

Gobernanza digital: Experiencia en Ecuador de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, caso GAD Machala

Digital Governance: Experience of Decentralized Autonomous Governments in Ecuador, the case of Machala

Joselyn Stefany Contreras Espinoza, Virgilio Eduardo Salcedo Muñoz, Flor Yelena Vega Jaramillo, Vicente Hermógenes Arias Montero, Carlos Hernán Moreno Loaiza

RESUMEN

El objetivo del artículo es analizar la experiencia en Ecuador respecto a la Gobernanza digital de los Gobiernos Autónomos Descentralizados: GAD Machala. En la actualidad, caracterizada por el fenómeno del internet que transformo la comunicación y la interacción entre las personas, analizar el gobierno electrónico cobra significativa importancia, dado el impacto que tiene en el mejoramiento de la gestión de gobierno; ya que el uso de las TIC en administración pública en cualquiera de los niveles de gobierno representa un cambio de paradigma que facilita el acercamiento del Estado a los ciudadanos y fomenta la participación en la toma de decisiones públicas, creando canales de comunicación que incrementan la transparencia en la administración de recursos. La metodología empleada se enmarca en el enfoque cuantitativo, por ello se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario a la muestra seleccionada de 385 ciudadanos del Cantón Machala, la investigación fue de tipo descriptiva y los métodos empleados fueron los empíricos. Entre los resultados de la investigación se observa la evaluación positiva que los encuestados realizan a las estrategias de gobernanza digital implementadas por el GAD Machala que ofrece el portal web del GAD Machala. Entre las conclusiones El e-gobierno que presta el GAD Machala está orientado al ciudadano ya que proporciona servicios orientados a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, lo cual es una acción que fortalece las actividades de responsabilidad civil que como ente tiene la obligación de efectuar.

Palabras clave: Gobierno electrónico; Función pública; Gestión; Tecnología de la información; Descentralización.

Joselyn Stefany Contreras Espinoza 

Universidad Técnica de Machala – Ecuador. jcontrera3@utmachala.edu.ec

Virgilio Eduardo Salcedo Muñoz 

Universidad Técnica de Machala – Ecuador. vsalcedo@utmachala.edu.ec

Flor Yelena Vega Jaramillo 

Universidad Técnica de Machala – Ecuador. fvega@utmachala.edu.ec

Vicente Hermógenes Arias Montero 

Universidad Técnica de Machala – Ecuador. varias@utmachala.edu.ec

Carlos Hernán Moreno Loaiza 

Universidad Técnica de Machala – Ecuador. cmoreno@utmachala.edu.ec

<http://doi.org/10.46652/rgn.v8i37.1110>

ISSN 2477-9083

Vol. 8 No. 38 julio-septiembre, 2023, e2301110

Quito, Ecuador

Enviado: mayo 30, 2023

Aceptado: septiembre 16, 2023

Publicado: septiembre 30, 2023

Publicación Continua



ABSTRACT

The objective of the article is to analyze the Experience in Ecuador Digital Governance of Decentralized Autonomous Governments: GAD Machala. Nowadays, characterized by the internet phenomenon that transformed communication and interaction between people, analyzing electronic government takes on significant importance, given the impact it has on improving government management; since the use of ICTs in public administration at any level of government represents a paradigm shift that facilitates the State's approach to citizens and encourages participation in public decision-making, creating communication channels that increase transparency in resource management. The methodology used is part of the quantitative approach, therefore the survey technique was applied, and the questionnaire was used as an instrument to the selected sample of 385 citizens of the Machala Canton. The research was descriptive, and the methods used were empirical. Among the results of the research, the positive evaluation that the respondents made of the digital governance strategies implemented by the GAD Machala offered by the GAD Machala web portal is observed. Among the conclusions the e-government provided by GAD Machala is citizen-oriented since it provides services aimed at satisfying the needs of citizens, which is an action that strengthens the civil responsibility activities that as an entity it has the obligation to carry out.

Keywords: Electronic government; public function; Management; information technology; Decentralization.

1. Introducción

El avance de las tecnologías de la información y las comunicaciones a nivel mundial transformo la forma habitual de relacionarse entre el ciudadano y el Estado, generando la necesidad de las instituciones del Estado de incorporar las herramientas digitales con el propósito de optimizar la capacidad de respuesta de las instituciones del sector público a las exigencias de la ciudadanía.

La gobernanza digital o gobierno electrónico se materializa en el empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la prestación de los servicios públicos, que ha generado “capacidades al interior del sector público en ámbitos como la interoperabilidad, las plataformas digitales integradas, la automatización y rediseño de procesos, el tránsito a modelos transaccionales” (Moreira-Mera & Hidalgo-Avila, 2020, p. 13).

Desde esta perspectiva Serrano Carrión (2008), la gobernanza digital incluye a los distintos poderes públicos para garantizar la transparencia en la gestión pública en los procesos de discusión de los presupuestos, las leyes; la administración de justicia, ya que permite publicar en tiempo real para lograr el llamado “one-stop-government” que es el gobierno que brinda sus servicios unificadamente. Por su parte, Toaza Tipantasig y Patiño Sari (2023) señalan que, la gestión pública inteligente es el resultado de la implementación de tecnologías modernas y herramientas innovadoras en sus servicios.

De manera que, los Estados han desarrollado acciones para la incorporación de las innovaciones tecnológicas en los procesos gubernamentales para garantizar efectividad y viabilidad de interacción con los ciudadanos, como la promulgación de normas, la asignación de presupuestos,

la creación de instituciones, la formulación de políticas públicas; ya que el gobierno electrónico es un componente importante dentro de la gobernanza en el logro de la democracia.

En los países de la región de América Latina la implementación de estrategias para fortalecer el empleo de las TIC en la gestión pública ha cobrado significativa importancia en las últimas décadas; Rodríguez-Román (2021), señala que para los gobiernos de la región representa un medio para agilizar los procesos administrativos; al igual que, genera las condiciones necesarias para la participación ciudadana en la gestión pública como el diseño de políticas públicas, proyectos de intervención social, fortaleciendo la relación Estado-ciudadanía; de manera que, el gobierno electrónico contribuye con la modernización y transparencia en la gestión de gobierno de los estados latinoamericanos.

Sin embargo, la incorporación de las TIC en el quehacer de las instituciones públicas no es casual ni espontánea; al respecto Blanco (2020) sostiene que, la gobernanza digital representa un importante elemento de la estrategia de diferentes organizaciones multilaterales preocupadas por la implementación de las tecnologías de la información a la gestión de gobierno, entre otras: el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE); la Organización de Estados Americanos (OEA).

En este sentido estas organizaciones que tienen el propósito de mejorar las relaciones entre el ciudadano y el gobierno en el cumplimiento de los fines del Estado; en virtud que, ha experimentado transformaciones en función de las características propias de la realidad de cada país, más allá de las recomendaciones de los organismos internacionales de desarrollo.

Al respecto el gobierno electrónico no ha sido ajeno al Ecuador, para Moreira-Mera y Hidalgo-Avila (2020) desde el año 2000 se han desarrollado un conjunto de acciones para facilitar la incorporación de las TIC en los diferentes niveles de gobierno de la gestión pública; liderizadas por El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información con el propósito de optimizar los servicios públicos; de manera que, los esfuerzos realizados en Ecuador ha contribuido que el país presente un alto índice de EGDI con un promedio ponderado de 0,5625 ocupando el onceavo puesto en la clasificación de la región de las Américas.

De manera que señala Moreira-Mera y Hidalgo-Avila (2020), entre las acciones se encuentran el uso de software libre como política pública; la implementación de la Plataforma de software denominada “Bus de Servicios Gubernamentales” (BSG), el establecimiento como política pública de la Interoperabilidad Gubernamental entre todas las entidades de la Administración Pública Central (APC) y los Gobiernos Autónomos Descentralizados, el uso obligatorio de la Norma Técnica de Interoperabilidad Gubernamental en iniciativas y proyectos, la creación de diferentes planes de gobierno electrónico.

De acuerdo con Pico & Salazar (2021) en el Ecuador en la actualidad existen 24 provincias desagregadas en 221 municipios, que asumen la denominación de Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD). Para Rodas (2017), la figura de Gobierno Autónomo Descentralizado GAD es incorporada en la Constitución Ecuatoriana de 2008, son constitutivos del Estado-nación y

representan escenarios para el desarrollo política pública en el ámbito local, los regímenes seccionales con competencias, institucionalidades y normativas territoriales que materializan realidades sociales locales enmarcadas en el sistema general del Estado.

Para Torres (2020), la administración de la municipalidad de Machala es autónoma y se describe como una institución funcional, autónoma, económica y administrativa. En el portal web del GAD Machala Su misión “se basa en contribuir al bienestar de la sociedad del cantón mediante obras, desarrollo humano, social, ambiental y productivo, servicios públicos y que estos procuren la calidad de vida y equidad de los machaleños” (Alcaldía de Machala, 2021).

Mientras que la visión “el GAD del cantón Machala será enmarcado como ejemplo de desarrollo local, así también contará con una organización interna eficiente que sea capaz de generar productos y servicios acorde a la demanda de la población, convirtiendo así a Machala en una ciudad de progreso” (Alcaldía de Machala, 2021).

El GAD Machala cuenta con un organigrama estructural basado en cuatro niveles, los gobernantes, departamentos habilitantes de asesoría, departamentos habilitantes de apoyo y departamentos agregadores de valor. Actualmente el GAD Machala con el objetivo de mejorar su gestión y brindar servicios a los ciudadanos y las empresas ha incorporado las tecnologías de la información que faciliten la participación ciudadana en la formulación del presupuesto participativo, la convocatoria a elecciones, rendición de cuentas, pago de tributos y servicios municipales.

Sin embargo, El creciente interés ciudadano por acceder a la información pública independientemente de la naturaleza de la institución, ha facilitado evaluar los niveles de cumplimiento de los programas de gobierno a través de los servicios virtuales que ofrece el GAD Machala. De manera que, el objetivo del artículo es analizar la responsabilidad social y gobernanza digital de los GAD experiencia en Ecuador.

2. Metodología

Para la elaboración del artículo se empleó la metodología cuantitativa para Hernández; Fernández y Baptista (2018), este tipo de investigaciones usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. De manera que, tiene como propósito explicar y verificar las teorías que definen el fenómeno en análisis que está conformado por la responsabilidad social y gobernanza digital de los GAD experiencia en Ecuador.

Ahora bien, la investigación es de tipo no experimental debido ya que las variables de estudio responsabilidad social y gobernanza digital fueron analizadas sin la intervención directa de los investigadores. Por otra parte, la investigación es de tipo descriptiva para Hernández; Fernández y Baptista (2018), este tipo de estudio ofrecen la posibilidad de establecer predicciones mediante el empleo de las técnicas estadísticas; con el propósito de caracterizar un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Se empleo los métodos

empíricos que facilitaron el análisis de la información obtenida en la realidad. Se empleó la técnica de la observación: que consiste en “un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada” (Bernal, 2016, p. 257).

En consecuencia, la recopilación de los datos cuantitativos de estudio fue posible a través de la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó mediante el cuestionario mediante la plataforma google forms que se aplicaron a una muestra de 385 habitantes de la ciudad de Machala de la provincia El Oro, de acuerdo con el muestreo aleatorio. Los resultados permitieron medir el índice de gobierno digital del cantón Machala y su relación con la responsabilidad social del GAD Machala.

Estado del arte de la Gobernanza Digital

Existen diversas definiciones entre otras: gobierno electrónico, e-Government, gobernanza digital para definir la implementación de las tecnologías de la información en la gestión de las instituciones del sector público esto es el gobierno digital (López, 2017). Por otra parte, las organizaciones multilaterales como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE); la Organización de Estados Americanos (OEA), ha diseñado diversos planes para el fortalecimiento de la TIC.

Para Quintero et al. (2022), el e-government cuenta con importantes antecedentes a partir de los años ochenta comienza a ser conocida una nueva tendencia en la administración pública vinculado a la discusión global y a las reflexiones sobre el rol del Estado; como concepto, comenzó a ser utilizado desde la segunda mitad de los noventa sobre las transformaciones generadas por el avance del internet.

Ahora bien, Pillaca (2022), menciona que este término está estrechamente vinculado con el empleo de las tecnologías de la información y la comunicación por parte del sector público; al igual que con la adopción de sistemas de información en los procesos internos que posteriormente se amplía a la aplicación de la tecnología digital para la prestación de servicios a los ciudadanos. La concepción e-government como la aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las Administraciones Públicas fue incorporada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OECD en 1998 (Williams, 1999), que posee una visión en el cual la Web es concebida como un medio de comunicación y no como un espacio de interacción entre la ciudadanía y las instituciones del Estado.

Sin embargo, para Naser (2021), este concepto ha sido ampliado por los organismos multilaterales a nivel mundial incorporando como otro elemento caracterizador de la gobernanza digital, la formulación de una política pública integral que garantice la sostenibilidad de la estrategia más allá de los períodos presidenciales con la disponibilidad de instituciones, atribuciones y recursos que aseguren, los programas de gobierno o las iniciativas personales para un mejor Estado para el ciudadano.

En la actualidad, es impensable la gestión de políticas del sector público sin el empleo de las tecnologías de la información y la comunicación; ya que representan una herramienta idónea para garantizar la transparencia en la rendición de cuentas; de manera que, existe en los usuarios la percepción del gobierno electrónico como un factor importante para el impacto, pues una mayor satisfacción, confianza y cercanía con la Administración Pública (Sánchez & Jerónimo, 2019).

Por otra parte, Naser (2021) establece la diferencia entre gobierno electrónico y gobierno digital. Para el autor Gobierno Electrónico es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC en particular el internet como herramienta para brindar un mejor gobierno; al igual que, la Gobernanza Digital como el empleo de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos para crear valor público.

De manera que, el gobierno digital está vinculado con los esfuerzos para mejorar la gestión de gobierno. En el caso Ecuatoriano, la aprobación de la Constitución en el año 2008, permitió dar inicio a la modernización de las instituciones del sector público y mejorar la interacción con la ciudadanía a través de los procesos y servicios que ofrece; es así como las políticas públicas buscan mejorar la calidad de los servicios gubernamentales fortaleciendo la participación ciudadana a través del acceso a la información (Pico & Salazar, 2021).

En Ecuador a partir del 2008 se inició un proceso de cambio tecnológico que permitió el desarrollado experiencias de Gobierno electrónico entre otras el Sistema de Viajes, el Sistema de Trámites Ciudadanos, el Sistema de Administración Financieras (ESIGEF) que han permitido una mejor interacción entre el Estado y los ciudadanos que permita el cumplimiento de los fines del Estado y el ejercicio de los derechos humanos en forma eficiente ya que evita al ciudadano largos y engorrosos trámites; además permite la interoperabilidad entre las distintas instancias de poder.

Entre las principales experiencias a nivel nacional del gobierno electrónico ecuatoriano señalan autores como Moreira-Mera e Hidalgo-Avila (2020), que en el periodo 2018-2021 supero la media mundial de 0.55 del Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) de Naciones Unidas, y la media regional de 0.59, alcanzando un valor de 0.613, ocupando el puesto 84 dentro de los 193 países asociados, en tres temáticas principales: servicios en línea, infraestructura de telecomunicaciones y capital humano.

Esta realidad ha fortalecido la presencia de las instituciones públicas a nivel nacional al brindar a los usuarios, accesibilidad web, acceso móvil, información de contacto como por ejemplo garantiza la seguridad jurídica y la publicidad registral, vinculada estrechamente con el ejercicio a la propiedad a través de la regulación, supervisión y control de los Registros Mercantiles y de la Propiedad a nivel nacional; diseña, regula e implementa sistemas de interconexión de datos para los Registros Mercantiles y establece los lineamientos técnicos para la prestación del servicio registral.

3. Resultados

Los resultados permiten relacionar el objetivo con la investigación analizar la responsabilidad social y gobernanza digital de los GAD experiencia en Ecuador; de manera que, la gobernanza digital es la interacción del ciudadano; sin embargo este requiere un complejo conjunto de procesos de modernización e innovación gubernamental que permiten la simplificación administrativa y la reducción de procedimientos técnicos para la digitalización de datos; al igual que, tiene un impacto en las acciones de responsabilidad social en especial en la evaluación de la gestión social desarrollada por los GAD como interactúa con la ciudadanía.

Ahora bien, la información se recolecto con la aplicación del cuestionario conformado por un conjunto de ítems con el propósito de determinar el tipo de gobernanza digital que aplica el GAD Machala Gobierno a Ciudadano, Gobierno a Empresa, Gobierno a Empleado, Gobierno a Gobierno; al igual que, permitan establecer el índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico, el cual contempla la calidad y alcance de los servicios en línea; la conectividad de las telecomunicaciones, el capital humano y la capacidad de proveer servicios en línea.

En el sondeo de opinión e intercambio de criterios se aplicaron ocho (8) ítems con cinco alternativas de respuesta Totalmente de Acuerdo; De Acuerdo; Indiferente; En Desacuerdo; Totalmente en Desacuerdo. Las preguntas son consideradas claves para la obtención de la información sobre Participación ciudadana, Facilidad para interactuar con el GAD Machala, Estándares de interoperabilidad del GAD Machala, Automatización de procesos, Transparencia, Seguridad, Seguimiento a tramites gubernamentales y la capacidad del recurso humano para evaluar la percepción del ciudadano de los servicios que ofrece el portal Web del GAD Machala y finalmente establecer la relación con la responsabilidad social empresarial

Ahora bien, Posterior a la realización de las encuestas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Machala, se recabaron 385 encuestas arrojando los siguientes análisis de los resultados.

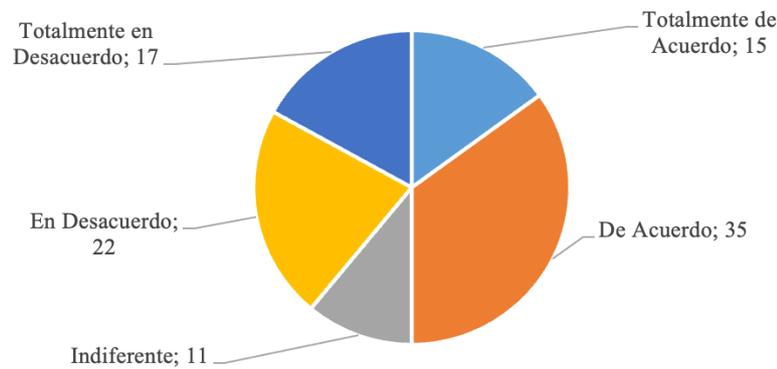
Tabla 1. Coeficiente de Cronbach: Prueba de fiabilidad del Instrumento

	Variables	Alfa de Cronbach
Total	2	0.8949

Fuente: Elaborado por los autores a partir de encuestas aplicadas a los ciudadanos del Cantón Machala

La tabla 1 indica la validación del instrumento de investigación, fue medido a través del Alfa de Cronbach, el cual demuestra una de fiabilidad ,89 en las 2 variables ingresadas en el programa estadístico, este porcentaje quiere decir que el instrumento posee validez. Una vez comprobada la validez del instrumento. En la figura 1 muestra que, del total de encuestados respondieron como evalúan la interacción del GAD Machala con los ciudadanos.

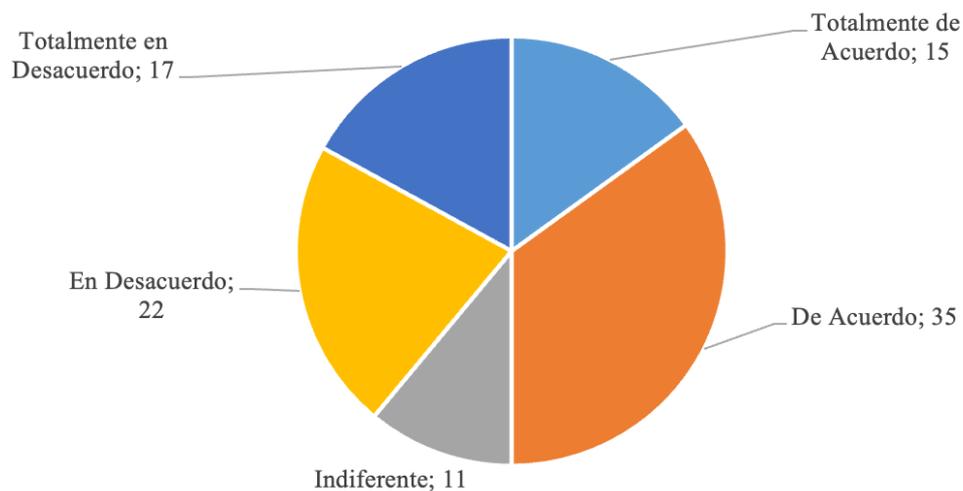
Figura 1. Facilidad para interactuar con el GAD Machala



Nota: Elaborado por los autores a partir de encuestas aplicadas a los ciudadanos del Cantón Machala

Como se observa en la Figura 1, la tendencia de las personas encuestadas se orienta a la evaluación positiva de la interacción del GAD Machala con los ciudadanos; ya que el 50% de los encuestados señalan que existe facilidad en la interacción con el GAD.

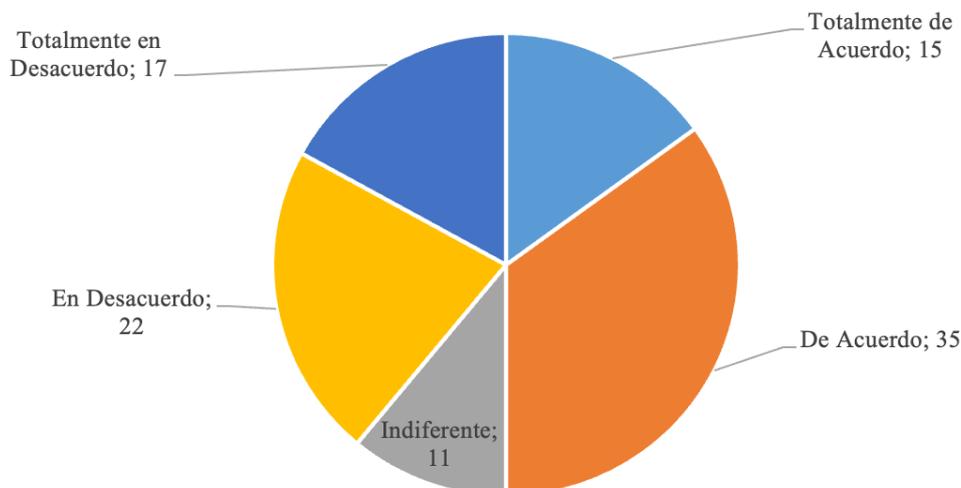
Figura 2. Participación Ciudadana



Nota: Elaborado por los autores a partir de encuestas aplicadas a los ciudadanos del Cantón Machala

En la Figura 2 se observa que la tendencia de las personas encuestadas se orienta a la evaluación positiva de los mecanismos creados por el GAD Machala para fortalecer la participación ciudadana; ya que el 50% de los encuestados señalan que existen consultas a la ciudadanía a través de Internet.

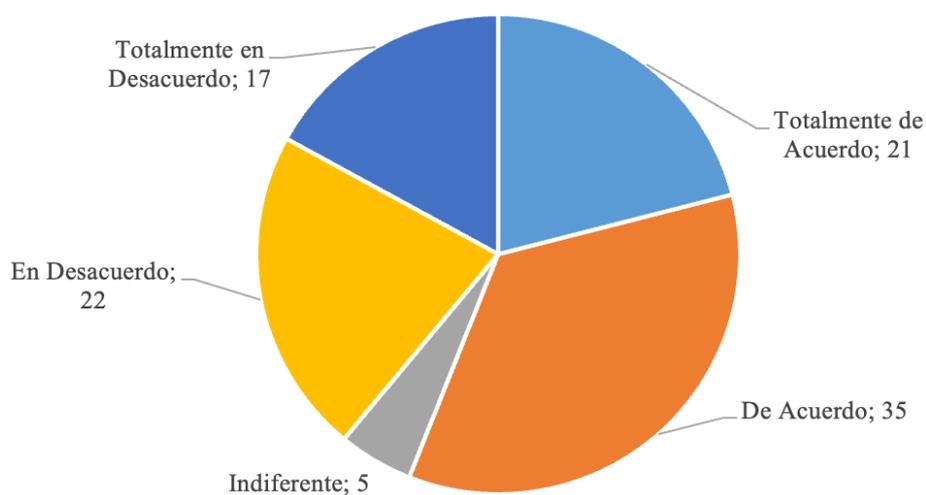
Figura 3. Estándares de interoperabilidad del GAD Machala



Nota: Elaborado por los autores a partir de encuestas aplicadas a los ciudadanos del Cantón Machala

En la Figura 3, es posible apreciar la tendencia de las personas encuestadas se orienta a la evaluación positiva de la capacidad de procesamiento masivo de la información por el GAD Machala para fortalecer la interoperabilidad con las organizaciones del Estado; ya que el 50% de los encuestados señalan que la ciudadanía a través de distintos portales puede efectuar consultas o solicitar servicios a otras instituciones públicas.

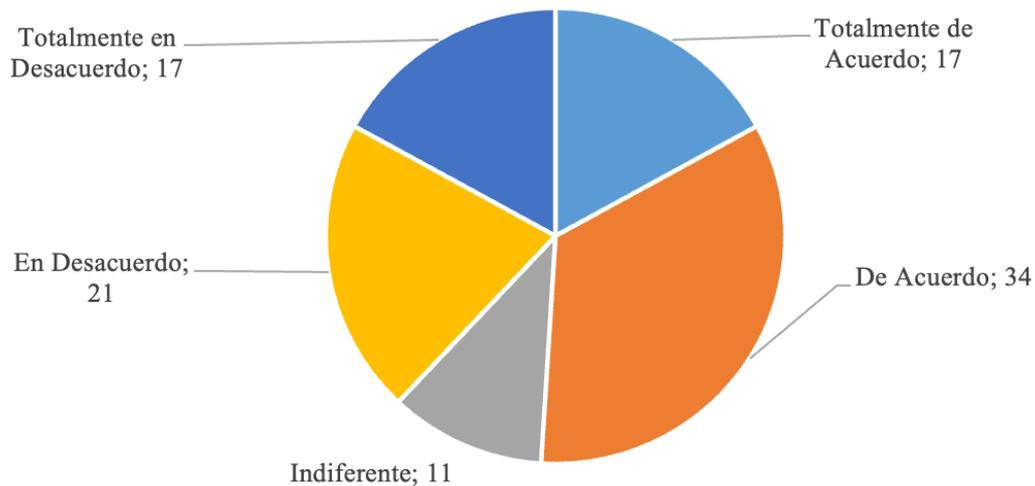
Figura 4. Automatización de procesos



Nota: Elaborado por los autores a partir de encuestas aplicadas a los ciudadanos del Cantón Machala

En los datos expresados en la Figura 4 se evidencia que la tendencia de las personas encuestadas se orienta a la evaluación positiva a la automatización de procesos a través del portal web del GAD Machala; ya que el 56% de los encuestados señalan que la ciudadanía a través de distintos portales puede efectuar trámites.

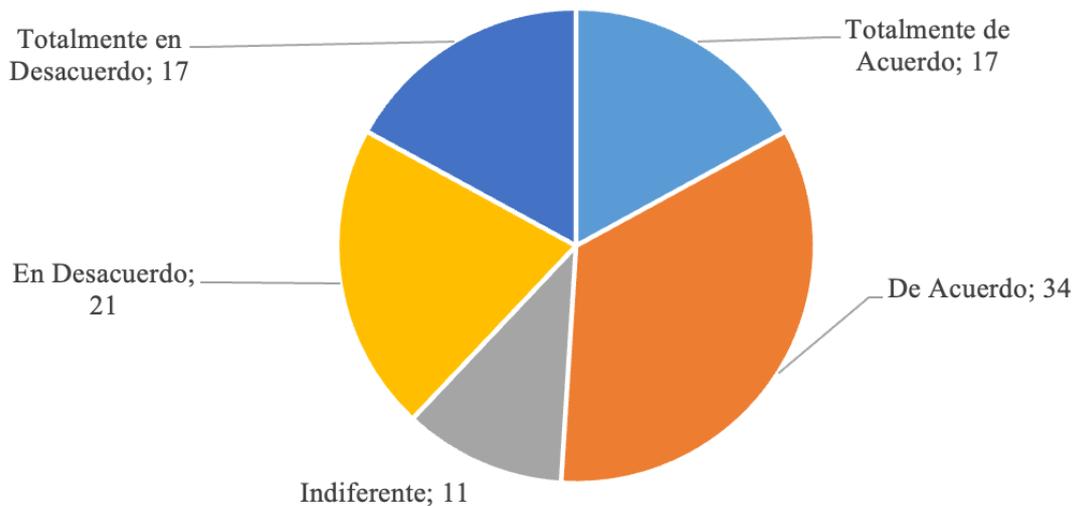
Figura 5. Transparencia



Nota: Elaborado por los autores a partir de encuestas aplicadas a los ciudadanos del Cantón Machala

En la Figura 5 se muestra que la tendencia de las personas encuestadas se orienta a la evaluación positiva a la transparencia del GAD Machala; sin embargo, el 51% de los encuestados señalan que la ciudadanía a través de distintos portales puede efectuar trámites.

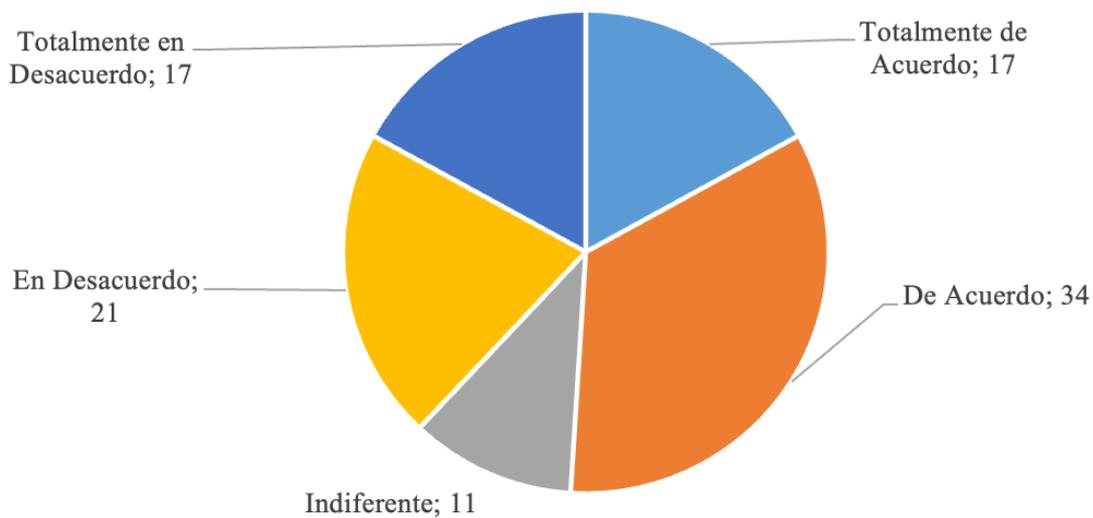
Figura 6. Seguridad



Nota: Elaborado por los autores a partir de encuestas aplicadas a los ciudadanos del Cantón Machala

Como se observa en la Figura 6, la tendencia de las personas encuestadas se orienta a la evaluación positiva a la seguridad de la data ciudadana del portal web del GAD Machala; ya que, el 51% de los encuestados señalan que, no han experimentado intrusiones (hackeo) al sitio Web; al igual que, mensajes spam en los correos electrónicos recibidos.

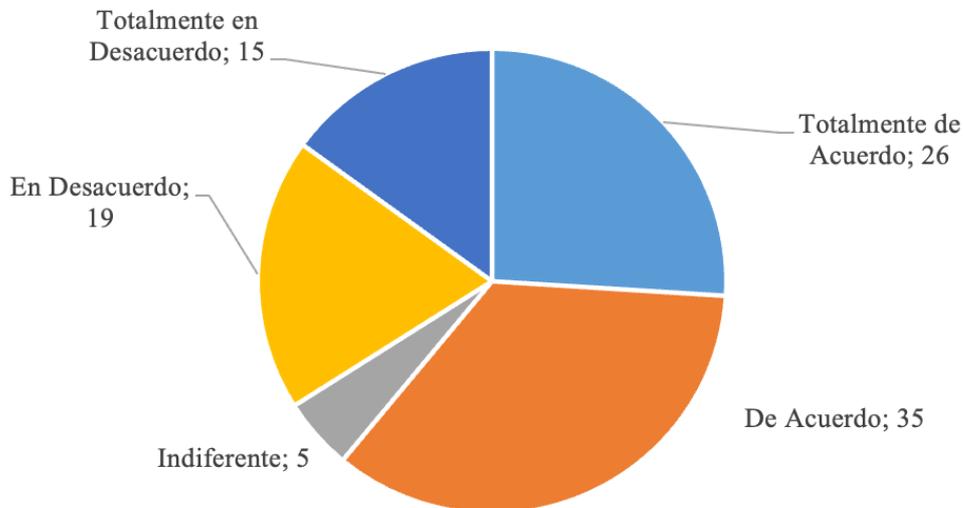
Figura 7. Seguimiento a tramites gubernamentales



Nota: Elaborado por los autores a partir de encuestas aplicadas a los ciudadanos del Cantón Machala

En la Figura 7 se expone la tendencia de las personas encuestadas se orienta a la evaluación positiva al seguimiento a los trámites gubernamentales que permite realizar el portal web del GAD Machala; ya que, el 51% de los encuestados señalan que, el GAD Machala ofrece plataformas de servicios a usuarios; al igual que, servicios para realizar quejas o reclamos mediante teléfonos, fax y mensajería de teléfonos móviles.

Figura 8. Capacidad del recurso humano



Nota: Elaborado por los autores a partir de encuestas aplicadas a los ciudadanos del Cantón Machala

Como se observa en la Figura 7, la tendencia de las personas encuestadas el 61% de los encuestados evalúa en forma positiva la capacidad del recurso humano del GAD Machala en relación al empleo de las TIC

4. Discusión

Los hallazgos de esta investigación confirman los planteamiento de Naser (2021) que el Gobierno Electrónico es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC en particular el internet como herramienta para brindar un mejor gobierno; dado que la muestra seleccionada evalúa en forma positiva aspectos como los mecanismos creados por el GAD Machala para fortalecer la participación ciudadana; la capacidad de procesamiento masivo de la información por el GAD Machala para fortalecer la interoperabilidad con las organizaciones del Estado, la automatización de procesos a través del portal web del GAD Machala; el incremento de los niveles de transparencia en la gestión del GAD Machala; la seguridad de la data ciudadana del portal web del GAD Machala; la posibilidad de hacer seguimiento a los trámites gubernamentales que permite realizar el portal web del GAD Machala; la capacidad del recurso humano del GAD Machala en relación al empleo de las TIC

Por ende, el empleo de las TIC como estrategia para la modernización del GAD fortalece la transparencia en la gestión de las políticas públicas; al igual que, el cumplimiento de las leyes y las normas jurídicas representa uno de los elementos fundamentales de la responsabilidad social de la empresa; de manera que, los procesos de modernización e innovación en las instituciones del sector público como la simplificación administrativa de procedimientos técnicos.

La gobernanza digital facilita al ciudadano el ejercicio de los derechos fundamentales y por otra, optimiza la realización de trámites; ya que elimina limitaciones de horarios y de las fronteras físicas al ofrecer información durante las 24 horas y los 365 días del año desde cualquier parte del país, igualmente, reduce los costos y proporciona información oportuna y accesible sobre los servicios ofertados por el GAD.

De manera que, contribuye significativamente con la eficiencia y la calidad de los servicios de procesamiento masivo de información y las diferentes operaciones que realizan los entes de la administración pública y en especial los GAD.

Por ende, las aplicaciones digitales que emplean la plataforma del internet pueden generar mayor interacción con los ciudadanos, fundamentalmente en la evaluación de la gestión de las políticas públicas como aquellas destinadas al medio ambiente.

5. Conclusiones

Las herramientas de gobernanza digital implementadas por el GAD Machala están orientados al ciudadano, ya que tienen como propósito mejorar las necesidades del usuario al brindar servicios en línea para la solicitud de trámites.

La gobernanza digital requiere establecer un basamento jurídico claro que delimite en forma expresa las competencias y responsabilidades para la implementación de los cambios tecnológicos necesarios con las exigencias cambiantes de la sociedad

De acuerdo con los resultados obtenidos, existe un alto índice de satisfacción de los usuarios de la efectividad de los servicios que ofrece el GAD de Machala a través del portal web; la mensajería telefónica; dado que permiten dar respuesta oportuna y seguimiento a las expectativas de los usuarios sobre los problemas que presenta la ciudadanía.

Los servicios en línea empleados por el GAD de Machala a través del portal web facilitan conocer el comportamiento de la audiencia objetivo en relación con los servicios público; al igual que, genera confianza en la ciudadanía en cuanto a la disminución de la corrupción por lo que contribuye con la agenda política de los líderes, situación que constituye un importante indicador sobre el éxito de la gestión de las políticas públicas.

El e-gobierno que presta el GAD Machala está orientado al ciudadano ya que proporciona servicios orientados a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, lo cual es una acción que fortalece las actividades de responsabilidad civil que como ente tiene la obligación de efectuar. Los servicios en línea que brinda el GAD Machala garantizan la imparcialidad y transparencia en el uso eficiente de los recursos de los contribuyentes, facilita el acceso imparcial a la información del gobierno y a capacidad de expresar opiniones en la toma de decisiones.

Referencias

- Blanco, L. (2020). Perspectiva cronológica de las TIC en las organizaciones públicas venezolanas. *Educere*, 24(78), 337-349.
- Gamboa, J., Salinas, L., Salcedo-Muñoz, V., & Nuñez, L. (2022). El Triple Bottom Line en las acciones de responsabilidad social Universitaria: Caso Universidad Técnica de Machala. *Telos*, 24(2), 430-444. <https://doi.org/10.36390/telos242.14>
- Hernandez Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- López, J. (2017). Evaluación crítica de gobierno electrónico como herramienta para el cambio de la estructura gubernamental. *Contenido Digital CIDE*, 1(2), 112-127.
- Moreira-Mera, M.M., & Hidalgo-Avila, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 5(7), 520-542
- Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental Una guía para su implementación*. Santiago. CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/470181/S2100258_es.pdf
- Pico, C., & Salazar, W. (2021). Gobierno electrónico en Ecuador: análisis de la vulnerabilidad del principio de calidad. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 25(111), 202-212. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i111.531>
- Pillaca, P. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293-3315. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834
- Quintero, M., Murillo, Y., & Fontalvo, A. (2022). El gobierno electrónico en retrospectiva. En A. Acevedo, A. Chamorro, & M. Quintero, *Comunicación política en la esfera pública digital: Representaciones, poder y subjetividades* (pp. 252-284). Universidad de la Costa
- Rodas, J. (2017). *Análisis de la competencia de los gobiernos autónomos descentralizados en la administración de los centros de detención de personas por contravenciones de tránsito. Caso: Distrito Metropolitano de Quito*. [Tesis maestría, Universidad Andina Simón, Ecuador]. <http://hdl.handle.net/10644/5840>
- Rodríguez-Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163-183. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>
- Sánchez, V., & Jerónimo, J. (2019). *Transparencia: portales de gobierno municipal, Estado de México*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Estado de México] <http://hdl.handle.net/20.500.11799/105116>
- Serrano Carrión, A. (2008). Gobierno Electrónico: Una Política de Estado Necesaria. *Revista Jurídica*, 56-87.

- Toaza Tipantasig, S. E., & Patiño Sari, D. (2023). Gestión presupuestaria y contabilidad gubernamental. Caso: Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Girón. *PACHA. Revista de Estudios Contemporaneo del Sur Global*, 4(11), 2-25. <https://doi.org/10.46652/pacha.v4i11.190>
- Torres, A. (2020). Solución de conflictos de competencias municipales: Ecuador. *Revista Derecho del Estado*, (45), 211-243. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derest/article/view/6334>
- Williams, C. (1999, Winter). Impact of the Emerging Information Society on the Policy Development Process and Democratic Quality. *European Business Journal*, 11(4), 212.

AUTORES

Joselyn Stefany Contreras Espinoza. Egresada Carrera de Economía de la Universidad Técnica de Machala.

Virgilio Eduardo Salcedo Muñoz. Economista Agropecuario. Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Diploma Superior en Tributación y Magister en Tributación y Finanzas de la Universidad de Guayaquil. Doctor en Ciencias Económicas en la Universidad del Zulia – Venezuela. Docente titular de la Universidad Técnica de Machala.

Flor Yelena Vega Jaramillo. Economista con Mención en Gestión Empresarial de la Universidad Técnica de Machala. Magister en Tributación y Finanzas de la Universidad de Guayaquil. Doctoranda en Ciencias Económicas en la Universidad del Zulia – Venezuela. Docente titular de la Universidad Técnica de Machala.

Vicente Hermógenes Arias Montero. Abogado y Doctor en Jurisprudencia graduado en la Universidad Estatal de Cuenca. Docente de pregrado y posgrado en la Universidad Técnica de Machala. Juez de Tribunal de Garantías Penales de El Oro con sede en el cantón Machala.

Carlos Hernán Moreno Loaiza. Ingeniero Comercial por la Universidad Técnica de Machala-Ecuador, Master en Administración de Empresas por la Universidad Técnica de Machala-Ecuador. Profesor titular en la Universidad Técnica de Machala-Ecuador.

DECLARACIÓN

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes ajenas a este artículo.

Notas

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.