

## ROL DE LAS TECNOLOGÍAS DEL E- GOBIERNO APLICADAS EN LA CIUDAD DE JIPIJAPA

### ROLE OF E-GOVERNMENT TECHNOLOGIES APPLIED IN THE CITY OF JIPIJAPA

Jessenia Herminia Morán Chilán<sup>1</sup>, Pamela Viviana Parrales Alay<sup>2</sup>

#### RESUMEN

El presente estudio se centró en el uso de tecnologías del e-gobierno en Jipijapa, dentro de la principal problemática se encuentra el limitado acceso a los servicios digitales por parte de la actualización de las plataformas aplicadas en las entidades gubernamentales. El objetivo se centró en identificar y analizar los tipos de tecnologías existentes que se utilizan. Dentro de la metodología utilizada se incluyó investigación de campo, exploratoria, descriptiva y bibliográfica donde se utilizaron las técnicas de entrevistas y encuestas. Los resultados mostraron que existen un 94,21% de los ciudadanos conoce el portal electrónico que dispone el GAD y apenas el 5,79% conocen los servicios ofertados, esto permitió visualizar sobre las características que tienen los portales. Las conclusiones destacan la necesidad de adoptar mejores medidas de promoción e implementación de estrategias educativas para promover la participación ciudadana.

**Palabras clave:** Eficiencia, servicios digitales, participación ciudadana.

#### ABSTRACT

This study focused on the use of e-government technologies in Jipijapa, where the main problem is the limited access to digital services due to the updating of the platforms applied in government entities. The objective focused on identifying and analyzing the types of existing technologies used. The methodology used included field, exploratory, descriptive and bibliographic research using interview and survey techniques. The results showed that 94.21% of the citizens know the electronic portal that the GAD has and only 5.79% know the services offered, this allowed visualizing the characteristics of the portals. The conclusions highlight the need to adopt better measures for the promotion and implementation of educational strategies to promote citizen participation.

**Keywords:** efficiency, digital services, citizen participation.

1. Universidad Estatal del Sur de Manabí. [jessenia.moran@unesum.edu.ec](mailto:jessenia.moran@unesum.edu.ec). <https://orcid.org/0000-0002-3853-6017>

2. Universidad Estatal del Sur de Manabí. [parrales-pamela9137@unesum.edu.ec](mailto:parrales-pamela9137@unesum.edu.ec). <https://orcid.org/0009-0009-4509-9984>



## RESUMO

O presente estudo centrou-se na utilização de tecnologias de governo eletrônico em Jipijapa, onde o principal problema é o acesso limitado a serviços digitais devido à atualização das plataformas aplicadas nas entidades governamentais. O objetivo centrou-se na identificação e análise dos tipos de tecnologias existentes utilizadas. A metodologia utilizada incluiu pesquisa de campo, exploratória, descritiva e bibliográfica, utilizando técnicas de entrevista e inquérito. Os resultados mostraram que 94,21% dos cidadãos conhecem o portal eletrônico do GAD e apenas 5,79% conhecem os serviços oferecidos, o que permitiu visualizar as características dos portais. As conclusões evidenciam a necessidade de adotar melhores medidas de promoção e implementação de estratégias educativas para promover a participação dos cidadãos.

**Palavras-chave:** Eficiência, serviços digitais, participação cidadã.

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas (2021), el e-gobierno se refiere al uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) por parte de las instituciones gubernamentales para mejorar la calidad de los servicios de información ofrecidos a la ciudadanía, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, y promover la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

Esta definición destaca la integración de tecnologías para proporcionar servicios públicos de alta calidad, reducir los procesos burocráticos y supervisar las acciones gubernamentales. Desde la década de 2000, países de todo el mundo han adoptado estas tecnologías para aumentar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana en la gobernanza, tal como indica Flores (2021).

En América Latina, el avance del e-gobierno ha sido desigual, con algunos países liderando la adopción de TIC en la administración pública y otros enfrentando desafíos significativos. Países como Brasil y Chile han logrado progresos notables en la implementación de plataformas digitales que facilitan la interacción entre ciudadanos y el gobierno. No obstante, la región enfrenta problemas como la brecha digital y la falta de infraestructura adecuada, lo que limita la adopción y efectividad de las tecnologías de

e-gobierno (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2024).

En Ecuador, el e-gobierno está respaldado por la Constitución de la República, que promueve el desarrollo de tecnologías e innovaciones para alcanzar el “sumak kawsay” o buen vivir. Además, el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía Descentralización (COOTAD), en su sección cuarta sobre Gobierno y Democracia Digital, establece que los gobiernos autónomos descentralizados, incluyendo los municipales, deben iniciar un proceso progresivo de implementación de sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando las tecnologías disponibles.

Además, el gobierno reconoce la importancia del e-gobierno como herramienta para mejorar la gestión pública y ha implementado diversas iniciativas en este sentido. Desde la creación de la Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP) y la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), el país ha desarrollado plataformas digitales para mejorar la transparencia y eficiencia en los servicios públicos. No obstante, persisten desafíos relacionados con la integración de sistemas y la capacitación del personal.

A nivel local, el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa ha comenzado a implementar tecnologías de

e-gobierno para mejorar la administración y los servicios ofrecidos a los ciudadanos. En el 2023, se han identificado diversas nuevas tecnologías aplicadas, incluyendo plataformas digitales para la gestión de trámites y la comunicación con los ciudadanos. Sin embargo, se enfrentan problemas como la limitada infraestructura tecnológica y la necesidad de capacitación continua del personal.

Es por ello que, el objetivo principal es identificar y analizar estas nuevas tecnologías para optimizar su uso y mejorar la eficiencia y transparencia en la administración pública del cantón Jipijapa.

### **Propuestas para un gobierno electrónico municipal eficaz**

Sánchez y Rincón (2021) sugieren varias estrategias para superar obstáculos y barreras digitales, e implementar un gobierno municipal electrónico eficaz:

- Colaborar con altos funcionarios municipales, representantes ciudadanos y de otros niveles de gobierno para definir objetivos de la administración municipal.
- Trabajar en conjunto con otros niveles de gobierno, el sector privado y organizaciones comunitarias.
- Integrar las estrategias y políticas de TIC en la administración municipal dentro del marco de políticas globales, de reestructuración de la administración pública y políticas científicas y tecnológicas.
- Enfocar los esfuerzos en cambiar la mentalidad de los funcionarios municipales para facilitar transformaciones organizativas.
- Priorizar la formación continua de los funcionarios municipales.

Asimismo, se recomienda enfocarse en tres áreas clave para la implementación del gobierno electrónico municipal:

1. Mejoras en la gestión administrativa: Automatizar procesos administrativos como la coordinación, planificación, ejecución y control.

2. Participación ciudadana: Facilitar el acceso de los ciudadanos a los funcionarios públicos y permitir su participación en la toma de decisiones a través de medios electrónicos.

3. Prestación de servicios: Garantizar servicios universales y justos al cliente mediante tecnologías electrónicas.

Por otro lado, para un modelo de implementación eficaz del gobierno electrónico municipal, es esencial considerar tres aspectos:

1. Detrás de la pantalla: Involucra procesos internos, diseño organizacional, administración financiera y gestión de recursos humanos.

2. La pantalla:

o Primera etapa: Crear sitios web institucionales con información básica.

o Segunda etapa: Incorporar herramientas interactivas.

o Tercera etapa: Ofrecer servicios en línea.

3. Frente a la pantalla: Conocer y escuchar a los ciudadanos para facilitar su interacción con el gobierno.

### **Etapas del gobierno electrónico municipal**

El desarrollo del gobierno electrónico municipal se puede dividir en cinco etapas, según Baluja y Plasenci (2020). Estas etapas proporcionan un esquema claro y sencillo del proceso de evolución:

**Presencia:** Esta etapa implica la disponibilidad en línea de información básica, como la misión de la entidad, direcciones físicas y virtuales, horarios de atención y documentos oficiales relevantes para el público (Baluja & Plasencia, 2020).

**Información urbana:** Aquí se ofrece información sobre mapas locales, guías del municipio e información sobre transporte y tráfico. Se

utilizan herramientas que permiten a los usuarios ver fotos y videos del tráfico en tiempo real en ubicaciones clave (Baluja & Plasencia, 2020).

**Interacción:** En esta fase, se facilita la comunicación sencilla entre las oficinas gubernamentales y los ciudadanos, incluyendo la disponibilidad de números telefónicos y direcciones de correo electrónico (Baluja & Plasencia, 2020).

**Transacción:** En esta etapa, se habilitan aplicaciones para que el público acceda a servicios en línea. Esto incluye la posibilidad de realizar pagos de servicios o impuestos municipales, seguimiento de trámites, descarga de formularios y enlaces a otros sitios de interés público (Baluja & Plasencia, 2020).

**Democracia electrónica:** Esta fase ofrece a los ciudadanos un único punto de acceso a todos los servicios, fomentando la participación ciudadana y facilitando un contacto más directo y eficiente con el gobierno (Baluja & Plasencia, 2020).

## MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología utilizada permitió explorar el uso de las tecnologías aplicadas al e-gobierno del cantón Jipijapa desde diferentes perspectivas. En primer lugar, se llevó a cabo una investigación de campo, obteniendo información directamente del gobierno autónomo descentralizado del cantón Jipijapa.

Este enfoque permitió recopilar datos relevantes sobre las prácticas y el uso de tecnologías en el gobierno local. Además, se realizó una investigación exploratoria descriptiva, la cual facilitó el análisis de los medios y herramientas utilizados en GAD Jipijapa.

Este tipo de investigación ayudó a identificar ciertas debilidades y evaluar la implementación de tecnologías en relación con el cumplimiento de políticas internas y externas, mejorando así la eficiencia y eficacia de los servicios gubernamentales.

La investigación bibliográfica fue otro componente importante, aportando información valiosa a partir de estudios y referencias de diversos autores. Este enfoque permitió contextualizar los hallazgos de la investigación de campo y exploratoria, proporcionando un marco teórico sólido para el análisis.

En cuanto a los métodos empleados, se utilizó el método deductivo para analizar las actividades generales y las políticas del GAD Jipijapa. Asimismo, se aplicó el método inductivo para comprender el conocimiento general sobre el e-gobierno y las nuevas tecnologías en la administración pública, focalizando en el estudio de las políticas implementadas para la mejora continua de los servicios.

Para la recolección de datos, se emplearon técnicas como la entrevista y la encuesta. Se realizó una entrevista para obtener información detallada sobre los procesos desarrollados en temas referentes a e-gobierno y la actualización de tecnologías.

Las encuestas permitieron obtener resultados cuantitativos sobre el manejo de las TICs y el desempeño de los colaboradores, identificando áreas de mejora para el e-gobierno del cantón Jipijapa. Finalmente, la investigación abarcó una población compuesta por una mínima parte de los trabajadores del GAD Jipijapa y una mayoría considerando la opinión de la ciudadanía de lo cual llegaron a obtener una muestra representativa de 380 habitantes de la localidad.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La matriz proporciona una visión clara de los indicadores clave y sus correspondientes resultados relacionados con la implementación del e-gobierno en el cantón Jipijapa. Esta información abarca desde el conocimiento y planes de e-gobierno, hasta la participación ciudadana y los servicios digitales ofrecidos, así como la infraestructura tecnológica y la rendición de cuentas, destacando la importancia de la mejora continua en estos aspectos.

Tabla 1

Entrevista realizada al GAD-Jipijapa

Indicador	Resultados
<b>Conocimiento sobre el significado de E-gobierno</b>	Sí, se considera que esta terminología permite implementar e impulsar el uso de nuevas tecnologías buscando el desarrollo del Cantón.
<b>Existencia de un plan de E-gobierno</b>	No existe un plan específico, pero se relaciona con el uso y manejo de plataformas, páginas web, redes sociales, etc.
<b>Familiaridad con el plan de E-gobierno</b>	Sí, porque los funcionarios están al tanto de las iniciativas y esfuerzos para incorporar tecnologías digitales en la administración municipal, permitiendo una mejor gestión y servicios a los ciudadanos.
<b>Fomento del uso de plataformas digitales por el GAD Municipal</b>	Mediante redes sociales se hace énfasis en el uso de nuestras plataformas. En 2022 no se impulsó mucho, pero hubo mejoras en 2023.
<b>Participación ciudadana en actividades del GAD Jipijapa</b>	Principalmente a través de Facebook, que es ampliamente aceptado por su fácil instalación y uso.
<b>Nuevas tecnologías aplicadas por el GAD Municipal</b>	El GAD Jipijapa posee aplicaciones web que facilitan el acceso a la información y sistemas de consulta y pagos de predios.
<b>Funcionamiento de las tecnologías aplicadas</b>	La aplicación web permite realizar pagos en línea mediante débito o crédito.
<b>Objetivo fundamental del e-gobierno en el GAD Jipijapa</b>	Incrementar la disponibilidad, acceso y uso de los servicios electrónicos, mejorando la eficiencia, eficacia y desempeño de los procesos del GAD.
<b>Difusión del e-gobierno en el cantón Jipijapa</b>	Mediante páginas web.
<b>Necesidad de mejoras en los servicios de plataformas digitales</b>	Sí, porque a pesar de que los servicios en línea son buenos, aún existen áreas que podrían optimizarse para proporcionar una mejor experiencia y mayor accesibilidad a los usuarios.
<b>Relación entre e-gobierno, administración y usuarios</b>	Los GAD son prestadores de servicios públicos y actúan como puntos de contacto y atención a la ciudadanía.
<b>Incentivo a la participación ciudadana mediante información tecnológica</b>	Sí, ya que el acceso a información clara y actualizada a través de aplicaciones tecnológicas motiva a los ciudadanos a involucrarse en los procesos del GAD, aumentando la transparencia y la participación cívica.

<b>Servicios brindados en plataformas digitales del GAD Municipal</b>	Página web, buzón de reclamos o sugerencias, consulta y pago de predios urbanos y rurales en línea.
<b>Relación entre ciudadanía y funcionarios públicos a través de la plataforma digital</b>	Las plataformas digitales permiten una comunicación más directa y efectiva entre los ciudadanos y los funcionarios, facilitando la gestión de consultas y trámites.
<b>Calificación de los servicios en línea del GAD Municipal</b>	Buenas, aunque aún deben mejorar.
<b>Importancia del e-gobierno para la difusión de información y prestación de servicios</b>	Sí, es muy importante porque agiliza procesos tanto para funcionarios públicos como para ciudadanos, permitiendo una administración más eficiente y accesible.
<b>Mantenimiento de la plataforma digital</b>	Se realiza cada 6 meses.
<b>Rendición de cuentas mediante el uso eficiente de la tecnología</b>	La rendición de cuentas se realiza según el periodo manejado por la alcaldía.
<b>Medios digitales de información del GAD Municipal</b>	Redes sociales y páginas web, impulsadas por medios de TV, radio y perifoneo.
<b>Sistemas operativos utilizados por el GAD Municipal</b>	Inicialmente se utilizó Linux, pero se ha implementado una nube para el control y seguridad de la información.

*Nota.* Resultados proporcionados por el GAD Jipijapa.

Al comparar los resultados obtenidos en la entrevista con estudios similares, se pueden observar tanto coincidencias como diferencias significativas en la implementación y adopción de e-gobierno. En primer lugar, es notable que la familiaridad con el concepto de e-gobierno y su importancia en el desarrollo del cantón Jipijapa coincide con estudios realizados en otras regiones. Por ejemplo, investigaciones en Brasil y Chile han mostrado que la comprensión y valorización del e-gobierno son fundamentales para su éxito, similar a lo que se observa en Jipijapa (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2024).

Sin embargo, al considerar la existencia de un plan específico de e-gobierno, se destaca

una diferencia. En Jipijapa, aunque se utilizan diversas plataformas digitales, no existe un plan de e-gobierno claramente definido. Esto contrasta con Baluja y Plasencia (2020), donde la implementación de e-gobierno ha sido guiada por planes estratégicos detallados y a largo plazo, lo que ha facilitado una adopción más sistemática y efectiva de las tecnologías digitales.

Por otro lado, la participación ciudadana a través de redes sociales, particularmente Facebook, en Jipijapa refleja una tendencia observada en muchos otros municipios a nivel global. La facilidad de uso y el amplio alcance de esta plataforma la convierten en una herramienta eficaz para la interacción entre el gobierno y los ciudadanos. Este enfoque es consistente

con Sánchez y Rincón (2021), que destacan la importancia de las redes sociales para fomentar la participación ciudadana y mejorar la comunicación gubernamental.

En cuanto a las tecnologías aplicadas, como las aplicaciones web para pagos en línea y consultas de predios, los resultados de Jipijapa son comparables a los avances observados en otros municipios latinoamericanos. Sin embargo, la necesidad de mejoras continuas en los servicios digitales, mencionada en la entrevista, subraya un desafío común en la región: la brecha entre la disponibilidad de tecnologías y la optimización de su uso. Vegas (2022), ha observado que, a pesar de tener acceso a tecnologías avanzadas, la falta de capacitación y mantenimiento adecuado

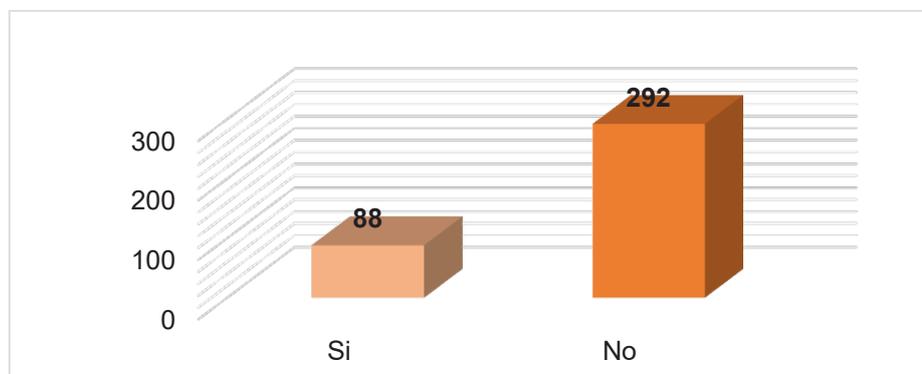
puede limitar su efectividad y aceptación por parte de los usuarios.

Finalmente, la importancia del e-gobierno para la difusión de información y la prestación de servicios, destacada en la entrevista, se alinea con Sánchez y Rincón que enfatizan cómo estas tecnologías pueden mejorar la eficiencia administrativa y la transparencia. Sin embargo, el enfoque en el mantenimiento semestral de las plataformas digitales y la responsabilidad del área de TIC en Jipijapa reflejan una estructura de gestión que podría beneficiarse de prácticas más frecuentes y un enfoque más integral, como ha recomendado Ripalda (2019), donde el mantenimiento continuo y la actualización regular son claves para el éxito del e-gobierno.

### Encuestas realizadas al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa

Figura 1

Portal electrónico a servicio de la ciudadanía

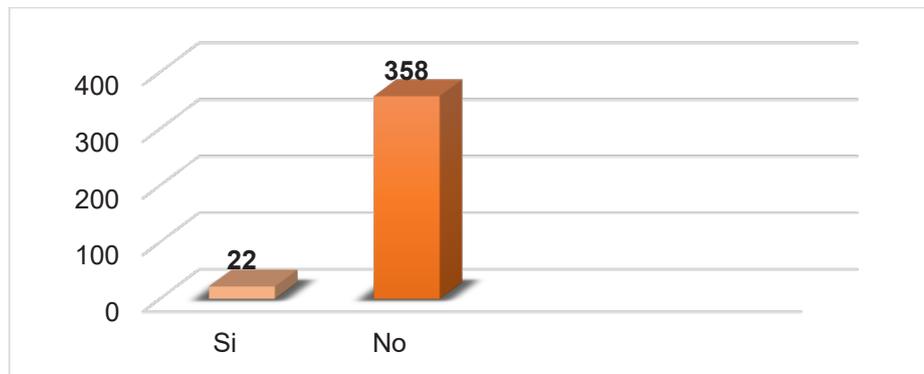


Nota. Elaboración a partir de los resultados de las encuestas.

Al analizar la respuesta sobre si el GAD Jipijapa mantiene un portal electrónico al servicio de la ciudadanía, los resultados muestran que solo el 23.16% de los encuestados están al tanto de su existencia, mientras que el 76.84% no lo conoce. Este poco conocimiento sobre el portal electrónico es de reflexión, considerando que la visibilidad y accesibilidad de estas plataformas son importantes para la efectividad del e-gobierno. Comparando estos datos con Moreira y Hidalgo (2020), donde la promoción y el uso de portales electrónicos son más efectivos y conocidos por la mayoría de los ciudadanos, se evidencia una brecha significativa en la comunicación y promoción del portal en Jipijapa.

**Figura 2**

*Servicios del portal electrónico*

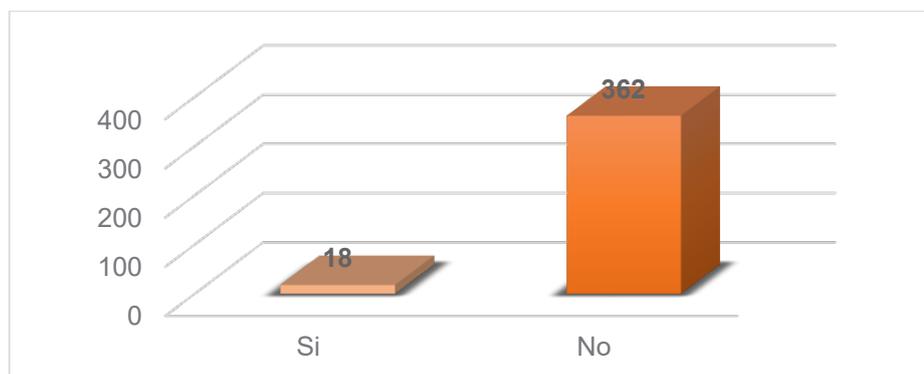


*Nota.* Elaboración a partir de los resultados de las encuestas.

El análisis de la pregunta sobre el conocimiento de los servicios ofertados por el GAD Jipijapa en su plataforma digital revela que solo el 5.79% de los encuestados están al tanto de estos servicios, mientras que un abrumador 94.21% no los conoce. Este limitado conocimiento demuestra una poca difusión en la promoción y comunicación de los servicios digitales disponibles. Comparando estos resultados con Encarnación & Armijos (2021), se observa que el e-gobierno está bien implementado, existe una alta conciencia y uso de los servicios digitales debido a estrategias efectivas de promoción y educación ciudadana

**Figura 3**

*Eficacia de los servicios en línea del GAD Jipijapa*



*Nota.* Elaboración a partir de los resultados de las encuestas.

El análisis de la percepción sobre la agilidad y eficacia de los servicios en línea ofertados por el GAD Jipijapa revela que solo el 4% de los encuestados consideran estos servicios como ágiles y eficaces, mientras que un contundente 96% no comparte esta opinión. Esta evaluación sugiere que existe poca implementación y operación de los servicios digitales. Comparando estos resultados con Zambrano (2020), donde el e-gobierno es altamente valorado, los servicios digitales son reconocidos por su eficiencia y facilidad de uso, logrando altos niveles de satisfacción ciudadana.

### CONCLUSIONES

Los resultados indican que una gran mayoría de los ciudadanos no tienen conocimiento de los servicios en línea disponibles en el portal electrónico del GAD Jipijapa. Este limitado conocimiento sugiere la necesidad de mejorar la promoción y comunicación sobre las tecnologías de e-gobierno para aumentar la participación y el uso de estas herramientas.

La percepción limitada con respecto a la agilidad y eficacia de los servicios digitales ofrecidos por el GAD Jipijapa refleja que deben de existir mejoras continuas en la implementación y operación de estos servicios. Es crucial abordar estas limitaciones mediante la optimización de procesos, la capacitación del personal y la mejora de la infraestructura tecnológica.

Los resultados destacan la necesidad de implementar estrategias más efectivas para informar y educar a la ciudadanía sobre los beneficios y el uso de los servicios de e-gobierno. Campañas de sensibilización y educación tecnológica son esenciales para fomentar una mayor adopción y aprovechamiento de estas tecnologías, mejorando así la eficiencia administrativa y la participación ciudadana.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baluja, W. G., & Plasencia, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. Obtenido de *Revista Cubana de Ciencias Informáticas* vol.14 no.3 La Habana: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2227-18992020000300124&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2227-18992020000300124&script=sci_arttext)
- Encarnación, S., & Armijos, D. D. (2021). Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador. Obtenido de *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo* vol. 8, núm. 1, 2021, Enero-Junio, pp. 77-97: <https://www.redalyc.org/journal/6559/655969720003/655969720003.pdf>
- Flores, Y. A. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. Obtenido de *Científica Multidisciplinaria*, 5(6), 13807-13821: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1359](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359)
- Moreira, M. M., & Hidalgo, A. A. (22 de julio de 2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. Obtenido de *Ciencias Económicas y Empresariales*: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
- Organización de las Naciones Unidas. (2021). El gobierno electrónico ayuda a incrementar la eficacia de los países. Obtenido de <https://www.un.org/es/desa/e-government-tanzania>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2024). Revisión del Gobierno Digital en América Latina y el Caribe. Obtenido de [https://www.oecd.org/es/publications/2023/09/digital-government-review-of-latin-america-and-the-caribbean\\_75a4be05.html](https://www.oecd.org/es/publications/2023/09/digital-government-review-of-latin-america-and-the-caribbean_75a4be05.html)
- Ripalda, J. F. (noviembre de 2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. Obtenido de *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*: <http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>
- Sánchez, C. A., & Rincón, E. (2021). Municipio digital y gobierno electrónico. Obtenido de *VNIVERSITAS Revistas Científicas Javeriana*.
- Vegas, L. (2022). Gobierno electrónico en los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020. Obtenido de Universidad César Vallejo, Piura. : [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78481/Vegas\\_PLJSD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78481/Vegas_PLJSD.pdf?sequence=1)
- Zambrano, C. A., Vélez, X. A., & Vélez, Y. G. (2020). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales y municipales de Manabí – Ecuador. Obtenido de *Dom. Cien.*, ISSN: 2477-8818.