norte No. 21.
2. Torres, Adolfo J. (2010), “eGovernment: Alcance, éxitos y fracasos. Proyecto knowledge base e-gov”, Asociación Columbus Torino, Instituto Mario Boela, CSI-Piemonte.

3. Vargas, C. (2011). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. Uni-Pluri/Versidad, Vol.11 No.1, Facultad de Educación- Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia.
4. Wilburg JIMÉNEZ CASTRO. Introducción al estudio de la Teoría Administrativa. Editorial Lirnusa, S.A. de C.V., Noriega Editores, México, 1992, pág.24.

DATOS DEL AUTOR.

1. **Juan Félix Ripalda Yáñez.** Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social. Diplomado en Investigación Educativa. Magíster en Docencia Superior. Maestrante en Comunicación Estratégica. Doctorando en Ciencias de Educación (Universidad Nacional del Cuyo, Mendoza, Argentina). Docente ocasional de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Sede Tulcán – Ecuador. E-mail: juan.ripalda@upec.edu.ec; juanripaldayanez@hotmail.com

RECIBIDO: 5 de marzo del 2020.

APROBADO: 17 de marzo del 2020.