

La e-administración pública en Ecuador. Aportes a la democracia y estado de satisfacción

Public E-administration in Ecuador. Contributions to Democracy and State of Satisfaction

Noel Batista Hernández 

Universidad Regional Autónoma de Los Andes

Ecuador

ub.coordinacionac@uniandes.edu.ec

Maikel Yelandi Leyva Vázquez 

Universidad Regional Autónoma de Los Andes

Ecuador

ub.c.investigacion@uniandes.edu.ec

Fecha de enviado: 22/05/2023

Fecha de aprobado: 15/06/2023

RESUMEN: El tránsito de la sociedad analógica a la digital se caracteriza por un desarrollo tecnológico incremental que exterioriza exigencias diferentes a los Estados y administraciones públicas. Se está en presencia de una globalización funcional de causas, resultados, teleología y actores. El objetivo de la investigación es determinar los antecedentes, contextos y percepción de los destinatarios sobre la eficacia de los gobiernos electrónicos. Para el acercamiento al objeto de estudio se utilizó el método de revisión sistemática de la literatura y se aplicó la técnica de ladov para medir los niveles de satisfacción. Se concluye que existe apreciación positiva del desarrollo de la e-administración pública desde su dimensión tecnológica, pero se expresa la necesidad de apropiación social de la democracia como valor y gestar una cultura de participación sustentada en la manifestación de la responsabilidad social como valor.

PALABRAS CLAVE: democracia; gobierno electrónico; tecnología.

ABSTRACT: The transition from analogue to digital society is characterized by an incremental technological development that externalizes different demands to states and public administrations. We are witnessing a functional globalization of causes, results, teleology and actors. The objective of the research is to determine the background, contexts and perception of the recipients about the effectiveness of e-governments. For the approach to the object of study was used the method of systematic review of the literature and applied technique of ladov to measure the levels of satisfaction. It is concluded that there is positive appreciation of the development of public e-administration from its technological dimension, but expresses the need for social appropriation of democracy as a value and to gestate a culture of participation based on the manifestation of social responsibility as a value.

KEYWORDS: democracy; e-government; technology.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y en especial el internet, brindan oportunidades para que todos los miembros de una sociedad puedan satisfacer exigencias y necesidades con altos niveles de eficiencia e independencia que redundan en mejores condiciones de vida para los ciudadanos, los cuales acceden de forma rápida y eficaz a servicios, productos y ofertas que de no contar con este mecanismo le sería imposible alcanzar.

La extensión en el uso de internet a partir de la última mitad de la década del 90 del siglo pasado, ha embebido a la sociedad en la virtualidad; que ha reproducido y duplicado las interacciones entre los distintos actores intervinientes y que especialmente se ha entronizado en la cultura. Es en este contexto que surge la necesidad de contar con una administración que contemple y se alinee a las nuevas demandas y tendencias, generadas por un entorno socio económico caracterizado por su alta y creciente estructuración sustentada en elementos virtuales (Santamaría-Philco et al., 2019).

Las nuevas tecnologías propician un cambio en cómo imaginar y materializar los procesos administrativos (públicos y privados), y optimizan la realización material de mecanismos que contemplan criterios asociados a la efectividad, eficacia y a otros como la transparencia y el componente de libertad y pureza opcional (Leyva et al., 2018; Batista et al., 2020).

La sociedad del conocimiento y la información, exige y conduce a una administración con competencias para introducir modificaciones que cristalicen el progreso y la evolución del concepto actual de administración hasta el de e-Administración. Por consiguiente, aseguran una preponderancia en el uso de las TIC entendidas como arquitectura instrumental que permite el

tránsito de procesos tradicionales a procesos cuyo soporte se relaciona con esta nueva realidad (Batista et al., 2019).

La administración electrónica se ha consolidado desde un enfoque sistémico, que permite encontrar soluciones estratégicas y consiente la permanente actualización de las administraciones a nivel mundial. Son múltiples las definiciones que se realizan por diferentes autores de administración electrónica. Es inherente a la definición de administración electrónica asumir los procesos esenciales a la gestión como son: planificación, organización, ejecución o liderazgo y el control asociado a la utilización de herramientas informáticas y tecnológicas que permite optimizar estos procesos. La administración electrónica comprende la inclusión de diferentes estratos de las organizaciones, comunicación, gestión de procesos administrativos (financiero, de trámite, talento humano, desarrollo, estratégicos, entre otros), control de las diferentes estructuras.

Uno de los valores que aporta la administración electrónica es obtener mayor transparencia y responsabilidad en la ejecución de los distintos procesos para lograr un mejor control dentro de las organizaciones administrativas y mayor empoderamiento de los ciudadanos en el control de la actividad pública. El objetivo de la siguiente investigación es determinar los antecedentes, contextos y percepción de los destinatarios sobre la eficacia de la aplicación de los gobiernos electrónicos y los beneficios que brinda.

Métodos

Para el acercamiento al objeto de la investigación se manejó por los investigadores una metodología cualitativa que estructuró el proceso heurístico de forma flexible y consintió el

abordaje al desarrollo y conocimiento del gobierno electrónico y su comportamiento en Ecuador. Para el sustento teórico se empleó el método de revisión sistemática documental y se midió los niveles de satisfacción con el uso de la técnica de ladov.

La técnica ladov constituye una forma de medir el grado de satisfacción. La técnica se basa en la aplicación de una encuesta compuesta por preguntas cerradas y abiertas (Castillo & Ginoris, 2005). Las tres preguntas cerradas establecen una relación en el Cuadro Lógico de ladov (López & González, 2002), indicando la escala de satisfacción individual de cada encuestado, mientras que las preguntas abiertas permiten profundizar en los elementos positivos y las recomendaciones o insuficiencias de la propuesta que se evalúa.

Se utilizó un muestreo discrecional no probabilístico que abarcó 130 personas comprendidas en un rango de edad de 18 a 70 años, radicadas en la ciudad de Babahoyo, provincia de los Ríos, Ecuador.

Aproximación conceptual

Según Araguas (2012), la vocación de «administración electrónica pública» es un fenómeno amplio y multidimensional que no se puede reducir a procesos de trámites y prestación de servicios públicos. Araguas (2012) expresa que el procedimiento de la administración pública no solo implica un cambio tecnológico; también plantea que «estamos ante una transformación de mayor calado, de carácter cultural, organizativo y jurídico, que ha llevado a que, no estemos simplemente ante una Administración que hace uso de los medios electrónicos, sino que podamos hablar de una verdadera Administración electrónica» (Araguas, 2012).

Leyva, Batista y Smarandache (2018), la definen como un conjunto de relaciones complejas que incluye procedimientos, tecnología, buenas prácticas y que en su conjunto propicia la gestión, la transparencia y la democratización (Leyva et al., 2018). Para Martínez y Cárdenas, implica una revolución que integra algoritmos inteligentes y tecnología, donde las máquinas, programas y ordenadores superan el rol instrumental y de forma exponencial mejoran todo el accionar de las administraciones públicas. «Las tecnologías transforman las formas, los espacios, los tiempos y las modalidades de interacción de los que participan en el accionar social...» (Cortés et al., 2021).

Es necesario comprender la administración electrónica pública como una nueva institución que se establece en lugar de la administración pública tradicional, ya que no existen dos administraciones, una de naturaleza tradicional y otra electrónica, sino una única administración, toda ella edificada en soporte electrónicos e introduce el término de «Administración Digital».

Este concepto engloba y representa una definición avanzada de gobiernos cercanos, accesibles y transparentes con prestaciones orientados al individuo específico y ciudadanía como estrato ampliado. En este sentido, Mondragón, Velázquez y Padra (2020) hacen un acercamiento desde su similitud con los sistemas que implica entenderla desde este paradigma que contiene teleología, globalidad, entropía (que incluye grado de caoticidad), recursividad, y homeóstasis o equilibrio. Además, contiene una correlación armónica entre entradas, procesamiento y resultantes, así como los tipos de variables de retroalimentación, componentes que desde la interacción producen sinergias que

viabilizan, transparentan y mejoran la atención al ciudadano (Mondragón et al., 2020).

Batista et al. (2021) definen la Administración Electrónica Pública como un conjunto de principios, normas e instituciones que actúan desde un soporte virtual para generar una administración efectiva orientada al ciudadano.

Estos autores expresan posiciones coincidentes, en relación con su carácter sistémico, complejo, normativo, orientado al ciudadano, intencionalidad, efectividad y finalidad la cual está implícita como propiciador del bienestar general. Es evidente, además, la existencia de divergencias en sus definiciones y la finalidad que debe cumplir la e-administración o los gobiernos electrónicos, ejemplo de esto lo constituye sus posicionamientos contrapuestos cuando se abordan los valores y la necesidad de reglar estas relaciones.

Los autores de esta investigación asumen como definición operativa de Administración Electrónica Pública al conjunto de procesos administrativos, valores, principios, normas y fines que se integran de forma sistémica y aprovecha los soportes digitales y las nuevas tecnologías para optimizar su accionar, la toma de decisiones, gestión y control de los servicios que provee, la transparencia, la democracia, la oportunidad y acercar la toma de decisiones a los ciudadanos para precautelar el bienestar general.

Antecedentes de la administración pública electrónica en Ecuador

Ecuador, acorde a las tendencias internacionales de uso de las nuevas tecnologías y su alto componente social, establece normativas que buscan sustentar esta pretensión. En el año 2000 se decretan regulaciones que intentan la concreción de esta demanda donde destacan la Resolución No. 379-17- CONATEL-

2000 y la Resolución No. 380-17- CONATEL-2000, del 5 de septiembre del 2000 (Sánchez, 2021).

Es significativo que el «Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones» en el año 2000 declara como política de Estado el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones, actuación que formula una línea estratégica y un precedente de relevancia para el desarrollo futuro del uso y acceso universal a los nuevos sistemas tecnológicos (Coronado & Estrada, 2022).

En el año 2003 se publica y anuncia el «Programa Nacional de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información». Este programa se sustentaba en dos columnas cardinales: La primera, desarrollaba la capacidad de gestión gubernamental para la definición de políticas públicas que impactaran en la sociedad y materializara los cimientos de la sociedad de la información en la nación; y la segunda, preveía los recursos normativos, administrativos y financieros que aseguraban la ejecución de proyectos e inversiones de infraestructura, en los espacios de acceso y conectividad.

En el año 2005, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) da a conocer el Plan de Acción 2005-2010 de la Agenda Nacional de Conectividad. Este programa incluía principios básicos de conducción, destacando los de equidad, participación de la sociedad civil, universalidad y condición estratégica. Se sustentaba en ejes de desarrollo donde se priorizaba el acceso, gobierno en línea y el comercio electrónico.

En el año 2007 se acuerda en Chile la «Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico» la cual fue firmada por los representantes y ministros de los Estados Iberoamericanos el día 1 de junio de 2007, como resultado de la IX Conferencia Iberoamericana de ministros de Administración

Pública y Reforma del Estado. Este acuerdo, organizado por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, instituía una plataforma estratégica que fijaba, valores y definiciones para implementar la mejora de la Administración Pública desde el uso de las TIC (Coronado & Estrada, 2022).

Este antecedente influyó decisoriamente en la actualización del Plan Nacional de Desarrollo de las Comunicaciones promulgado de forma conjunta por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) y el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL). El nuevo plan se estructuró en ejes temáticos estratégicos como: gobierno en línea, transparencia, inclusión y financiamiento de proyectos relacionados con las nuevas tecnologías de las comunicaciones en su vertiente aplicativa.

Otros antecedentes cercanos y de gran incidencia son:

- a) Se crea la Subsecretaría de Informática, dependiente de la Secretaría Nacional de la Administración Pública, a través del Acuerdo Ministerial No. 119, dado a conocer en el Registro Oficial 139 de 1 agosto de 2007.
- b) Se instaure como política pública el uso de software libre en los sistemas y equipamiento informático para las entidades de la Administración Pública Central, mediante Decreto Ejecutivo No. 1014 del 10 de abril del 2008.
- c) Se establece en el 2009 el sistema QUIPUX como sistema oficial en la gestión de correspondencia interna, externa e interinstitucional del Ecuador.
- d) Se constituye la Subsecretaría de Tecnologías de la Información, mediante Acuerdo Ministerial No. 571 del 26 de enero del 2011.
- e) Acuerdo Ministerial No. 166, de 19 de septiembre de 2013, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 88, de 25 de septiembre de 2013, dispone la implementación del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI).
- f) Mediante el Acuerdo Ministerial No. 118 del 2 de agosto del 2013, el secretario nacional de la Administración Pública, crea la Subsecretaría de Gobierno Electrónico.
- g) En la primera mitad del 2014 se realiza el lanzamiento oficial del primer Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017.
- h) Se promulga el «Reglamento para la adquisición de software por parte de las entidades contratantes del sector público» mediante Decreto Ejecutivo N° 1425 del 22 de mayo del 2017.
- i) Se expresa mediante declaración como política de Estado y de gobierno la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites, mediante Decreto Ejecutivo No. 372, del 19 de abril de 2018, publicado en el Registro Oficial No. 234, del 4 de mayo de 2018.

Determinación de los niveles de satisfacción mediante la aplicación de la técnica de ladov

Para la implementación de la técnica en la apreciación de la eficacia del gobierno electrónico se aplicó un cuestionario a 130 ciudadanos de la ciudad de Babahoyo.

Las variables evaluadas fueron las siguientes:

- Satisfacción: determinar si los procesos asociados al gobierno electrónico mejoran la calidad de acceso a los servicios y prestaciones de la administración pública local.

Noel Batista Hernández, Maikel Yelandi Leyva Vázquez

- Aplicabilidad: si los ciudadanos aprecian la factibilidad de ejecución de este modelo de gestión y la posibilidad de mejoras.
- Efectividad: si los administrados consideran que la utilización de la tecnología en la administración pública es proporcional a

mejoras, así como rapidez, calidad y transparencia en el trámite.

Los valores obtenidos como resultado de las preferencias de los ciudadanos, son presentados en el Cuadro Lógico de la tabla 1. como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Cuadro lógico de la evaluación de los problemas identificados.

¿Cuál es su criterio sobre el gobierno electrónico?	¿Considera usted oportuno la utilización de la tecnología para la realización de sus trámites?								
	No			No sé			Sí		
	¿Utilizaría usted los procedimientos electrónicos para gestionar sus peticiones, solicitudes y trámites con la administración pública?								
	Sí	No sé	No	Sí	No sé	No	Sí	No sé	No
Me gusta mucho	10	20	60	20	20	60	60	60	60
No me gusta mucho	20	20	30	20	30	30	60	30	60
Me da lo mismo	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Me disgusta más de lo que me gusta	60	30	60	30	40	40	30	40	40
No me gusta nada	60	60	60	60	40	40	60	40	60
No sé qué decir	20	30	60	30	30	30	60	30	40

Para obtener el índice de satisfacción grupal (ISG), se trabaja con los diferentes niveles de

satisfacción que expresan en la escala numérica +1 y -1 tal como refiere la tabla 2.

Tabla 2. Escalas, índices y niveles de satisfacción.

Escala de satisfacción	Cantidad	Porcentaje
Máximo de satisfacción	88	+1
Más satisfecho que insatisfecho	20	+0,5
No definido	0	0
Más insatisfecho que satisfecho	15	- 0,5
Máxima insatisfacción	4	-1
Contradictoria	3	0,0

Una vez aplicadas las encuestas, se obtuvieron los resultados en la escala de

satisfacción individual tal como presenta la tabla 3.

Tabla 3. Resultado de la satisfacción sobre la aplicación de la técnica ladov.

Nivel de satisfacción	Cantidad	Porcentaje
Máxima satisfacción	88	67.7
Más satisfecho que insatisfecho	20	15,3
No definida o contradictoria	3	2,3
Más insatisfecho que satisfecho	15	11.6
Máxima insatisfacción	4	3.1

A partir de la aplicación de la técnica, se obtiene como resultado el Índice de Satisfacción Grupal (ISG) que representa un parámetro atribuido a la concordancia del grupo de directivos y profesores a los que se les aplicó el instrumento. El ISG se determina mediante la ecuación 1.

$$ISG = \frac{A(88) + B(10) + C(0) - D(7.5) + E(-2)}{130}$$

El Índice de Satisfacción Grupal (ISG) = 0.68

Donde:

A : número de usuarios con índice individual 1.

B : número de usuarios con índice individual 2.

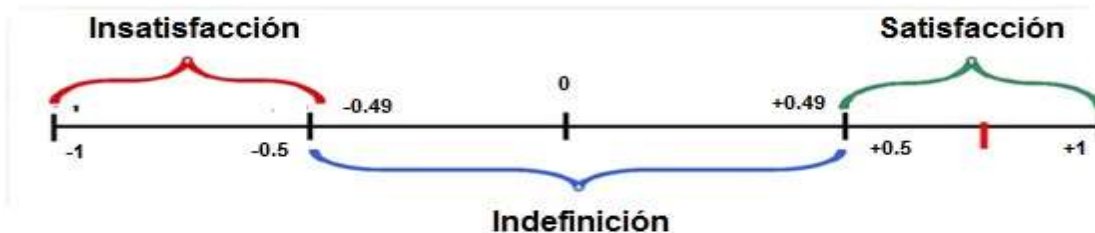
C : número de usuarios con índice individual (3 o 6).

D : número de usuarios con índice individual 4.

E : número de usuarios con índice individual 5.

N : número total de usuarios del grupo.

El ISG arroja valores comprendidos entre +1 y -1 tal como se muestra en la figura 1. Los valores comprendidos entre -1 y -0,5 indican insatisfacción, los valores comprendidos entre -0.49 y 0.49 evidencian contradicciones por lo que se expresa como indefinición y los valores comprendidos entre 0,5 y 1 indican que existe satisfacción.

**Figura 1.** Índice de satisfacción.

En el proceso realizado se obtuvo un ISG = 0.68 considerando que existe satisfacción por parte de los ciudadanos con la utilización de la vía electrónica como mecanismo de interacción con la administración pública para la gestión de trámites, solicitudes y control de estos procedimientos.

Impacto de la administración electrónica en los ciudadanos ecuatorianos

La esencia democrática implícita en los componentes del gobierno electrónico y su incidencia en la ciudadanía es indiscutible. La consolidación de niveles tangibles de gobernabilidad, desarrollo de la institucionalidad, gestión de transparencia, oportunidad en la

actuación, facilidad de trámite, acercamiento al ciudadano de la toma de decisiones, son algunos de las bonanzas que ofrece la interacción de la administración pública con los instrumentos, algoritmos y plataformas asociadas a las nuevas tecnologías (Kalesnikaite, Neshkova & Ganapati, 2022).

Este comportamiento a nivel mundial ha experimentado una actuación incremental de calidad y afianzamiento, pero con brechas significativas en correspondencia con las zonas geográficas, niveles de desarrollo y las perspectivas estratégicas de los Estados. Los niveles de calidad de las administraciones públicas, la proactividad, las estructuras sociales y los ordenamientos jurídicos, son otros componentes significativos y de influencia en el aprovechamiento de la oportunidad de gestión pública electrónica y expresión de la capacidad de los gobiernos, para agenciar cambios sustanciales en las prestaciones que se brindan a los ciudadanos (Pedawi & Alzubi, 2022).

Del análisis bibliográfico y documental, sistematizado realizado por los autores se desprende que el acercamiento a este estrato del objeto se tiene que realizar asumiendo la condición multidimensional, compleja y heterogénea que manifiesta el campo de estudio. Este imperativo justifica que se desglose en dimensiones temáticas el impacto que la Administración Electrónica Pública ha tenido en Ecuador.

Para este fin se toma como referencia la segmentación realizada por Batista et al. (2021) que dividen el análisis y apreciación de la incidencia en la calidad de la gestión de la Administración Pública en cinco dimensiones: jurídica, política, instrumental-tecnológica y axiológica.

Dimensión jurídica y su impacto en la ciudadanía teniendo en cuenta su capacidad para regular los procesos asociados al gobierno electrónico

En Ecuador existen normas sustantivas y procedimentales que regulan la transparencia, el control y acceso y calidad de la información pública (Batista et al., 2021), niveles altos y específicos que norman y precautelan el derecho de acceso a la información por parte de los ciudadanos y determinan la obligatoriedad por parte de la administración pública de brindar protección a los datos de todos los ciudadanos a la vez y, de hacer pública la información de su actuación. Asimismo, existen mecanismos legales facilitadores a la participación ciudadana en el control y su materialización.

En la investigación realizada por Batista et al. (2021) mediante la aplicación de un método de experto y procesamiento con matrices de balances de fuerza muestran un impacto de 0.8 de 1 posible por lo que demuestra un alto desempeño del ordenamiento jurídico en su función reguladora. Estos datos son contrastados con el análisis que realizan varios autores como Vázquez, Hernández y Smarandache (2018), Batista et al. (2021) y Leyva et al. (2018).

Estas investigaciones arriban a resultados coincidentes sobre el papel fundamental que desempeña el ordenamiento jurídico en la materialización de las nuevas tecnologías como soporte de las prestaciones públicas al administrado (Batista et al., 2021).

Dimensión política y su contribución a optimizar y propiciar el impacto del gobierno electrónico en la ciudadanía ecuatoriana

Dentro de la dimensión política, destacan los componentes asociados a la apreciación de la institucionalidad y su articulación coherente con la

transparencia de la actividad pública. También expresa la oportunidad en el control y evaluación de la capacidad para utilizar y propiciar el gobierno electrónico de forma tal que constituya una herramienta para generar bienestar general.

Esta dimensión y sus indicadores asociados a la voluntad política, en los cuatro últimos años han tenido una disminución de su incidencia. Según múltiples autores, está afectada por insuficiencias gubernamentales, falta de control y exigua intención de desarrollo. Igualmente, existe percepción de pérdida de legitimidad de algunos órganos que tienen la función de control y ejecución del ejercicio del sistema de gobierno abierto, gobierno cercano o gobierno electrónico (Sisalema & Yaguachi, 2022; Cuadro, 2022; Flor & Rivera, 2022).

Dimensión instrumental-tecnológica y su impacto en la ciudadanía como sustento del gobierno electrónico

Ecuador posee una infraestructura adecuada según sus niveles de demandas y desarrollo en la prestación de servicios virtuales y electrónicos a los ciudadanos. Existe además un manejo extendido de las plataformas virtuales para acceder a información, certificaciones, manejo y seguimiento de trámites, gestión y utilización de firmas electrónicas, entre otras prestaciones vinculadas con esta dimensión.

La aplicación de la evaluación de la calidad que realizó el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información de Ecuador en el 2019 arrojó que el 87 % de los ecuatorianos encuestados considera alta la calidad del servicio provisto, que el 90,2 % posee una percepción de muy buena sobre el servicio y usabilidad de las plataformas, y que el 89.4 % considera muy bueno el uso del servicio (Moreira-Mera & Hidalgo-Ávila, 2020). Los autores consultados

coinciden en afirmar sobre la aceptación y el impacto positivo que posee el uso y manejo de las opciones instrumentales digitales como soporte del gobierno electrónico en Ecuador (Batista et al., 2021).

Dimensión axiológica dentro de la administración electrónica. Valores e impacto

Toda actividad humana debe ser evaluada desde su calificación por parte del ciudadano, donde intervienen factores múltiples como los valores, la cultura y las creencias, factores que juegan un rol fundamental en los niveles de satisfacción. Sobresalen dentro de estos componentes el de apropiación social de la democracia como valor.

También se toma en cuenta la percepción social de la transparencia, capacidad del sistema de gobierno electrónico para facilitar y promover la participación e inclusión ciudadana en la toma de decisiones. La cultura de la democracia y la manifestación de la responsabilidad social como valor constituyen componentes definitivos en la consolidación de los gobiernos electrónicos.

Según expresan Batista et al. (2021), la dimensión axiológica, en la media que pondera demuestra un alarmante 30 % de peso, «componiendo este indicador, la expresión de la insuficiencia en la comprensión social de la transparencia y un ralentizador para que se sedimente una cultura avocada a la publicidad, que dinamice las restantes dimensiones».

Esto evidencia que uno de los elementos de mayor peso para alcanzar niveles de satisfacción de la población en referencia a la concreción del indicador de impacto, tiene que ver con la apreciación, la cultura, la educación y los valores vinculados a conceptos de democracia. La participación, la inclusión y la comprensión del rol protagónico ciudadano, como valores, muestra

Noel Batista Hernández, Maikel Yelandi Leyva Vázquez

carencia y poca solidez en la sociedad según la sistematización de varios investigadores que han abordado esta realidad en Ecuador (Batista et al., 2021; Cubero et al. 2022).

Conclusiones

Los gobiernos electrónicos o e-gobiernos construyen formaciones complejas, por lo que se hace necesario evaluarlos desde diferentes dimensiones. La dimensión jurídica revela la existencia de normas sustantivas y procedimentales que regulan la transparencia, el control y acceso y calidad de la información pública, así como la existencia de mecanismos legales facilitadores de la participación ciudadana en el control y su materialización. Dentro de la dimensión axiológica sobresale la necesidad de apropiación social de la democracia como valor y la existencia de una cultura de participación sustentada en la manifestación de la responsabilidad social como valor, los cuales son la vía para el funcionamiento definitivo y consolidado de los gobiernos electrónicos y su real capacidad democrática.

Referencias bibliográficas

Araguas Galcera, I. (2012). La Administración electrónica en España: de la administración en papel a la e-administración. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, 3 (2), 109-139. <http://derechoycienciapolitica.uct.cl/index.php/RDCP/article/view/425>

Batista Hernández, N., Escobar Jara, J. I., Pozo Ortega, F. & Aysanoa Calixto, H. (2021). Propuesta de metodología para el análisis de la transparencia. *Revista Asociación Latinoamericana de Ciencias Neutrosóficas*, 16, 65-72. <http://fs.unm.edu/NCML2/index.php/112/article/view/150>

- Batista Hernández, N., Fierro Vega, J. A., Uhsca Cuzco, N. E. & Fabre Merchán, M. M. (2020). Método Neutrosófico para la toma de decisiones sobre procedimiento de licitación para la adquisición de bienes y servicios en la contratación pública. *Neutrosophics Computing and Machine Learning*, 11, 9-20. <https://fs.unm.edu/NCML/AMetodoNeutrosoficoContratacionPublica.pdf>
- Batista Hernández, N., Navarrete Luque, C. E., León Segura, C. M., Real López, M. D. J., Chiriboga Hungría, J. A. & Estupiñán Ricardo, J. E. (2019). La toma de decisiones en la informática jurídica basado en el uso de los Sistemas Expertos. *Investigación Operacional*, 40(1).
- Castillo, J. & Ginoris, O. (2005). *Formación y desarrollo de los intereses profesionales pedagógicos en los estudiantes de primer año de la licenciatura en educación como inductores del aprendizaje autodidacto*. Cuba: Instituto Superior Pedagógico "Juan Marinello".
- Coronado Zambrano, M. & Estrada Cuzcano, A. (2022). Portales del gobierno electrónico (e-government) y participación ciudadana en América Latina: breve análisis en tiempo de crisis. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6 Núm. Especial, 191-199. <https://www.redalyc.org/journal/6731/673171216017/html/>
- Cortés Martínez, R., Concepción Toledo, D. N., Ramos Miranda, F., López Bastida, E. J. & González Suárez, E. (2021). Los métodos de investigación científica y la interdisciplinariedad en la intensificación industrial: impacto económico y social. *Universidad y Sociedad*, 13(3), 110-117. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2080>
- Flor, E. & Rivera, J. (2022). La participación ciudadana como elemento clave de gobernanza. Desafíos a nivel local post-Covid 19 en el Ecuador. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/>

Noel Batista Hernández, Maikel Yelandi Leyva Vázquez

[8606/1/Flor%20E-Rivera%20J-Participacion-ciudadana.pdf](https://doi.org/10.1111/gove.12707)

Kalesnikaite, V., Neshkova, M. I. & Ganapati, S. (2022). Parsing the impact of E-government on bureaucratic corruption. *Governance. An International Journal of Policy, Administration and Institutions*.

<https://doi.org/10.1111/gove.12707>

Leyva, M., Hechavarría, J., Batista, N., Alarcón, J. A., & Gómez, O. (2018). A framework for PEST analysis based on fuzzy decision maps. *Revista Espacios*, 39(16).

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p03.pdf>

López, A., & González, V. (2002). La técnica de ladov. Una aplicación para el estudio de la satisfacción de los alumnos por las clases de educación física.

Mondragón Duarte, S. L., Velázquez Rueda, J. C. & Padra Cruz, L. L. (2020). Tendencias de la administración pública electrónica contemporánea: una perspectiva desde el comercio electrónico y la prueba digital. En del Valle Chirinos Araque, Y., Ramírez García, A. G., Godínez López, R., Barbera Alvarado, N. & Coromoto Rojas Nieves, D., *Tendencias Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica*. Vol. XII (pp. 4-19).

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

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1533>

Pedawi, S. & Alzubi, A. (2022). Effects of E-government policy on the management of healthcare systems. *Applied Bionics and Biomechanics*.

<https://doi.org/10.1155/2022/5736530>

Santamaría-Philco, A., Macías-Mendoza, D., Zambrano, D. C., Zamora, W. & Quiroz-Palma, P. (2019). Modelo de los factores de confianza que influyen en los gobiernos electrónicos. *International Journal of Information Systems and*

Software Engineering for Big Companies, 5(2), 19-27.

<http://uajournals.com/ojs/index.php/ijisebc/article/view/382>

Sisalema Carrillo, Á. O. & Yaguachi Gualan, F. O. (2022). El gobierno electrónico en el Código Orgánico Administrativo: importancia durante la emergencia sanitaria por COVID 19. *Sociedad & Tecnología*, 5 (S1), 128–141.

<https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/238>

Vázquez, M. L., Hernández, N. B., & Smarandache, F. (2018). Métodos multicriterios para determinación de la efectividad de la gestión pública y el análisis de la transparencia. Bruselas: Pons.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

Contribución de los autores

Noel Batista Hernández: Conceptualización, metodología, redacción-revisión y edición, y aprobación de la versión final.

Maikel Yelandi Leyva Vázquez: Investigación, metodología, redacción-revisión y edición, y aprobación de la versión final.