



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO**

MAESTRÍA EN PERIODISMO Y GESTIÓN DE COMUNICACIÓN

TEMA:

**Análisis de la Política comunicacional de la Subsecretaría del Gobierno
Electrónico del Ecuador según los mecanismos de participación social
2019-2020**

Autor:

Lcda. Rita Magdalena Solórzano Soto.

**Trabajo de Titulación para la obtención
del grado de Magister en Periodismo y Gestión de Comunicación**

Tutor:

PHD. Ana Teresa Badía Valdez

Guayaquil, 22 de mayo 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN PERIODISMO Y GESTIÓN DE COMUNICACIÓN

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Licenciada Rita Magdalena Solórzano Soto, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Periodismo y Gestión de Comunicación.

TUTOR

PHD. Ana Teresa Badía

OPONENTE

Mgs. Paola Ulloa, PhD.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Dra. Irene Trelles Rodríguez

Guayaquil, 22 de mayo 2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN PERIODISMO Y GESTIÓN DE COMUNICACIÓN**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Rita Magdalena Solórzano Soto

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación “Análisis de la Política comunicacional de la Subsecretaría del Gobierno Electrónico del Ecuador según los mecanismos de participación social 2019-2020” previo a la obtención del **Grado Académico de Magister en Periodismo y Gestión de Comunicación**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 22 días del mes de mayo del año 2021

EL AUTOR

Lcda. Rita Magdalena Solórzano Soto



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN PERIODISMO Y GESTIÓN DE COMUNICACIÓN**

AUTORIZACIÓN

Yo, Rita Magdalena Solórzano Soto

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación “Análisis de la Política comunicacional de la Subsecretaría del Gobierno Electrónico del Ecuador según los mecanismos de participación social 2019-2020” cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 22 días del mes de mayo del año 2021

EL AUTOR:

Lcda. Rita Magdalena Solórzano Soto



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN PERIODISMO Y GESTIÓN DE COMUNICACIÓN

INFORME URKUND

Urkund

Urkund Analysis Result

Analysed Document:	TRABAJO TITULACIÓN RITA SOLÓRZANO.docx (D100791988)
Submitted:	4/6/2021 6:56:00 PM
Submitted By:	irene.trelles@cu.ucsg.edu.ec
Significance:	1 %

Sources included in the report:

- TESIS PÚBLICA.docx (D62031382)
- Article - EPGA.docx (D40511258)
- 8331ddb2a460920820c2958f2d3ccfaf04683827.doc (D72795843)
- INFORME FINAL TESIS - MARLON Y PAOLA.doc (D54326246)
- TESIS LASHMI GALLARDO ver 3.docx (D88815718)
- <https://docplayer.es/80433545-Universidad-central-del-ecuador.html>
- http://transparenciasonora.org.mx/pdf/promesa_gobierno_abierto.pdf

Instances where selected sources appear:

9

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a Dios y a la vida por tenerme cumpliendo cada una de mis metas de forma constante, por darme valor y fuerza para desarrollarme no solo como profesional, sino como estudiante y madre, y por mantenerme en pie hasta el día presente.

A mi hija Renatta, por ser mi fuente de inspiración y la razón por la que quiero mejorar constantemente.

A la Dra. Irene Trelles Rodríguez, por la apertura de este programa de Maestría de Periodismo y gestión de la Comunicación, que simboliza un gran paso para mi carrera profesional.

A mi tutora, la PhD Ana Teresa Badía, por trabajar con profesionalismo en la tutorización pertinente a mi trabajo investigativo, y por estar dispuesta a solventar mis incógnitas.

A todos ellos, infinitas gracias.

Dedicatoria

Dedico mi investigación a mi familia, por su constancia en cada uno de mis pasos, a mi hija Renatta por ser el motor de mis avances y a todos los interesados en profundizar sus conocimientos entorno a la operatividad del Gobierno electrónico en el Ecuador, sean estos profesionales en el área tecnológica o de información, o a profesionales en el área de Comunicación.

Índice General

Introducción, Temática y Metodología	13
Introducción General	13
1.1. Antecedentes del Gobierno electrónico en Ecuador	16
1.2. Justificación y Delimitación del problema de estudio	19
1.3. Objetivos y Preguntas de la Investigación	20
1.4. Apartado Metodológico, resultados esperados y estructura	21
CAPÍTULO I.....	24
1.Fundamentación Conceptual	24
1.1. Administración Pública.....	24
1.2. La Comunicación en la Administración Pública	25
1.3. Comunicación Pública en tiempos de crisis	28
1.4. Teoría de la Participación	31
1.5. Gobierno Electrónico	34
1.5.1. Gobierno Abierto.....	38
1.5.2. Barreras que limitan la operatividad del Gobierno electrónico.....	40
1.5.3. Nueva Teoría Estratégica.....	41
1.5.4. Administración Pública en el Ecuador	44
1.5.5. El Gobierno electrónico en Ecuador.....	45
CAPÍTULO II.....	48
2. Capítulo metodológico	48
2.1. Premisas	48
2.2. Categoría de Análisis (CA).....	48
2.3. Operacionalización de la CA: Dimensiones o Subcategorías e indicadores o ítems	50
2.4. Diseño de investigación	52

2.5. Procedimientos y Técnicas de investigación a utilizar	53
2.6. Selección de Muestra	54
CAPÍTULO III	57
3.Análisis de resultados	57
3.1. Resultados de la Participación Digital	57
3.1.1. Desarrollo de las técnicas investigativas a nivel local en materia de participación	59
3.2. Política Comunicacional de la Subsecretaría del Gobierno electrónico	61
3.2.1. Transparencia Normativa e Informativa.....	61
3.2.2. Comunicación Interinstitucional	64
3.2.3. Accesibilidad a la información.....	65
3.3. Gobierno electrónico.....	68
3.3.1. Capacidad institucional y ciudadana para la implementación de un gobierno abierto.....	68
3.3.2. Mecanismos de participación ciudadana implementados y Deliberación.....	70
3.3.3Políticas institucionales	74
3.3.4. Información y difusión	75
Conclusiones.....	80
Recomendaciones	83
Bibliografía.....	84
Anexos.....	93

Índice de Tablas

Tabla 1. Detalle ODB 2020 de Ecuador	62
Tabla 2. Transparencia informativa.....	63
Tabla 3. Seguridad Informática	68
Tabla 4. Seguridad Informática de cara a la multiplicidad de Servicios	69
Tabla 5. Evolución del Índice de Participación EPI.....	72
Tabla 6. Limitación y poco conocimiento de las formas de participación	73
Tabla 7. Existencia de políticas e iniciativas participativas	75
Tabla 8. Organización en la información brinda/da en los sitios web institucionales....	76
Tabla 9. Actualizaciones constantes en la información brindada en medios e hipermedios oficiales	76
Tabla 10. Presentación Atractiva de la Interfaz gráfica.....	77
Tabla 11. Vinculación del Gobierno con los individuos a través de las plataformas web	78

Tabla de Anexos

Anexo 1. Entrevista “Cumplimiento de propósitos del Gobierno electrónico a través de indicadores de resultados”	93
Anexo 2. Encuesta de perceptibilidad del Gobierno electrónico.....	96
Anexo 3. Nivel académico del estudiante encuestado.....	98
Anexo 4. Sexo del encuestado.....	98
Anexo 5. Edad del Encuestado	98
Anexo 6. Organización en la información brinda/da en los sitios web institucionales..	99
Anexo 7. Actualizaciones constantes en la información brindada en medios e hipermedios oficiales.....	99
Anexo 8. Transparencia informativa	100
Anexo 9. Legitimidad Informativa	100
Anexo 10. Presentación atractiva y dinámica de la información	101
Anexo 11. Seguridad informática.....	101
Anexo 12. Multiplicidad de servicios.....	102
Anexo 13. Legitimización administrativa de la información publicada.....	102
Anexo 14. Políticas e iniciativas públicas	103
Anexo 15. Limitación y poco conocimiento de las formas de participación	103
Anexo 16. Diseño atractivo y dinámico de la interfaz gráfica	104
Anexo 17 Vinculación del Gobierno con los individuos a través de las plataformas web	104
Anexo 18 Triple mirada: Gobierno electrónico, Gestión estatal local y Gestión de Tecnología Pública	105
Anexo 19. Detalle ODB 2020 de Ecuador	106
Anexo 20. Índice de Preparación.....	106
Anexo 21. Índice de Impacto.....	106
Anexo 22. Índice de Implementación.....	107

Resumen

El Gobierno electrónico es una forma contemporánea de ejercer el poder político y social que responde a los criterios de la globalización y de la sociedad del conocimiento, mismo que en Ecuador a pesar de ejercerse hace años ha denotado un lento crecimiento por la politización a la que es sometido, limitando los fines de aplicabilidad de una política comunicacional idónea a los requisitos de ese tipo de gobierno. En razón de lo expresado el **objetivo** de este trabajo se fijó en torno al análisis de la política comunicacional de la Subsecretaría del gobierno Electrónico del Ecuador según los mecanismos de participación, para lo que fue útil el empleo de una investigación aplicada, de alcance exploratorio, diseño no experimental-transversal y enfoque mixto. Se utilizaron técnicas como entrevistas y encuestas, gracias a lo que se corroboró la necesidad de innovar en cuanto a política comunicacional dado el poco conocimiento de la e-participación o e-democracia por parte de los ecuatorianos y el gran porcentaje de incertidumbres que el *e-government* les produce, haciendo necesaria la inserción de preceptos de la Nueva teoría Estratégica aplicada al Gobierno electrónico en el país.

Palabras Clave: Gobierno electrónico, política comunicacional, nueva teoría estratégica, e-democracia, e-participación

Abstract

Electronic government is a contemporary way of exercising political and social power that responds to the criteria of globalization and the knowledge society, the same as in Ecuador, despite being exercised for years, it has shown slow growth due to the politicization of which It is submitted, limiting the purposes of applicability of a suitable communication policy to the requirements of that type of government. Due to the above, the objective of this work was set around the analysis of the communication policy of the Undersecretariat of the Electronic Government of Ecuador according to the participation mechanisms, for which the use of applied research, exploratory in scope, was useful. non-experimental-cross-sectional design and mixed approach. Techniques such as interviews and surveys were used, thanks to which the need to innovate in terms of communicational policy was corroborated given the little knowledge of e-participation or e-democracy by Ecuadorians and the large percentage of uncertainties that e-government produces them, making necessary the insertion of precepts of the New Strategic Theory applied to electronic Government in the country.

Key Words: *Electronic government, communication policy, new strategic theory, e-democracy, e-participation*

Introducción, Temática y Metodología

Introducción General

La gobernanza digital, intercomunicación e interconexión democrática son consecuencias ineludibles que se devengan de la sociedad de conocimiento y originariamente de la globalización, que al envolver una serie de situaciones comunes de la vida humana configuran un fenómeno que propende al desarrollo humano y afecta distintas esferas de su desarrollo como lo son las: económica, social, laboral, científica y más específicamente la política, de cuyo ejercicio depende el desenvolvimiento de todas las demás, de ahí que sea preciso generar espacios de gobernanza coordinada entre los detentadores y la población civil en donde se contemplen “evaluaciones de preparación, formulación de estrategias, inversiones en infraestructura, sistema de pago, logística de transporte y comercio, marcos jurídicos y reglamentos, desarrollo de aptitudes y acceso a la financiación” (Secretaría General de la ONU, 2019).

Sin embargo, lograr el ejercicio de una gobernanza digital interconectada y multisectorial requiere de la eliminación de las brechas digitales entre los países con mayor y menor desarrollo, la cual es una de las metas de la comunidad Internacional manifestadas en la Cumbre Mundial Sobre la Sociedad de la Información CMSI, que atendiendo a los requerimientos de la Agenda 2030 del Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas compromete a la Comunidad Internacional al acercamiento de las distintas poblaciones a las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC, con el fin de que las mismas se vean no solo interconectadas sino informadas del acontecer nacional e internacional, lo que de acuerdo a las Cifras del informe de resultados de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información CMSI (2019) sería una realidad mucho más sencilla para Europa que para África, dado que este primer continente cuenta con un 80% de conexión a internet mientras que la de África apenas alcanza el 25%, denotando así la brecha digital intercontinental (Secretaría General de la ONU, 2019).

De aquí que el modelo de gestión gubernamental actual de los países propendan a la comunicación organizativa ligada a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), derivando de aquí el uso de las TICS y Metadatos en los gobiernos regionales (Martínez F. , 2017), lo que se puede evidenciar en multiplicidad de casos

como lo son la CESPAP para Asia y el Pacífico, CEPA en África, CEPAL para América Latina, CEPE en Europa y CESPAP en Asia Occidental, debido a que los datos usados por los Gobiernos podrían mejorar la capacidad de los mismos y su eficiencia en cuanto a los recursos que ofertan, así mismo, ayudarían a la toma de decisiones conjuntas con los distintos niveles de gobierno (Secretaría General de la ONU, 2019).

De cara a lo antes indicado, y a la serie de avances tecnológicos y de comunicaciones ofertados a nivel internacional se han implementado nuevas estrategias de Gestión Pública que tienen insertas herramientas que buscan hacer de la Administración Pública una actividad eficiente e interconectada de cara a la globalización, que se ha extendido a lo largo de América Latina y que en el caso del Ecuador deben de enmarcarse en los Derechos de Libertad y Participación del Modelo Neo constitucional, en el Estado Constitucional de Derechos, el Plan Nacional del Buen Vivir (Arcentales & Gamboa, 2019) y sobre todo en la dignificación tanto en la oferta de servicios públicos y privados, como en la calidad de vida de los ecuatorianos.

Bajo las esferas del neo constitucionalismo y el vanguardismo jurídico constituidas en el Ecuador en conjunto a la Constitución de Montecristi de 2008 que sitúa un nuevo estadio jurídico-político y de derechos al país, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) del país emitió el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021, que pretende democratizar el proceso político y la administración pública del Estado a través de la participación conjunta de todos los ecuatorianos en las decisiones de la gestión pública interna, con miras de generar un entorno político inclusivo en donde no se exima de responsabilidad ni de derechos a jóvenes, grupos vulnerables, población de riesgo, y todos aquellos que puedan gozar de sus derechos Civiles y Políticos declarados por la Constitución (2008) y el Pacto de Derechos Civiles y Políticos de las Naciones Unidas (1996).

Con base a lo indicado y de acuerdo a los lineamientos de acceso a la información y acceso a los distintos niveles de gobierno, participación pública y democrática demarcados por los Objetivos del Desarrollo sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, al Libro Blanco de la Sociedad de la Información del Conocimiento 2018 y al MINTEL antes citado, se crea el Plan Nacional de Gobierno Electrónico que propone “un modelo incluyente, cercano al ciudadano, eficaz y eficiente [...] que busca una mayor participación e interacción entre

los ciudadanos y el Estado” (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

De aquí que se deriven algunos conceptos de relevancia para el tratamiento de la información, tales como lo son la administración y las políticas públicas, la política comunicacional, el gobierno electrónico, la “Nueva teoría estratégica” así como la transparencia y los mecanismos de participación, lo que le brinda una mayor pertinencia y contextualización al estudio planteado, más aún frente a la crisis institucional y comunicativa que ha sufrido el Ecuador durante el 2019 y que ha dejado a la variable comunicacional en un estado crítico, poniendo a prueba la capacidad de respuesta del gobierno ecuatoriano para abordar de una forma asertiva, creíble y efectiva los graves problemas sociales y económicos que aquejan a la sociedad.

Este tema resulta relevante dado que, a diferencia del planteamiento general en cuanto a política comunicacional ecuatoriana, este estudio dirige su enfoque de investigación desde la Nueva Teoría Estratégica (NTE), inspirada por Edgar Morin, filósofo francés introductor de la noción del Pensamiento Complejo, lo que supone una novedad investigativa. Con esta misma orientación y desde una perspectiva constructivista de la comunicación, se introducen conceptos más recientes como la “co-construcción” y “transformación de la realidad”. Además de lo planteado se juzgará la capacidad dialógica o interactiva del gobierno electrónico a través del análisis crítico de los datos registrados en las páginas de información gubernamental, sus componentes, ventajas y falencia.

Estableciendo así un estudio holístico en cuanto a la comunicación, posicionando a esta variable como un elemento central de la gestión pública y no como un objeto de instrumentalización, con lo que se puede generar un aporte a la gestión comunicacional de la administración pública desde un enfoque crítico-propositivo (Recalde, 2011). La motivación para asumir este enfoque es que se percibe un vacío desde el punto de vista praxis comunicacional en la subsecretaría del gobierno electrónico del Estado ecuatoriano.

1.1. Antecedentes del Gobierno electrónico en Ecuador

Parte de los inicios materiales del Gobierno electrónico en el Ecuador se debe a la adopción de la Carta Iberoamericana de Gobierno electrónico (2007), misma que instituye los principios, políticas y mecanismos del Gobierno electrónico dentro de la región iberoamericana, como una herramienta que ayude a mejorar las condiciones políticas internas de la región y consolidar los modelos nacionales establecidos en beneficio de la nación.

Sin embargo, la concepción del Gobierno electrónico es elevada con mayor fuerza a la palestra pública del país a partir de 2013 a través de la presentación de la Ley de Propiedad Intelectual (2013), y sobre todo con la versión primigenia del Plan nacional de Gobierno electrónico 2014-2017 (2014), que incluía entre sus innovaciones la inserción de medios electrónicos para la gestión de la administración pública central, lo que produce que en 2016 se expida su primera actualización, en donde ya no solamente se habla de la inserción de medios electrónicos sino que se busca gestionar un modelo o diseño de arquitectura de servicios gubernamentales (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016).

A pesar de que inicialmente esta planificación le compete al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, sus funciones al respecto le son arrojadas a la Secretaría nacional de la Administración Pública por medio del Decreto Ejecutivo No. 5 del 16 de junio de 2017 publicado en el Registro Oficial, Suplemento 16, esto con miras de diseñar un modelo administrativo que abogue por las nuevas tecnologías y globalización, en donde se puedan desarrollar y coordinar planes, programas y proyectos respecto a la implementación y desarrollo del Gobierno electrónico (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

Además de lo mencionado, el Objetivo 7 del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 “Toda una vida” (2017) establece dentro de sus metas que el gobierno estima mejorar el índice de Gobierno electrónico a 2021. Durante el mismo año el presidente, por medio del Decreto ejecutivo No. 163 resuelve que el MINTEL actualice el Plan Nacional de Gobierno electrónico, con miras de que la Función Ejecutiva también inserte estos nuevos cambios en su gestión interna con el objeto de construir un sistema de actualización de los instrumentos nacionales de legitimación de poder, considerando que

los mecanismos empleados para dichos efectos deben de ir acorde a los deberes del Estado declarados en el art. 3 de la Constitución de la República del Ecuador, 227 respecto a la Administración Pública y 11 en cuanto respecta a derechos individuales y colectivos.

Además de lo antes indicado el régimen legal al respecto de los Gobiernos electrónicos es amplio, de aquí que no solamente se contemplen las apreciaciones antes indicadas en la Constitución de la República sino que se tengan otras herramientas tales como lo son la “Ley de Comercio Electrónico, Firma electrónica y mensajes de datos”(2002), que incluye medios digitales y comerciales en el contexto de la globalización, incluso esta ley equipara la validez de los actos y contratos instrumentalizados por mensajes de datos o de forma digital, lo que indica que los actos digitales tendrán la misma validez que los actos físicos, brindando así un medio jurídico que otorga seguridad y validez a sus usuarios.

Así también, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública de 2004 opera en función al acceso de la información que se encuentra consagrado en la Constitución de la República (2008), así como en otros documentos de carácter internacional como la Convención Interamericana de Derechos Humanos o el Pacto Interamericano de Derechos Humanos (1996).

Evidentemente al tratar un tema como el Gobierno electrónico es inexcusable dejar de lado a la participación ciudadana, la cual a más de reconocerse por la Constitución de la República como un derecho humano y un asunto de interés público, es eje central de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2010) modificada en el 2011 y que busca según su artículo primero, propiciar, fomentar y garantizar los derechos de participación de todos los ecuatorianos, independientemente de su origen étnico, sexo, grupo social y político, etc. Con el objeto de que se tomen las mejores decisiones en materia de gestión pública gracias al concurso político-ciudadano, y que incluya mecanismos de participación y procedimientos de deliberación.

En este mismo marco y apuntalando a la participación pública en acción coordinada con el sistema de administración Nacional ingresa la primacía de la Ley del Sistema de Registros Públicos (2010) que tiene como función administrar las bases de datos a nivel nacional, garantizando la seguridad jurídica de los individuos, considerando que el objeto de esta norma recae en la organización, sistematización, regulación e interconexión de la información recabada, bajo los principios de transparencia y uso de

nuevas tecnologías, de aquí que también esta norma regule la veracidad, autenticidad y custodia de la información.

Posteriormente se promulga la Ley Orgánica de Comunicación (2013) que hace referencia a la necesidad de proteger los datos personales y en principio privados de los sujetos, especialmente frente a entornos digitales, en donde tienen un mayor marco de operatividad el Plan nacional de Gobierno Electrónico y el Código Orgánico Administrativo (2017), dado que estos textos son los que apuntalan a la gestión de la administración interna del país, en donde también se deben de considerar elementos económicos, sociales y culturales a más del político, de aquí que anteriormente haya sido pertinente citar a la Ley Comercio electrónico, así como también al Código orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e innovación (2016), más aún porque esta última se enmarca en la distribución nacional de las tecnologías disponibles para lograr un mayor nivel de innovación, progreso e incentivo nacional de cara a la disminución de la brecha digital en la región.

Como se citó anteriormente el Plan nacional de Desarrollo es base fundamental para la ejecución del proyecto del “Gobierno Electrónico”, dado que el mismo en reiteradas ocasiones aboga por una sociedad participativa y dinámica en el aspecto político, de tal modo que sus objetivos 7, 8 y 9 apuntalan al acercamiento del ciudadano al Estado, la Promoción de la corresponsabilidad, transparencia y desarrollo social y al alcance de la soberanía y la paz (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

Este tipo de medidas ha llevado a que en el Ecuador hasta 2018, 112 instituciones de Gobierno central usen datos para mejorar la cartera de servicios para la ciudadanía, reduciendo los trámites y los tiempos de ejecución de los mismos, intercambiando datos de los distintos niveles de gobierno y favoreciendo a 65 Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales o GAD Municipales (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018), así como a otras instancias de gobierno gracias a medios como la facturación electrónica, o la extensión del uso de la firma digital que de acuerdo al MINTEL ahorró en 2018 1,9 millones de dólares en costos asociados a impresión de documentos.

1.2. Justificación y Delimitación del problema de estudio

Con base a lo antes mencionado se devela la importancia de la temática planteada en cuanto a la política de Comunicación en la Subsecretaría de Gobierno electrónico, dado que gran parte de las entidades públicas se han digitalizado con miras de alcanzar la eficiencia interna y de ahorrar recursos que pueden ser invertidos, razón por la que el uso de medios ofimáticos se ha vuelto común, tal es el caso del incremento de pagos en línea a través del ESIGEF o Sistema Financiero Estatal, compras públicas por medio de SOCE o el Sistema de Contratación Pública, etc. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016), lo que lleva no solamente a la extensión tecnológica gubernamental, sino también a un pleno desarrollo digital que incluya a toda la sociedad con base a sus derechos y deberes, potenciando sus habilidades digitales y haciéndolos parte del nuevo concepto de Cultura Digital que busca generar un marco de operatividad intersectorial e intergubernamental que tienda a la simplificación de trámites, aceleración e procesos y mejora de servicios para la ciudadanía.

De acuerdo al contexto y evolución nacional señalada y a pesar del desarrollo de una política intersectorial enmarcada en el Gobierno electrónico aún existen problemas en cuanto a la aplicación de una correcta política comunicacional para el éxito del mismo, de aquí que sea pertinente analizar la política comunicacional de la Subsecretaría del Gobierno Electrónico del Ecuador según los mecanismos de participación social sobre todo considerando algunos referentes regionales como Chile, en donde al igual que en Ecuador no se ha logrado de forma sucinta lo pretendido respecto al gobierno electrónico, dado que a pesar de la implementación de una infraestructura tecnológica no se ha podido prever el descontento nacional, sobre todo considerando las manifestaciones violentas suscitadas en 2019, fruto de la falta de un consenso político y público de las medidas económicas adoptadas por el gobierno de turno.

En Ecuador, esta situación llegó a un nivel de gravedad que ameritó la implantación de un toque de queda en la ciudad capital, y el traslado temporal de la sede de gobierno a Guayaquil, en donde se evidenció que la variable comunicacional tuvo un papel central en el inicio, desarrollo y solución parcial de esta problemática; Del análisis crítico de este desfase y reajuste comunicacional se devela la aún existencia de problemas en materia comunicacional y gubernamental en el Ecuador.

En este contexto se busca identificar cuál ha sido el rol que ha cumplido la plataforma del gobierno electrónico ecuatoriano dentro la estrategia comunicacional de la administración. Para lograr este objetivo se analizarán tres dimensiones comunicacionales: los mensajes gobierno-ciudadano (G2C); la comunicación gobierno-dependencias gubernamentales (G2G) (Naser & Cocha, El Gobierno electrónico en la gestión pública, 2011), y evaluar la capacidad que tiene el ciudadano para participar y formular demandas bajo el esquema de gobierno electrónico.

Para efectos de la presente investigación es importante determinar si la subsecretaría del gobierno ecuatoriano está recibiendo e implementando proyectos que mejoren la comunicación con la ciudadanía e indagar sobre cómo estos proyectos son percibidos por la sociedad civil organizada. Esta perspectiva va más allá de la integración de un portal con todos los servicios en internet.

1.3.Objetivos y Preguntas de la Investigación

La investigación parte de la siguiente pregunta problémica:

¿Qué rasgos caracterizan la política comunicacional de la subsecretaría del gobierno electrónico desde la base de la aplicación de los mecanismos de participación social?

Como Objetivo General se establece:

- Analizar la política comunicacional de la Subsecretaría del Gobierno Electrónico del Ecuador desde la aplicación de los mecanismos de participación social.

Objetivos específicos:

- Sistematizar las teorías del tema.
- Diagnosticar el grado de actualización y pertinencia de la información difundida por la subsecretaría del gobierno electrónico, así como las políticas normativo-comunicacionales
- Identificar las características de la política comunicacional de la Subsecretaría del Gobierno Electrónico del Ecuador y sus mecanismos de participación ciudadana.

En consecuencia, de lo anteriormente referido se formulan las siguientes interrogantes de investigación:

- ¿Qué grado de actualización y pertinencia posee la información difundida por la Subsecretaría del Gobierno Electrónico, así como las políticas normativo-comunicacionales?
- ¿Cuáles son las características de la política comunicacional de la Subsecretaría del Gobierno Electrónico del Ecuador y sus mecanismos de participación ciudadana?

1.4. Apartado Metodológico, resultados esperados y estructura

Para lograr lo antes planteado es pertinente generar una investigación aplicada con el objeto de solucionar un problema práctico (Hernández, Fernández y Batista, 2014) utilizando para ello una serie de conocimientos técnicos que pretenden satisfacer necesidades concretas, por otro lado, el alcance de esta investigación hace que se encuadre en el área de una investigación exploratoria, que tiene como objetivo captar una perspectiva general del problema para desagregarlo en aspectos pequeños, precisos y claros, sobre todo porque este es un trabajo poco o escasamente evaluado y relativamente nuevo a nivel de país.

Además de lo antes indicado, el enfoque investigativo a emplear tiene un enfoque mixto que combina los métodos de investigación cualitativo y cuantitativo, con el fin de complementar el estudio y amplificar su alcance, cabe mencionar también que el tipo de investigación dada su temporalidad es transversal, lo que implica que la recolección de datos se dará en un tiempo único o específico.

Con este estudio se pretende poder interpretar, comprender y explicar los complejos fenómenos sociales que giran en torno a la comunicación que desarrolla la Subsecretaría de Gobierno electrónico del Ecuador con la Sociedad Civil organizada, tomando como base para ello las políticas de participación ciudadana y la política comunicacional al interior del país, además de la naturaleza, objetivos y percepción que los proyectos de comunicación pública han generado desde la administración pública central (APC) a la nación.

El presente trabajo de maestría se encuentra dividido en tres capítulos claramente definidos: Capítulo I: Fundamentación Conceptual; Capítulo II; Apartado metodológico; Capítulo III: Resultados, que son precedidos por una Introducción general que abarca los antecedentes de la investigación, su justificación, objetivos, preguntas de investigación y un breve apartado metodológico.

El Capítulo I, correspondiente a la Fundamentación Conceptual demarca el aspecto conceptual y teórico que sustenta gran parte del trabajo de investigación, en donde se considerarán términos fundamentales para la investigación como el Gobierno electrónico, la Administración Pública, y la participación social y sus respectivas teorías, entre las que se citan la Teoría de la Participación y la Nueva Teoría Estratégica, estudiada para la optimización del Gobierno electrónico en la Administración Pública del Ecuador.

El Capítulo II o Capítulo Metodológico se centra en el diseño de investigación, por lo que se desplegarán las hipótesis y premisas, sistematización de variables, procedimientos a emplear para el procesamiento de la información y métodos para el análisis de la misma, mientras que en los dos últimos capítulos concretizan con los resultados y la propuesta de trabajo.

El Capítulo III o Análisis de resultados, presenta de forma general los resultados de investigación con base a los instrumentos de investigación utilizados, atendiendo a las categorías de análisis descritas teóricamente en el Capítulo I y descritas metodológicamente en el Capítulo II. De aquí que los resultados se desglosen en dos grandes categorías: La que atiende a la política comunicacional de la Subsecretaría del Gobierno electrónico, describiendo la transparencia normativa y transparencia institucional del modelo, la comunicación interinstitucional y la Accesibilidad a la información, mientras que a la segunda categoría, es decir, “Gobierno electrónico” le competen elementos como la capacidad institucional y al capacidad ciudadana de implementación del gobierno electrónico, los mecanismos de participación ciudadana implementados y la deliberación permitida en los mismos, el diseño, implementación y ejecución de políticas institucionales y la información y difusión que han tenido.

Una vez contenida toda esta información, se cierra el trabajo con las conclusiones que atienden a los objetivos y a las premisas, respondiendo las preguntas de investigación

y las recomendaciones, recabadas en gran medida de los resultados obtenidos y de las aún mejoras que deben de realizarse en la ejecución de las políticas de Gobierno electrónico.

Las mencionadas recomendaciones hacen hincapié a las mejoras metodológicas y teóricas que se pueden presentarse en posteriores estudios que abarquen o profundicen la incidencia del gobierno electrónico en el Ecuador, sus mecanismos, etc., así mismo plantea la reorganización estructural y organizacional del sistema de Administración pública en conjunto a las TICS para minimizar el nivel de corrupción que las instituciones administrativas han presentado en el país, para ello también se hace énfasis en la necesidad de difusión de la planificación estratégica del Gobierno electrónico de forma óptima por parte de los organismos competentes, como lo es la Subsecretaría del Gobierno Electrónico con el objeto de fomentar la participación digital en el país.

Por otro lado, y con el fin de legitimar la información presentada, tanto en el plano teórico como en la cuestión referente a datos estadísticos se han agregado de los apartados correspondientes a las **referencias bibliográficas usadas** y los **anexos**. Dentro de este primer grupo se sitúan fuentes de carácter primario y secundario, que han servido para sustentar gran parte de la investigación y se han fijado con el objeto de dar crédito a los primeros investigadores que han analizado la funcionalidad del gobierno electrónico y gobierno abierto tanto en América Latina como en el Ecuador, sea de forma independiente o en dependencia de organizaciones macro como lo son las Naciones Unidas. En este orden de ideas se agregan tanto libros, *papers* o artículos académico-científicos, así como tesis que abarcan el tema con otros enfoques que enriquecen el componente teórico.

Finalmente, se presentan los anexos de la investigación que dan verosimilitud y un soporte numérico, estadístico y probatorio a la cuestión investigativa, pues denotan la existencia tanto de los datos presentados a nivel global, regional y nacional o sectorial debidamente referenciados y rotulados, así como de la secuencia de una metodología tanto cualitativa como cuantitativa dado que plantean el extracto de la entrevista de Cumplimiento de propósitos del Gobierno electrónico, la encuesta de perceptibilidad de Gobierno electrónico y la descripción gráfica da cada uno de sus resultados.

CAPÍTULO I

1.Fundamentación Conceptual

1.1.Administración Pública

La administración pública es “un sistema de límites imprecisos que comprende el conjunto de comunicaciones con el gobierno público de la ciudad y busca las organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado” (Díez & González, 1977, p. 46). Cuando se habla de límites imprecisos de la administración pública el autor no se refiere a las competencias territoriales. En efecto, estas competencias están bien definidas en la constitución de la República del Ecuador y es a lo que se hace referencia con el término plural de “administraciones” (municipal, provincial o nacional).

La dificultad para delimitar el alcance de la administración pública reside, más bien, en las diversas formas en que puede presentarse los entes públicos con personalidad jurídica, como las empresas públicas del Estado, pudiéndose someter a tensiones o crisis de afectación social, más aún porque la Administración no es unitaria, sino que ejerce una doble función, que de acuerdo a Sanabría (2002) tiene que ver con la subordinación al mandato político y a la fuerza independiente de gobernabilidad, áreas ligadas al mejoramiento de las prácticas administrativas del gobierno en función a la satisfacción pública.

Por otra parte, no hay que dejar de lado el hecho de que la Administración Pública contempla una pluralidad de actores o entes públicos en lo que se denomina administración pública institucional, incluyendo organismos que dependen de otros poderes distintos al ejecutivo y a través de lo que se reconoce al poder como un elemento vinculante de gobernabilidad (Guerrero, 2002).

Fruto de esta pluralidad interna y vinculación de poder con la sociedad es necesario el desarrollo de políticas comunicacionales, sobre todo de cara a la desconfianza acrecentada entorno a la gestión pública, de aquí que para Canel (2018) sea necesario no solo limitar la politización comunicacional, sino gestionar la comunicación pública al interior de los entornos digitales, promoviendo administraciones electrónicas en donde se

fomente la transparencia y el gobierno abierto, como se presentará en posteriores acápite, considerando que la comunicación administrativo-digital promueve la interacción del gobierno con la sociedad civil organizada, más aún porque la Administración Pública contemporánea está llamada a consolidar el perfil de “un gestor y directivo público que tiene que ser a la vez un comunicador y el de un comunicador que al de comunicar se convierte en gestor público” (Canel, 2018, p. 13) dotando de Identidad al Estado.

1.2. La Comunicación en la Administración Pública

Para Crespo (2017) la comunicación en la administración pública es un subproducto de la cultura organizacional que depende de la socialización de los miembros de la institución, por otra parte, el mismo agrega que la comunicación pública es aquella que realiza una organización (el Estado) y sus representantes con dirección al entorno social y a la población en general, brindándole notoriedad social a las labores que se ejecuten al interior de una jurisdicción, denotando así la dualidad comunicacional de la Administración Pública y la población general.

De aquí que Canel (2018) indique que la comunicación en la Administración pública se compone de algunos elementos como la comunicación política, relaciones políticas públicas, comunicación gubernamental, electoral, administrativa estatal, y pública, haciendo del elemento comunicacional un factor inherente a la actividad estatal, misma que dentro de un entorno democrático deberá de ser “multilateral, adversaria, competitiva, con pluralidad de emisores y receptores, así como con un contenido que pueda sujetarse a la crítica y contestación social, concibiendo a la libertad de expresión como una base institucionalizadora” (Mitroff & Pearson, 1997).

Cabe agregar que para Rionda (2016) la comunicación gubernamental, en la que está inmersa la comunicación de la Administración pública, se dirige a la satisfacción de los intereses colectivos, buscando un consenso general y que pretende obtener condiciones óptimas de gobernabilidad, de aquí que debe de enfocar sus esfuerzos a mantener la calidad comunicacional a través de la calidad de la gestión de la misma, sobre todo porque la comunicación de la Administración pública contempla una dimensión estratégico-directiva y otra tácito operativa según las que “ha de combinar los distintos registros y desarrollar más las características de la comunicación gubernamental, estatal y burocrática con las que se entremezcla” (Canel, 2018, p. 41)

En este sentido Canel (2018) expone que “La Comunicación de la Administración Pública, incluye no solo el cumplimiento de la ley, sino también el intercambio de información y la interacción para interpretar las situaciones sobre las que se adoptan medidas” es decir, que plantea una retroalimentación constante entre los actores internos y externos de la administración pública, estimulando la bidireccionalidad comunicativa y la cultura del diálogo, generando a la par valores intangibles que abogan por la defensa de la fe pública, de aquí que los gobiernos le estén dando un mayor valor y peso institucional a la comunicación, buscando minimizar el nivel de desconfianza colectiva en los mismos (Pérez, 2018).

La antes mencionada intangibilidad que es correlacionada con la comunicación de la Administración pública por Canel, Piqueros & Ortega (2017) es sustancial en cuanto al incremento de la eficiencia y eficacia de la Administración Nacional, brindando un mayor valor a la organización y a la información, porque sustenta la gestión organizativa interna, mejora la percepción pública de la gestión nacional, fomenta el desarrollo de foros y consenso público, y facilita la rendición de cuentas estatales.

Cabe indicar que la comunicación organizacional fortalece dichos valores intangibles mencionados entre los que Canel (2018) cita al “capital humano, cultura organizacional, capital social, compromiso, marca, reputación, responsabilidad social, satisfacción, transparencia, confianza y legitimidad” (p. 80) entendiendo que la existencia de esta última implica el cumplimiento de la misión, visión y valores de la institución (Robles & Rodríguez, 2017). Sobre todo, porque se proyecta un marco de comunicación externa e interna, siendo esta última la que permite proyectar una imagen organizacional positiva y equilibrar los flujos de información hacia el público general (Crespo, Nicolini, & Parodi, 2015).

La referencia de optimización parte del hecho de que la Comunicación en la Administración pública “contemplan entidades que son solo de carácter estatal público, ya sea en el nivel local, regional, nacional o internacional [...] e incluye una gran variedad de organizaciones que pueden abarcar los distintos sectores y una muy amplia gama de servicios públicos” (Canel, 2018, p. 77) en donde se considera a la intangibilidad como un reto ya que tiene que ver con las percepciones sociales.

La actual receptividad de la comunicación en la Administración pública debe de ser consistente a la realidad social y estratégica del público al que se debe, razón por la

que debe de configurar en un todo a la participación pública, los medios de comunicación e incluso hipermedios, como lo son las redes sociales (Ramírez & Sánchez, 2020), con miras de concretar políticas públicas específicas que aboguen al derecho de acceso a la información pública y que democratizen la dirigencia pública y el acceso a datos (Losada, 2017), incrementando elementos públicos intangibles como la credibilidad social en la administración su legitimidad y confianza.

A este respecto Binimelis-Espinoza (2017) señala que “una de las cuestiones fundamentales en relación a la implementación de políticas públicas es el desarrollo de una agenda política, es decir, la construcción de un discurso que promueve la implementación o bloqueo de la acción política” (p. 451). Esto último se da porque el poder público no puede prescindir de la comunicación, menos aún de la defensa del derecho de la comunicación, caso contrario se instituiría una serte de tiranía o autocracia Sánchez & Leyva (2015).

A partir de ello Ramírez & Sánchez proponen que:

Cada gobierno necesita mantener motivada la opinión pública por medio de una imagen de racionalidad que se ajuste con sus expectativas y demandas, pero, además, cada gobierno necesita establecer procesos de gestión de las adhesiones de la ciudadanía para hacer posible la gobernabilidad e incluso la gobernanza (Ramírez & Sánchez, 2020)

Razón por la que las falencias comunicacionales a nivel de gobierno suelen implicar un grave problema para las mismas al tender al desequilibrio, fracaso, y daño de imagen, afectando así parte de sus bienes intangibles, sobre todo porque según Riorda (2016) la comunicación y la argumentación en estas esferas debe de ser verosímil y relacionarse a los ámbitos de lo plausible y lo probable, más aún porque los mismos están expuestos a la constante crítica y a la respuesta pública, generando así un mayor espectro de significación (Cansino, 2020).

De aquí que Barragán & Guevara (2016) propongan que “La Administración pública actual debe de incorporar canales de comunicación con la participación de los ciudadanos, no solo en forma discursiva, sino con acciones efectivas, que cada vez más, hagan copartícipes a los ciudadanos en los asuntos públicos [...]” (p. 144) con miras de no solamente informarles sino que los ciudadanos puedan tomar acción social en el curso

político del país, dándole vida al esquema de democracia participativa y no solo representativa, sobre todo porque para la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe CEPAL el gobierno electrónico está sometido a la constante evolución.

1.3. Comunicación Pública en tiempos de crisis

Para hablar de la comunicación en tiempo de crisis, como el planteamiento de caso aplicado a la presente tesis es sustancial identificar elementos inherentes a la crisis, considerando que esta es una situación de peligro general que afecta al sistema organizacional de un Estado en materia gubernamental y que supone generalmente un cambio de un modelo frente al que la administración pública debe de sobreponerse como institución que media la estructuración y estabilidad del Estado.

En este sentido Crespo (2017) citando a Coombs, indica que para que se genere una crisis debe de existir una percepción e identificación del entorno hostil, tanto en los medios de acción o gestión como en la comunicación pública, generando una respuesta inmediata, general y emocional respecto a las relaciones de poder estatal en un tiempo reducido y con muy poca capacidad de control situacional, lo que tiene como resultado a mediano y corto plazo el resquebrajamiento de la imagen organizacional o estatal fruto de la presión mediática, la rapidez de información no comprobada obtenida y la desestabilización del orden impuesto.

De aquí que sea necesario el gestionar la crisis a través de la comunicación y planificación estratégica, con miras de no solo identificar la crisis, sino establecer instrumentos de reducción de riesgos, considerando para dichos efectos que la gestión de crisis no puede ni debe de basarse solamente en medidas estáticas y momentáneas producidas por la crisis, sino que “Las administraciones deben de apostar por una gestión proactiva con una planificación de medidas de previsión y planificación” (Crespo, Garrido, & Medina, 2017) de aquí que se inserte el término “gestión de comunicación de crisis” que es definida por González como:

La capacidad de una organización de reducir o prever los factores de riesgo e incertidumbre respecto al futuro, de forma que se capacite a la misma para asumir de manera rápida y eficaz las operaciones de comunicación necesarias que contribuyan a reducir o eliminar los efectos negativos que una crisis provoca sobre la imagen y reputación (González, 1998).

Se hace referencia a este tipo de comunicación porque la Administración pública, como ente organizacional, está expuesta a la constante inminencia de crisis, de aquí que la comunicación institucional resulte fundamental para la búsqueda del consenso general (Crespo, Garrido, & Medina, 2017), sin embargo, en este apartado no solo se hace referencia a la variable comunicacional desde el punto general, sino desde la arista de una comunicación de crisis que se enfrente a entornos de perturbación general, estrés y ansiedad colectiva, que debe tender a una lógica inclusiva que llegue a los distintos segmentos del público (Garrido, 2016).

Con base a lo antes planteado Pérez & García (2010) propone algunas herramientas de la detección y gestión de comunicación en tiempos de crisis, entre las que se encuentran: El análisis de la cobertura informativa y de la información brindada, la consultoría de comunicación, la información facilitada por los entes externos a la organización, etc. Considerando los elementos internos y externos se debe de citar a Mitroff (1997) quien marca un hito en materia de comunicación de crisis al considerar algunos niveles dentro de las organizaciones, entre los que se encuentran el carácter de los individuos que trabajan en la organización, las estructuras organizacionales y las Estrategias organizacionales.

A la par e históricamente se generaron modelos como el de Hurd (1992) o de Marra (1992), que tiene que ver con la conectividad entre los actores públicos, sobre todo este último que pretenden medir el éxito de la gestión y la comunicación en tiempo de crisis, una falencia no considerada para las administraciones públicas.

De aquí que incluso se exponga una necesidad por la democratización de los medios digitales de difusión de comunicación y en resumen de la tecnología, considerando el desarrollo humano dentro de la esfera de la globalización, en donde este ejerce las funciones de observador y actor, sobre todo porque la comunicación organizacional ya no es solamente un elemento estético de la organización, sino que la misma es “una variable decisiva y coherente con las propias acciones que la organizaciones pone en marcha para detener la crisis” (Losada, 2017, p. 21).

A este respecto Reqadera, González & Pracio (2018) extiendan el problema de la comunicación pública y los medios de gestión de la misma a los Organismos No Gubernamentales ONG, exponiendo que “la comunicación agrega valor al proyecto

institucional [...] pues la comunicación ayuda a crear una marca, favoreciendo a la singularización y diferenciación entre las distintas entidades” (p., 8).

1.4. Teoría de la Participación

Para Maraboli (2016) la Gestión participativa es “una forma de administrar la organización social que parte del fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil, concibiendo a los ciudadanos como los auténticos protagonistas de su desarrollo” considerando también elementos como la gestión de recursos o planificación participativa, en este mismo sentido Feenstra, Tormey, Casero & Keane (2016) indican que contemporáneamente se ha reconfigurado el quehacer democrático, esto tiene consideraciones en la teoría de la Justicia de Rawls (1996) de cara a la nueva participación democrática en América Latina, en donde se han incluido a nuevos actores sociales, un manejo más amplio del espectro político-democrático y en teoría una mayor participación de las instituciones y gobiernos de cara a la multiculturalidad y al pluralismo político. (Ladinez-Guio, 2020), proponiendo un marco de equidad en donde se beneficien a todos los individuos.

En una obra posterior, Rawls (2006) expone el modelo del liberalismo político o del “sistema público de cooperación en el que cada persona, acepta, en condiciones de libertad e igualdad beneficios y cargas sociales” (Ladinez, 2020, p. 228) amparándose en un esquema de reciprocidad para alcanzar el bien social, en donde se conciben algunas directrices de participación conjunta entre el Estado y los individuos.

Lo antes dicho propone la habilitación de un modelo más amplio y razonable de la justicia basado en el pluralismo razonable, que pretende posibilitar el acuerdo o consenso público, aun considerando el grave problema de la democracia actual que radica en la distancia notoria que existe entre gobernantes y gobernados, y entre las instituciones de la administración con la población en general, con lo que se reduce la participación política.

Esto último se da en los esquemas descritos por De-Sousa Santos (2004) entre los que se encuentran la “representación” o democracia “representativa” y la “participación” a través de los medios electorales, es decir, solo a través de la manifestación del voto, aun cuando existe una mayor esfera de participación activada a través de mecanismos públicos y generales.

Sin embargo, la participación y comunicación de la Administración con la sociedad no se reduce a dichos mecanismos, sino que se extiende a los hipermedios que

bien pueden ser canales informales de comunicación como las redes sociales o canales como páginas web gubernamentales o espacios de difusión unidireccional de información y comunicación bidireccional, de cara a los avances de la globalización.

La necesidad de estos últimos elementos se denota dada la actual crisis de legitimidad que afecta a los gobiernos y a los mecanismos de representación política, “que justifica un análisis crítico de los diferentes parámetros que legitiman la preeminencia de la representación sobre la participación real y efectiva de la ciudadanía en las instituciones decisorias del Estado” (Almagro, 2016) de aquí que la representatividad haya sido visualizada como un eje autónomo y altamente funcional para el desarrollo de la vida política de un Estado, sin embargo, frente a esta aparece el modelo participativo, que tiene más relación a la comunicación de la administración pública y su actual ejercicio, incluso esta ha sido eje articulador de prácticas como el Gobierno electrónico o abierto, dado que la misma usa mecanismos jurídicos e institucionales para transparentar la actividad pública con base a un eje axiológico.

En este sentido debe de ahondarse en la participación social, misma que complementa los vacíos existentes en el Estado, de aquí que al presente a través de medios alternativos se generen rutas de acceso a la participación pública (Lizárraga, Ortiz, & López, 2020), lo que se apoya en la construcción de una nueva ciudadanía basada en la educación del entorno democrático, que busca integrar la igualdad de condiciones sociales desde la actividad comunitaria, de tal modo que se genere una forma de vida y convivencia conjunta en pro de la construcción de la ciudadanía democrática. (Sartori, 2017)

La participación social “es un fenómeno social afín al desarrollo económico, cultural y político alcanzado por una sociedad, vinculado a las necesidades e incentivos de los distintos grupos y sectores que integran a la misma [...]” (Iglesias & Jiménez, 2017) siendo de este modo también un fenómeno que tiene una alta relación con las condiciones y posibilidades de desarrollo, así como con las capacidades de los individuos y aspectos motivacionales de los mismos.

Por otra parte, Córdova y Ávila (2017) expone que la participación ciudadana se encuentra planteada en dos corrientes fundamentales y antitéticas altamente funcionales

La primera denominada tecnocrática definida por aquella que concibe que el diseño del Estado (Reformas, modernización, nuevas constituciones y otros)

como elemento central para la Democracia, y segunda la llamada alternativa que se centra en la politización de los elementos subjetivos de la democracia, aspectos como la autonomía de la acción política es vital para ello (Córdova & Ávila, 2017, p. 137).

Incluso gran parte del crecimiento de la participación social se ha dado gracias a los procesos de descentralización político-administrativos en los Estados, lo que ha supuesto la mejora del sistema democrático, generando niveles de ejercicio, como lo son los niveles de: información, consulta, elaboración, toma de decisión, implementación, control, evaluación y resistencia, los cuales, según Linares (2004) son las secciones de intervención y participación social en la Administración pública del Estado que van desde la mera consulta informativa, elaboración conjunta de ideas, hasta llegar a la deliberación entre la sociedad civil y la Administración pública.

Esta división por niveles también puede entenderse desde el enfoque de niveles de poder, como lo son el estatal, regional, provincial, cantonal, parroquial, tomando el ejemplo del Ecuador, mismos que son empleados para gestionar actividades en beneficio de la ciudadanía a través de la conexión de la organización social y la estatal, estimulando con ello la actuación de los ciudadanos

De aquí que Iglesias & Jiménez (2017) indiquen que “La descentralización político-administrativa es considerada una condición necesaria para el desarrollo local, pues puede conceder a los distintos niveles territoriales grados de autonomía suficientes para transformarse en administradores eficientes de sus propios recursos” (p. 65) a lo que debe de agregarse el fortalecimiento de la Administración central y del gobierno en suma, generando estrategias de desarrollo institucional que vayan en función de la mejora de la médula gubernamental, promoviendo actividades, proyectos y planes en áreas económica, política, social, etc.

Sobre todo porque la participación social deriva de la necesidad de interacción entre la Administración y la sociedad misma, en otras palabras se desprende de los procesos de “modernización y descentralización para que los ciudadanos participen activamente en el diseño y ejecución de la política para garantizar niveles óptimos de eficiencia” (Córdova & Ávila, 2017) aludiendo de este modo también al involucramiento de los ciudadanos a los denominados asuntos públicos de cara a los intereses colectivos (Cunill, 1997), en donde se sitúan también niveles de participación nacionales, seccionales y locales.

A este respecto cabe acotar la importancia de los mecanismos de participación, mismos que atienden a la democracia y los procesos de democratización, y que no tienen un hilo de unidireccionalidad, sino bidireccional en donde se han querido incluir nuevos modelos como lo son el referéndum o la iniciativa popular (Welp & Ordóñez, 2017) en donde las nuevas tecnologías están tomando una mayor participación integrándose en las democracias actuales e incorporando elementos de dicha participación a las instituciones de representación.

La democracia en América Latina recurre a varios tipos de discursos y orientaciones teóricas y metodológicas de diversa naturaleza (Contreras & Montecinos, 2019) a partir de ello se deduce que la participación ciudadana latinoamericana responde a la movilización social a través de canales no institucionalizados que fomentan acciones como la protesta, esto considerando el incremento de la politización del ciudadano (Cruz & Mballa, 2017).

1.5. Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico implica una forma de modernización del Estado que está vinculado con las nuevas tecnologías y la nueva percepción entorno a la gestión pública, que inicia en Estados Unidos con el Gobierno de Bill Clinton a través del programa *National Performance Review* que buscaba rediseñar la administración pública del Estado a través de la Inserción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación o TIC con miras de mejorar la gestión estatal, a la par, América Latina empezó a gestionar este tipo de proyectos a partir de los años 90, con miras de pasar de una cultura de expediente a una cultura digital, suponiendo que este primer modelo generaba una discontinuidad y descoordinación de la información (Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe, 2008).

Sin embargo, el Gobierno electrónico no puede reducirse solo a la inserción tecnología en la recolección y tratamiento de datos estatales, sino también a cada una de las actividades de la esfera humana, de aquí que el Gobierno electrónico esté íntimamente ligado a términos como la Democracia y participación electrónica dentro del Marco de un contexto globalizado así como la inclusión electrónica que “se caracteriza por lograr una participación efectiva de los individuos y comunidades en todas las dimensiones de la sociedad basada en el conocimiento y la economía a través de las TIC, gracias a la

desaparición de barreras [...]” (Albornoz & Rivero, 2007, pág. 295), generando así modelos de mayor participación pública , interconexión e inclusión respecto a la diversidad política, jurídica, cultural y social.

Con base a esto último Albornoz & Rivero (2007) describe al gobierno electrónico como:

[...] Un espacio virtual que tiene por objeto informar al ciudadano y ofrecerle servicios institucionales en línea. Mejorando así las posibilidades de acceso a los servicios públicos, modernizando la gestión administrativa, fortaleciendo la democracia a través de un gobierno más accesible, abierto y transparente, recudiendo la corrupción real o percibida e incluyendo al ciudadano en el paradigma de la sociedad de la información” (p.281).

Autores como Albornoz & Rivero (2007) o Acertares & Gamboa (2019) que hacen referencia a los cinco estadios del Gobierno electrónico definidos por las Naciones Unidas en 2005 y que deben de considerarse al momento de implementar el proyecto de Gobierno Electrónico, sobre todo porque la variable de significancia en estos modelos es la participación ciudadana; De este modo se detallan los Estadios de Presencia emergente, consolidada, interactiva, transaccional y participativa, de acuerdo a los cuales se generan portales de menor a mayor interacción Social.

Es así como el estadio de presencia emergente genera sistemas web de poca interacción de información por parte del Gobierno y sus autoridades competentes, generando una vinculación escasa entre el individuo y el poder central, por otra parte el estadio de presencia consolidada tiene a más de mero alcance expositivo uno legal y más vinculado a los intereses legales del individuo, sin embargo, no permite la interacción entre las partes, a diferencia del estadio de presencia interactiva, en donde se deja de lado el modelo de información unidireccional y se genera un vínculo más estable entre los individuos de la sociedad civil y los funcionarios públicos.

Dentro de esta línea de apertura de canales de información y mejora de la política comunicacional intergubernamental se pueden exponer a los dos últimos estadios, los cuales son : la “Política transaccional” en donde se genera una doble dirección en cuanto a la comunicación y gestión de determinados servicios tales como el pago de servicios u obtención y consulta de documentos, y “la Presencia Participativa” que es considerado como el último y más evolucionado estadio del gobierno electrónico que “se caracteriza

por la integración de interacciones entre gobierno-ciudadano y viceversa en espacios deliberativos sobre toma de decisiones” (Albornoz & Rivero, 2007, p. 283) logrando la participación conjunta y al extensión del sentido de la corresponsabilidad estatal.

Es más, según Sandoval (2008):

La utilización del gobierno electrónico por lo tanto permite que las administraciones públicas cuenten con un instrumento capaz de mejorar sus procesos de trabajo, al menos en teoría, puesto que su uso implica la gestión inteligente de la información gubernamental que como hemos visto hasta ahora se ha convertido en una experiencia para el éxito de una organización (p.30).

En este sentido el Gobierno electrónico apertura la línea de la participación digital, misma que puede basarse en la teoría de la gobernanza, la que se da “el proceso de negociación entre gobernantes y gobernados, además predice la llegada de un sistema de co-gestión y co-administración que reducirá la privación y la fiabilidad social a su mínima expresión” (Martínez, Cruz, & Mejía, 2016, p. 3) expresando la corresponsabilidad antes mencionada, sobre todo porque “los medios tradicionales como la televisión, la radio, la prensa y el cine se mudaron a internet para sistematizar los usos y costumbres de sus ex audiencias y poder establecer bases de datos” (Martínez, Cruz, & Mejía, 2016) y de este modo tener un control más eficiente entorno al nivel de interacción entre la administración central, seccional y la población local.

Martínez (2017) supone que el gobierno electrónico a nivel de América latina tiene un impacto positivo en la mejora de la gestión local, al hacerla más afectiva y cercana a los ciudadanos, sobre todo porque este progreso no se debe meramente al gobierno sino también a todas las condiciones adicionales como la adopción de tecnología, el incremento de la cultura digital, el cambio de mentalidad social en cuanto a la participación y actuación política, voluntad de generación y gestión de estrategias digitales, etc., generando de tal modo un modelo a más de edificante y eficaz, transparente, directo y vinculante.

En este sentido Poggi (2013) expone que el Gobierno digital pretende “empoderar al ciudadano, facilitar la actividad económica, aumentar la eficiencia de la administración pública y generar las condiciones para el desarrollo de gobierno electrónico”(p.74) (**Ver anexo 18**) coadyuvando de este modo a la generación inclusiva de iniciativas que tienden

a mejorar la gestión estatal y los beneficios colectivos, su reorganización y redistribución, mejorando la circulación de bienes, capitales u servicios, e incluso proporcionando un mayor marco de seguridad jurídica para actividades sociales y económico-comerciales, además del activismo político.

De aquí que Kaufman (2005), citado por Alborno & Rivero (2007) que indique que “el gobierno electrónico local puede ser mucho más que información y servicios en línea: la potencialidad interactiva de las TIC habilita el desarrollo de mecanismos altamente participativos [...]” sobre todo teniendo en cuenta que gran parte de los ciudadanos no cuentan con una capacitación en entornos digitales, con lo que estos pueden llegar a ser quienes menos estén participando, a diferencia de las organizaciones de sociedad civil, organizaciones y demás entes que tienen una mayor presencia en medios digitales, lo que imposibilita hablar de una verdadera inclusión electrónica o e-inclusión, dado que los gobiernos electrónicos se enfocan en la oferta de servicios más no en la comunicación intersectorial como sucede en el estadio de Presencia Participativa de los Gobiernos electrónicos, antes referido.

Cabe agregar que el gobierno electrónico tiene dos áreas de acción o abarca dos aspectos como bien señala Sandoval (2008), entre los que se encuentran la aptitud y la voluntad para generar y brindar información, en este primer campo se habla del despliegue de información que la Administración pública libera hacia la sociedad en general a través de los medios y herramientas comunicativas efectivas que se vinculen al desarrollo de los individuos en sociedad, mientras que la segunda tiene más una tendencia hacia la función de provisión de información por parte del Gobierno a través de herramientas que tengan un alto nivel de efectividad y que permitan el desarrollo de una capacidad de consumidor de parte de los ciudadanos, generando una participación activa en línea.

Generando en este sentido algunas líneas de operatividad, tales como la visión voluntad política, en donde se denota el liderazgo y compromiso de la ciudadanía y al integración que la administración puede lograr a través del componente tecnológico; la colaboración entre agencias, o ministerios, el financiamiento por el uso, desarrollo y mantenimiento de las Tecnologías de la información, la satisfacción del o los clientes a través de facilidades y seguridad en cuanto al acceso, e interacción con la página, así como una tendencia a la responsabilidad social, en donde se conciba la rendición de

cuentas y la evaluación y seguimiento de procesos, conteniendo así un enfoque ciudadano.

1.5.1. Gobierno abierto

El Gobierno Abierto es una de las metas del Gobierno electrónico en Ecuador de acuerdo al Plan nacional de Gobierno electrónico 2017-2021, el cual es definido por Martínez, Urbina & Freitas (2019) como “un camino seguro hacia el encuentro de las instituciones gubernamentales y la gente común para la solución de problemas tradicionales y encarar los nuevos retos sociales, económicos y de conciencia de las sociedades latinoamericanas” (pág. 8) sin embargo, así como el gobierno electrónico el gobierno abierto no puede ser un concepto estático, sino que por el contrario se encuentra en constante evolución dada la adaptación que tiene que hacer respecto a elementos nacionales y regionales, perspectivas, teorías y efectos prácticos contextualizados a cada realidad.

En este sentido cabe mencionar que 75 países alrededor del mundo se han suscrito a la Alianza de Gobierno Abierto que se define como “una iniciativa multilateral que busca asegurar compromisos concretos de los gobiernos para promover la transparencia, empoderar los ciudadanos, luchar contra la corrupción y aprovechar las nuevas tecnologías para fortalecer la gobernabilidad entre los países parte de esta alianza” (INDI, ParlAmericas, LOWG, 2017) dado que se facilita el acceso y análisis de la información proporcionada por los estados partes, así como a datos significativos que evidencien la mejora legislativa de los mismos incrementando los índices de confianza en la ciudadanía.

De aquí que ParlAmericas y el Instituto Nacional Demócrata (2017) indiquen que el Gobierno abierto es “un gobierno más transparente que rinde cuentas y que está más receptivo a sus propios ciudadanos, con el objetivo final de mejorar la calidad de la gobernanza, así como la calidad de los servicios que reciben los ciudadanos [...]” (pág. 2) en donde se promueva a más de la participación ciudadana la transparencia fiscal, divulgación de activos de los funcionarios públicos y acceso pleno a la información pública.

A partir de lo antes dicho se denota que una de las características que el gobierno electrónico comparte con el gobierno abierto es su “multidireccionalidad”, misma que estimula la participación ciudadana al respecto de las decisiones públicas a partir del

debate, deliberación y consenso público, a través de lo que se logra el restablecimiento de los niveles de confianza entre el gobierno y al ciudadanía, teniendo en cuenta el nivel de resquebrajamiento que han tenido a nivel local y regional, así también, se pretenden garantizar mejores resultados en cuanto a nivel de vida, equidad y acceso a la formulación de políticas públicas respecta, así como también respecto al fomento de la innovación, mejorando sustancialmente la eficacia de los gobiernos locales, nacionales y regionales.

De acuerdo con Naser & Ramírez (2014) ha existido un notorio mejoramiento del sector público latinoamericano gracias a la implementación y adopción de las políticas de Gobierno electrónico, sobre todo considerando que el mismo es una herramienta de modernización del Estado que ha buscado la gestión de administraciones más transparentes y eficaces que puedan cubrir la demanda de requerimientos de la sociedad civil.

Sin embargo, esta mejora que se ha mencionado no puede quedarse en ese estadio, sino que debe de progresar hacia una sociedad de Estado abierto, de aquí que los autores antes referenciados hagan hincapié en que la transición del Gobierno electrónico al Gobierno abierto propicia sociedades más inclusivas e igualitarias, dado que promueven administraciones más transparentes en donde hay una colaboración multisectorial.

Con un gobierno electrónico la filosofía de las aplicaciones verticales cambia, ya no hay aplicaciones aisladas, ahora son servicios que pueden usar y reutilizar, según su necesidad, los diversos departamentos y áreas de la organización compartiéndola con otras instituciones públicas, entregando beneficios directos a la comunidad en general, tales como la eliminación de las barreras de tiempo y espacio, facilidad en las comunicaciones [...]” (Naser & Ramírez, Plan de gobierno abierto, 2014, p. 10).

Bajo este marco institucional la CEPAL (2014) indica que los cambios a los que el Gobierno electrónico debe de someterse para llegar a ser un Gobierno abierto tienen cuatro enfoques: el Cambio cultural que tiene relación con una cultura abierta de participación y gestión de la Administración pública, Cambios en los procesos administrativos dado que la aún vigente administración pública no está hecha para servir a los ciudadanos, de aquí que sea necesario reinventar los procesos administrativos, así también se encuentra el Cambio organizativo y la ruptura con las viejas estructuras jerárquicas de poder que le restan eficiencia al Estado y el Cambio en las formas de

relación entre los sectores públicos y privados con el civil, en donde no sea necesaria la actividad presencial para poder gestionar actividades.

1.5.2. Barreras que limitan la operatividad del Gobierno electrónico

A pesar de lo indicado y de lo innovador que resulta la implementación de un *e-Government* el mismo tiene insertas una serie de obstáculos que limitan su operatividad de cara a la variedad legal, político-administrativa, social e institucional e incluso cultural que cada país maneja (Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe, 2008, p. 6) donde se denota también una falta de apoyo institucional a los proyectos de gobierno electrónico.

Esto sin considerar la falta de adaptabilidad y resistencia al cambio, sumado a la creencia de que la operatividad actual debe de mantenerse invariable y a las tradiciones o fórmulas políticas mantenidas hasta el presente que no admiten cambios, de aquí que según la Red de Gobierno Electrónico (2008) al menos el 50% de proyectos de gobierno electrónico fracasen parcialmente y el 35% de forma total, así también existen otros problemas tales como las altas brechas digitales especialmente en las regiones más pobres del mundo y la falta de un correcto diseño técnico operativo además de la adaptabilidad de los marcos legales.

De aquí que la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (2008) establezca que las barreras que limitan la ejecución y éxito del gobierno electrónico tienen cinco dimensiones o categorías definidas, las cuales son de carácter económico, tecnológico, técnico, legales y administrativos, sobre todo considerando las aún notorias falencias que tiene el acceso universal a las tecnologías y la alfabetización digital, lo que imposibilita a la sociedad civil a empoderarse de las nuevas gestiones públicas-tecnológicas, dado que la carencia de dichas herramientas o la falta de capacitación respecto a su uso reduce sustancialmente el nivel de desarrollo que podría alcanzar una sociedad.

De lo último mencionado se puede abstraer la postura de Arcentales & Gamboa (2019), que indican que las TICS son elementales para la mejora del modelo de gestión del Estado y el acercamiento del mismo a las empresas y ciudadanos (p.36) permitiendo que la información entorno a la gestión, planificación e implementación de proyectos de

interés nacional lleguen a toda la ciudadanía, de aquí que sea necesario reestructurar el modelo nacional en función a las tecnologías.

Sin embargo, estos no son los únicos problemas a sacar a colación en cuanto a la gobernanza digital y electrónica respecta, dado que en América latina generalmente ha existido un panorama político empobrecedor que se caracteriza por “el deterioro de las instituciones políticas y al desconfianza de los ciudadanos en sus representantes” (Albornoz y Rivero, 2007, p. 281) estableciendo una suerte de ingobernabilidad, que se ha producido a lo largo de los años por la falta de mecanismos de comunicación intersectorial y gubernamental que acerquen a la ciudadanía con los poderes del Estado, los cuales dentro del nuevo enfoque político-regional han tomado la postura de instituciones o procesos de vinculación estatal, dejando de ser estructuras demasiado rígidas y volviéndose más accesibles para la ciudadanía en general, gracias a lo que se ha aperturado un proceso de reconfiguración estatal en donde se presentan debates y sistemas de rendición de cuentas (Albornoz & Rivero, 2007).

1.5.3. Nueva Teoría Estratégica

Para hablar de la Nueva teoría Estratégica, hay que hacer referencia al sentido más básico de la misma: La estrategia, que de acuerdo a la Real Academia de la Lengua española es definida como un proceso regulable que asegura una decisión óptima e incluso es referida como un arte de la planificación (RAE, 2006), mientras que para otros autores como Contreras (2013) es un concepto fundamental de la planeación estratégica organizacional que tiene un amplio espectro de aplicación y de explicación histórico-literaria que se expresa en las obras como el Arte de la Guerra de Sun Tzu (544-496 a.C.) y que denota aspectos estratégicos como el engaño, aspecto tomado por otros como Maquiavelo (Freedman, 2016), sin embargo, es comprensible que la Estrategia orgánica del Estado no pueda tender en el engaño, pues a través del mismo se pierde la confianza organizacional y legitimidad generada con la comunicación, técnicamente el Estado pierde sus valores intangibles.

De aquí que en vez de aplicar una estrategia basada en el engaño se ejecute una que tienda a la sostenibilidad y al direccionamiento, que busca a través de la formulación de objetivos y evaluación de factores endógenos y exógenos elaborar políticas de acción e implementación para el cumplimiento de los propósitos organizacionales. (Steiner &

Miner, 1977) En otro sentido Smith (1977) visualiza a la estrategia como un medio para la optimización de resultados o logro de la eficacia organizacional, en donde se consideran los recursos organizacionales, que según Schendel y Hofer (1978) son presentes y futuros y dependen en cierta medida de la interacción del medio con la entidad, dado que de la relación de estos factores con la estrategia dependerá el cumplimiento o incumplimiento de las metas planteadas.

Estudios más contemporáneos como el de Maldonado-Mera, Benavides-Espinoza & Buenaño-Cabrera (2017) amplían el concepto de la estrategia de un ámbito militar-empresarial reduccionista a un ámbito multidisciplinar, sin que el mismo pierda la esencia científica de la estrategia dada por Kauffman (1967), en este mismo sentido Noguera, Barbosa & Angello (2015) indican que existe una tendencia a la planificación estratégica ligada a la capacidad de la organización de trabajo, su entorno y su capacidad de respuesta (p. 156)

A pesar de lo antes mencionado se sostiene la falta de profundidad en el discurso respectivo a la estrategia, de aquí que se constituya la NTE o Nueva Teoría Estratégica, que de acuerdo a Bendezú (2019) supone una innovación epistemológica que pretende mejorar la comprensión de la estrategia, bajo el modelo Kunhiano que no pretende en este caso crear una teoría, sino por el contrario ahondar en la misma y extenderla (Bulnes & Pineda, 2018).

La Nueva Teoría Estratégica (NTE) tiene su antecedente en la obra “Hacia una teoría general de la estrategia” de Pérez y Missori (2009) que contempla un estudio holístico de las estrategias aplicadas tanto a las ciencias exactas como sociales, de aquí que la NTE pudiese generar cambios sustanciales, sobre todo porque el sistema de estrategias se ha direccionado a las áreas militares y de marketing, como ya antes se mencionó.

En este sentido la Nueva Teoría Estratégica o NTE propone una visión epistémica en donde la estrategia misma no sea vista como un producto o como un subproducto, sino más bien como una práctica continua que aglomera en sí misma un amalgama de formas como lo son las decisiones emotivas, racionales, pasionales, etc., en conjunto a habilidades humanas, biológicas, vivenciales, psicológicas, antropológicas (Bendezú, 2019), etc., es decir, con un enfoque holístico y amplio, planteando así una suerte de nuevo humanismo que tiene que ver con el pensamiento complejo.

La Nueva Teoría Estratégica es definida como una “teoría general de estrategia útil y abierta. Una nueva teoría para pasar del conflicto a la articulación, superar fronteras y lindes arbitrarias e incorporar visiones de conjunto tanto multilaterales como transdisciplinarias” (Herrera & Pérez, 2014) que pretende cambiar la forma de organización de la “unidad de producción” al “nudo de innovación y de significación”, ejemplo de ello es la evaluación que la teoría hace del modelo socio comunicacional para estrategar, dado que bajo el mismo concibe que la comunicación como elemento consistente a las relaciones humanas, por tal estudiar a la comunicación implica estudiar directamente a los humanos y su interacción.

De aquí que el valor comunicacional resulte fundamental, dado que facilita dentro de las organizaciones la colaboración empresarial estimula la generación de una “cultura e identidad compartida y por ende transforma el proceso productivo en altamente sinérgico” (Herrera & Pérez, 2014, p. 57), esto partiendo de la idea de que las organizaciones son un cúmulo de interacciones y relaciones entre personas, sin embargo, lo que ocupa en mayor medida al presente trabajo es la co-construcción en la estrategia, que es definida como “un estado y predisposición de alta participación [...] para estrategar en los contextos individuales, organizacionales y sociales. Sin Co-Construcción, la comunicación deja de ser un espacio de relación y gestión de significados” (Herrera & Pérez, 2014, p. 57).

En este modelo deberán de considerarse cuatro variables fundamentales, entre las que se encuentran: a) la Variable de conexión, o el componente comunicacional, b) la variable de relación o vínculo que complementa a la primera en cuanto a lo afectivo y emotivo, c) la variable de diferencia que permite unir partes diferentes para construir puntos de unión, d) La Variable de sentido y significación, que tiene que ver con la racionalidad de la conexión de los elementos humanos en donde se estimula la reinterpretación o significación (Herrera & Pérez, 2014, p. 60).

Es por lo antes citado que la Nueva Teoría Estratégica o NTE es la abanderada del componente racional-humano en cualquier enfoque estratégico, que supone que la comunicación es esencial en el desarrollo estratégico (Martínez, Urbina, & Freitas, 2019) dejando de lado tendencias estratégicas bélicas y cuantitativas

Incluso un factor de gran interés que le atañe a la misma y que la hace idónea para la aplicación de nuevos modelos de cara a la planificación son sus siete cambios

propuestos, dado que la teoría sostiene que en gran medida las falencias estratégicas de las organizaciones se debe a la falta de adecuación de los mapas mentales, o de las funciones básicas, de tal modo que el primer cambio a denotar en la teoría es el denominado cambio en el paradigma central, en donde se tiene en cuenta que la estrategia no es un elemento simple, sino que la reconstrucción de la misma puede proporcionarse a los sujetos teorías, modelos y paradigmas de aplicación, haciendo de la estrategia un elemento multidimensional, complejo y fluido.

Mientras que el segundo cambio en la manera de estratregar es el paso de los sujetos de racionales a relacionales, esto, es, que ya no solamente se aplicará un modelo estratégico, sino que los mismos se generarán de forma tal que puedan interactuar con todo el andamiaje necesario de acción, tomando no solo a la teoría como eje central, sino también al ser humano como individuo pensante y articulador.

Mientras que el Tercer cambio ya mencionado anteriormente se dedica a la mentalidad de producción, misma que es cambiada por el nódulo de innovación y significación, en donde se marcan estrategias que simbolizan una “nueva concepción de organización, sistémica, co-evolucionista, innovadora, conectiva, significativa y socialmente responsable” (Pérez, 2020)

También se considera el cambio de enfoque de la ciencia del conflicto a la de la articulación, en donde por ejemplo prácticas como la negociación pueden ser más factibles que la disputa constante, tanto para la generación de modelos estratégicos como para fomentar el diálogo y la comunicación participativa, estimulando también en el quinto cambio a la comunicación por encima de la economía, dado que la concepción misma de la estrategia ha cambiado y al ser un elemento racional y complejo necesita de la constante evaluación, innovación y significación, mientras que los dos últimos cambios tienen que ver con el método y la metodología.

1.5.4. Administración Pública en el Ecuador

En Ecuador, la administración pública es regida primordialmente por el poder ejecutivo y los organismos que están en conexión constante con el mismo. Sin embargo, algunas dependencias de los otros cuatro poderes u organismos de la Función pública también son considerados parte de la “administración general”. Por otra parte, en cuanto

a su función Guzmán Lara (2007) explica que la Administración pública va encaminada al cumplimiento y aplicación normativa, esto con miras de “promover el bien público en todas sus manifestaciones [...] como a dar resoluciones oportunas a las reclamaciones y peticiones que se susciten o presentaren” (p. 43).

Desde el punto de vista estructural-orgánico se entiende la Administración Pública como el "conjunto de órganos e instituciones jerárquica o funcionalmente subordinados y coordinados de acuerdo con la Ley" (Díez & González, 1977, p. 47) para el fomento de los intereses públicos. Para realizar tales fines dispone de órganos centrales, provinciales y locales.

De cara a lo antes mencionado y de forma contextualizada cabe decir que la reforma político jurídico que supone el modelo administrativo constitucional ecuatoriano a partir de 2008 supone la generación de un nuevo Estado que aboga por el pluralismo jurídico y político se han buscado romper esquemas arcaicos al incluir a la sociedad de forma activa en la política, a través de la planificación pública, promoviendo a la población civil a la elaboración de planes, proyectos y líneas de trabajo con el fin de facilitar la intervención de distintos sectores sociales para fomentar la deliberación pública y así gestionar mejores planes de desarrollo que proporcionen un mayor nivel y calidad de vida.

Es así como el sistema de inclusión y participación en la planificación estatal cimienta sus bases en un pluralismo jurídico-social y la diversidad, pues incluye a los distintos actores en la participación de la vida democrática, distinto a como los teóricos del Estado ampliamente estudiados hubiesen propuesto, de este modo Ecuador cuenta con veedurías ciudadanas y otros mecanismos que modifican la percepción política de la media social, generando cambios intrínsecos a una población determinada y así también un nuevo modelo práctico.

1.5.5. El Gobierno electrónico en Ecuador

El gobierno electrónico del Ecuador es una plataforma que emplea la tecnología de la comunicación, para brindar servicios públicos a los ciudadanos de un territorio y que acerca a los ciudadanos a la gestión del poder público, con miras de mejorar la oferta

política de cara a las necesidades e intereses colectivos y de acuerdo a la cual se deben de gestionar canales de comunicación entre los representantes políticos y representados, con el fin de establecer una comunicación institucional.

De este modo el Gobierno electrónico en el Ecuador “implica el reto de consolidar la democracia que queremos, y esto implica no sólo usar tecnología sino crear nuevos espacios de gobierno y participación democrática” (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014) considerando que el Gobierno Electrónico G.E. supone el desarrollo nacional con base a la relación entre gobernantes y gobernados.

En el caso Ecuatoriano el G.E. a más de responder frente al Estado debe de responder frente a la interculturalidad y a la plurinacional, considerando para ello la función tripartita de los recursos tecnológicos, organizacionales y humanos que ayuden a consolidar la convivencia humana en diversidad de acuerdo a lo emanado por el Plan nacional del Buen Vivir, fortaleciendo y cohesionando la unidad nacional y la cultura de paz, cumpliendo a la par con los Objetivos de Desarrollo sostenibles de la Organización de Naciones Unidas (ONU).

En Ecuador el Gobierno electrónico se ha desarrollado como un proceso evolutivo, que ha ido cumpliendo objetivos y requerimientos en cada una de sus etapas o estadios del Gobierno electrónico que figuran a continuación, y que se demarcan de acuerdo a los logros obtenidos en materia administrativa por el país:

1. Presencia, puesto que se comenzó con una línea de información para la población, las instituciones públicas y organizaciones empresariales, pero no existía interactividad;
2. Interacción, en esta etapa el ciudadano ya tiene la posibilidad de hacer consultas, obtener información y efectuar reclamos;
3. Transacción, en esta etapa con funcionalidades más avanzadas los ciudadanos pueden realizar trámites o transacciones que antes sólo podían realizarse a través de la administración pública tradicional;

A pesar de que Ecuador se encuentre en el estadio de transacción Arcentales & Gamboa (2019) suponen que en el país se ha dado un proceso de transformación del paradigma gubernamental y administrativo, dentro del cual es necesario determinar el

nivel de interacción entre las Tecnología de la Información y Comunicación respecto a la sociedad, dado que dentro del modelo de Gobierno electrónico confluyen: las nuevas tecnologías, los individuos, el marco jurídico nacional y regional, así como las políticas públicas, considerando que el Gobierno electrónico en Ecuador no se demarca solo a través de los medios digitales convencionales como las páginas gubernamentales, sino que se traslada a las redes sociales, generando estrategias políticas que inciden sobre la población, lo que implica una estrategia de marketing político y comunicacional considerando el volumen de internautas.

CAPÍTULO II

2. Capítulo metodológico

La Metodología de la investigación ha aportado con una serie de métodos y técnicas al quehacer científico, definiendo, construyendo y validando métodos necesarios para la obtención de nuevo conocimiento (Gómez, 2012) que se ve caracterizada por la Sistematicidad, metodicidad, generalidad y fiabilidad tanto en la organización de ideas como en la recolección de la data (Sánchez, 2015).

Cabe agregar que el diseño metodológico, involucra la selección de las estrategias, procedimientos y operacionalidad de éstos para alcanzar los objetivos de investigación (SEMAR, 2015), siendo así aceptado el criterio de Santiesteban (2014) que supone que la Metodología “constituye la doctrina del método científico y de transformación del mundo, pues es una sucesiva reconfiguración d procedimientos de investigación que se emplean en una ciencia” constituyendo de tal forma una organización interna de la investigación que tiene inmersas técnicas de investigación para lograr los fines de la investigación.

2.1. Premisas

- La presencia de nuevas tecnologías de información y nuevas prácticas de gestión en la Administración Pública deriva en un sistema de modernización política y democratización digital.
- La Aplicación del Gobierno electrónico en el Ecuador genera un acercamiento entre la Administración Pública, las Organizaciones Civiles y la Sociedad en General.
- La Política comunicacional es consustancial a la práctica Administrativa y Social en el Ecuador de cara la nueva perspectiva de participación en democracia.
- La política comunicacional presenta debilidades desde la concepción de mecanismos de participación por parte de la Subsecretaría del Gobierno Electrónico del Ecuador.

2.2. Categoría de Análisis (CA)

La Categoría de Análisis a estudiar son: 1) la Política Comunicacional y 2) el Gobierno Electrónico y los mecanismos de participación ciudadana, de las que se

pretende determinar los correlatos empíricos o expresiones prácticas, concretas y medibles, es decir los indicadores, que se presentarán a través de la Tabla de Operacionalización de Categorías de Análisis.

En este sentido cabe definir a la **política comunicacional** como el conjunto de mensajes que circulan en el interior de un sistema político y que condicionan su actividad, tanto desde la formulación de sus demandas como la articulación de respuestas ciudadanas que determinan, en consecuencia, la propia dinámica del proceso político.

Mientras que el Gobierno Electrónico es el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, en los órganos de la Administración Pública, para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y de la activa participación de los ciudadanos (CLAD; 2007, p. 6). En la actualidad resulta imprescindible el diseño de mecanismos de participación ciudadana como parte de las políticas comunicacionales. En ese empeño resaltan elementos como la transparencia normativa, la comunicación interinstitucional, la accesibilidad y transparencia de la información brindada, así como también la capacidad institucional y ciudadana. Se unen los mecanismos de deliberación pública y la participación política en un entorno digital democrático.

2.3. Operacionalización de la CA: Dimensiones o Subcategorías e indicadores o ítems

	Definición conceptual	Definición operacional	Categorías de análisis	Subcategorías	Técnica de análisis
Política comunicacional	Es el conjunto de mensajes que circulan en el interior de un sistema político y que condicionan su actividad.	Relacionamiento de la administración pública nacional del Ecuador con las organizaciones civiles.	Política comunicacional de la subsecretaría del gobierno electrónico Mecanismos de participación Difusión Transparencia Gobierno electrónico	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia normativa. • Comunicación interinstitucional. 	Entrevista Cuestionario. Encuesta Revisión documental
			Articulación de respuestas	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad a la información. • Transparencia informativa y su relación con valores intangibles como la transparencia y la legitimidad. 	
Gobierno electrónico y mecanismos de participación	El gobierno electrónico ofrece nuevas oportunidades para un acceso ciudadano (...) Esta interacción consiste en que los ciudadanos se comuniquen con todos los niveles de gobierno.	Esta interacción consiste en que los ciudadanos se comuniquen con todos los niveles de gobierno.	Proyectos de Gobierno abierto.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad institucional y ciudadana. • Conocimiento de los mecanismos de participación ciudadana implementados. <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la información pública y general en la plataforma web o dominio gubernamental gov.ec • Presentación atractiva y dinámica a los internautas • Consideración de la seguridad informática en 	

				<p>los sitios web gubernamentales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Legitimación del poder público a través de la actividad administrativo-digital vinculada a la sociedad. • Vinculación del gobierno con los individuos a través de las plataformas digitales de servicios públicos • Organización de la información brindada en los sitios web institucionales • Actualizaciones constantes en la información brindada. • Interfaz gráfica de la plataforma gob.ec atractiva e interactiva para los usuarios. 	
			<p>Políticas institucionales</p>	<p>-Políticas institucionales. - Información y difusión -Deliberación pública.</p>	

2.4. Diseño de investigación

La investigación planteada, por su objetivo de estudio puede encasillarse en el marco de la **investigación aplicada**, que de acuerdo a Hernández, Fernández y Batista (2014) tiene como finalidad solucionar un problema práctico y real, en lo que concuerda Baena (2017) al indicar que este tipo de investigación se relaciona con un problema destinado a la acción, de aquí que a la investigación aplicada se le llame también como investigación utilitaria, dado que en la misma se plantea un problema concreto que necesita ser solucionado, a través de la práctica y aplicabilidad de las teorías generales estudiadas, de modo tal que esta investigación integre una teoría ya existente de cara a la resolución de un problema contemporáneo (Baena, 2017, p. 18).

Mientras que por su alcance la misma es **exploratoria**, a través de lo que capta la perspectiva general del problema para desagregarlo en problemas más precisos y claros sobre todo frente a temas poco estudiados o nuevos, como lo es el Gobierno electrónico (Hernández, Fernández & Batista, 2014).

El diseño de la investigación resulta idóneo para decidir qué estrategias, procesos y operabilidad se empleará para alcanzar los objetivos planteados en la investigación. De este modo se desarrolla en la presente tesis un diseño de investigación **No Experimental**, aplicable para ciencias sociales, en la que se estudian eventos sin intervención de los autores, como se hace generalmente en la parte teórica, en donde se evalúa al Gobierno electrónico sin alguna intervención directa.

El método no experimental a emplear será el **diseño transversal** en el que la recolección de datos se da en un momento específico con mediciones descriptivas (SEMAR, 2015) dado que no se plantea generar un estudio de seguimiento en donde aplicaría el diseño longitudinal, sino más bien hacer una sola recolección de la data y evaluación de la misma, cabe indicar que Santiesteban (2014) propone que este diseño tiene una limitación, dado que la misma no puede ver el curso evolutivo de un suceso, de modo tal que limita el estudio de la dinámica, formación y desarrollo de una célula social (p. 63).

Como ya se ha antecedido en el primer apartado de la investigación, el paradigma o **enfoque de la investigación es mixto**, dado que correlaciona al enfoque cualitativo y cuantitativo al presentar un análisis de datos y también una tendencia subjetiva-

cualitativa, esta tendencia mixta hace que el estudio pueda desarrollarse tanto como un **estudio descriptivo** de tendencia cuantitativo como también una **investigación acción**, que de acuerdo a la teoría que busca a través de la revisión introspectiva de los participantes hacer reflexionar a los mismos de su situación para que el investigador pueda plantear mejoras (Baena, 2017, p. 81), de tal modo que se tiene planteado el usar entrevistas, empleando también la **investigación cualitativa-participante** que tiende a generar un cambio en la realidad social de los individuos a partir de la búsqueda de respuestas, sobre todo porque el descontento social es una de las bases de datos de las que este método se nutre, pues hace análisis participativos y colectivos que tiendan a la utilidad social.

La significancia de este último modelo es que a más de la información que recaba tiene una razón de ser, y un objetivo transformador que pretende mejorar la calidad de vida de los individuos a través del conocimiento de la información, para entender a posterior la situación o contexto en que viven los individuos y determinar qué prácticas pueden emplearse para mejorar su condición, determinando de tal modo por ejemplo la percepción social entorno a un evento en particular, en este caso al gobierno digital, en donde bien pueden ingresar

El **método** general empleado es el **estudio de caso único**, unido al **analítico**, que considera tanto las ópticas generales como particular y que consiste en la “identificación y separación de los componentes de un todo, para ser estudiados por separado y examinar las relaciones entre las partes, considerando la particularidad de parte y de la totalidad” (SEMAR, 2015, pág. 33).

2.5. Procedimientos y Técnicas de investigación a utilizar

Las **fuentes de información** empleadas para el presente trabajo serán de tipo primarias, en la medida de que los datos se obtendrán a partir de personas que han visto el desarrollo del Gobierno electrónico y que actualmente viven la realidad que los mismos presentan para el país. De aquí que la recolección de información actualizada en cuanto a la gestión del Gobierno electrónico y la percepción social de este, se haga a través de **entrevistas (Ver Anexo 1)** y una **encuesta de escala Likert (Ver Anexo 2)**, las que pretenden determinar cuestiones inherentes a las categorías y subcategorías de análisis.

Se realizó una encuesta de escala Likert denominada “Encuesta de perceptibilidad del Gobierno electrónico” a los estudiantes de la Carrera de Tecnologías de la Información, de la Facultad de Ciencias Matemáticas y Física, con el fin de evaluar su nivel de satisfacción entorno a esta modalidad de trabajo gubernamental, evaluando sus beneficios y sus aún falencias, considerando para dicho efecto la organización, actualización y mantenimiento de las páginas del Gobierno electrónico, así como la percepción de los estudiantes en cuanto a la legitimidad y transparencia del gobierno electrónico, lo atractivo que puede llegar a ser la información presentada, el diseño de la interfaz gráfica, la seguridad y gestión de datos que brinda, la gama de servicios, la vinculación del gobierno y la sociedad, etc.

La **fiabilidad de los datos** recabados a partir de esas **técnicas de medición** radica en la calidad de sus fuentes, dado que los profesionales mencionados conocen con mayor certeza la gestión de redes y tecnologías de la información, tanto en el ámbito público-administrativo como otras plataformas en el sector educativo, por lo que se encuentran con una mayor cercanía tanto al Gobierno electrónico como a las plataformas de interacción digital estudiantiles. Mientras que los estudiantes encuestados pertenecen a la carrera de Tecnologías de la Información de la Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas de la Universidad Guayaquil, lo que hace que por su línea de estudios tengan más conocimiento en dicha área que la media de la población general.

Se empleó además como técnica el **análisis bibliográfico y documental** de la literatura existente sobre el tema, y otros documentos.

2.6. Selección de Muestra

Para la **encuesta**, la muestra se seleccionará a través de la fórmula de *Cochran*, con conocimiento del universo de estudio, que para efectos de la presente investigación será la cantidad de estudiantes de la carrera de Tecnologías de la Información, misma que de acuerdo al corte de estudiantes matriculados en la Universidad Guayaquil del Período 2015-2016 alcanzan los 1672 estudiantes.

De tal modo que la expresión lógica de la fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{\left\{ \frac{[z^2 * p(1 - p)]}{e^2} \right\}}{1 + \left\{ \frac{[z^2 * p(1 - p)]}{e^2 N} \right\}}$$

En donde “n” es el número de personas a encuestar o la muestra obtenida, mientras que la “N” es el universo de estudio, que no correspondería a 1672 sino a la mitad de estos estudiantes, dado que se considerará a los estudiantes de mitad de carrera en adelante, es decir los últimos de 5 semestres de estudio de la misma, bajo la premisa de que los mismos tienen mayor conocimiento en tecnologías de la Información y nuevas tendencias gubernamentales como el Gobierno digital, de forma que la población se reduce a 836 estudiantes.

Para la obtención de dichos datos se considerará un valor de confiabilidad (z) del 95% correspondiente a 1,96, con un margen de error (e)² del 5% y una variabilidad de datos (p) del 50%, evitando que exista un mayor o menor nivel de variabilidad sino uno más estable.

$$n = \frac{\left\{ \frac{[(1,96)^2 * 0,50(1 - 0,50)]}{\pm 0,05^2} \right\}}{1 + \left\{ \frac{[(1,96)^2 * p(1 - 0,50)]}{\pm 0,05^2(836)} \right\}} = \frac{\left\{ \frac{[(3,8416) * 0,25]}{0,0025} \right\}}{1 + \left\{ \frac{[3,8416 * 0,25]}{2,09} \right\}} = \frac{384,16}{1,4549} = 265,04$$

Teniendo una muestra de 265 estudiantes para encuestar en la Facultad ya antes mencionada, los mismos que deben de encontrarse desde quinto semestre en adelante como un medio de fiabilidad, para contar solamente con estudiantes que tengan pleno o mayor conocimiento entorno a la funcionalidad nacional de las tecnologías de la Información.

Para tabular los datos obtenidos de las encuestas a los estudiantes se usó el programa Excel, con miras de establecer tablas de datos y gráficas de pastel entorno a la conformidad inconformidad de los mismos con el gobierno electrónico, presentando en la tesis una síntesis y análisis de los mismos de cara a las premisas y al tema propuesto, apoyándolos también en la información obtenida de las entrevistas, que al ser un instrumento subjetivo puede proveer información mucho más explicativa del tema en cuestión.

Facilitando de esta forma la generación de una propuesta consistente a la realidad de los jóvenes en el gobierno electrónico, sobre todo porque los mismos se encuentran más familiarizados a los entornos digitales y porque en los últimos años los jóvenes estudiantes han estado más inmersos en el curso de la política ecuatoriana, haciendo evaluaciones introspectivas de su participación en la política nacional y el impacto de la Administración pública en la calidad de vida de los ecuatorianos.

CAPÍTULO III

3. Análisis de resultados

3.1. Resultados de la Participación Digital

De acuerdo a la base de datos de las Naciones Unidas respecto al Gobierno electrónico “*UN E-Government Knowledgebase*” basada en la “Encuesta de Gobierno electrónica de las Naciones Unidas para 2020”, a la postre 99 de 193 países se encuentran por encima de la medida mundial de Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico o EGDI por sus siglas en inglés, correspondiente a 0,5988, en donde Ecuador se sitúa en el puesto 74 con un EGDI de 0,7015 (Naciones Unidas , 2020), con lo que se evidencia que el país en cuestión se encuentra dentro de un rango de admisibilidad y actualización en función a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, desarrollando en principio una modalidad de Gobierno electrónico, la cual, según el organismo internacional antes mencionado debe garantizar el incremento del estándar de vida de la sociedad y salvaguardar los intereses de los mismos, de cara al cumplimiento de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) que detallan la innovación de estructuras (ODS-9), reducción de desigualdades (ODS-10), Ciudades y comunidades sostenibles (ODS-11), lo que es posible a través de la colaboración de los sectores públicos y privados para generar estrategias de distribución de servicios en línea, ejemplo de ello la telemedicina o salud digital, educación en línea, etc. (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, 2018)

Es necesario traer a colación con lo dicho, al ODS-10 que recaba la reducción de las desigualdades entre los países, esto de acuerdo a la brecha socio-digital aún existente no solo entre países, sino dentro del Ecuador que se evidencia a través del Índice de analfabetismo digital que asciende al 10,5% y que según el INEC responde a la carencia de: acceso a internet, uso de computador y de teléfonos activos, además de falencias en la infraestructura tecnológica y la baja capacidad económica, de aquí que por ejemplo diarios nacionales como El Telégrafo (2019) y bases informativas como el INEC expongan que al menos el 8,9% de hombres y 12% de mujeres comprendidos entre los 15 y 49 años se consideren como analfabetos digitales, al no poseer medios ni instrumentos de conexión a internet, dicho sea de paso, un teléfono, computador o conexión inalámbrica o por cableado estable, aun cuando el uso de las tecnologías sea un medio de agilización de procesos, aprendizaje, reducción de costos, etc.

Aunado a ello se encuentran nacionalmente otra serie de problemas tales como la exclusión tecnológica fruto de la misma brecha socio-digital antes mencionada, que se guía por la falta de accesos o recursos de quienes no pueden acceder a las TICS, sea por afectaciones a nivel económico, deficiencias en la infraestructura tecnológica o fallas en la geografía circundante, lo que puede dificultar el goce de las redes inalámbricas, sin contar los aspectos socioeconómicos, como el nivel de instrucción de la población, dado que de acuerdo a Inforc Ecuador, “las personas con más preparación académica llevan ventaja frente a aquellas con una formación básica porque son más conscientes de la necesidad de tener información en tecnologías e invierten para capacitarse en ellas” (Naranjo, 2019), sobre todo porque usar las tecnologías no implica siempre conocer toda su dimensión y operatividad, sino que este uso debe estar ligado a la educación personal.

A estos problemas de tipo social también se suman otros de raigambre política, estrechamente ligada a los factores de limitación y desidia participativa, como lo son la politización del gobierno electrónico, haciendo que este responda al poderoso de turno y no a las necesidades sociales, llevando a una ineludible falta de continuidad a las estrategias de optimización del mismo, siendo estos, factores que dificultan el correcto ejercicio del gobierno electrónico en el Ecuador como afirma el Ing. Gary Reyes en entrevista.

De aquí, que se mencione que la gobernanza digital no puede ser, como ya se ha dicho, estudiada solo desde la esfera política o solo desde el espectro tecnológico, dado que abarca un mayor ámbito de análisis, tal es el caso de la participación ciudadana, la infraestructura tecnológica y la educación informática, la cual se ha visto limitada dada la falencia de acceso a internet en regiones educativas localizadas en la Amazonía ecuatoriana por ejemplo, problema que se ha buscado subsanar a través de proyectos como Ecuador Digital y la Agenda Educativa Virtual que estimulan el acercamiento de los ecuatorianos a las TICS, con lo que se ha logrado disminuir la brecha digital en el país a la mitad al menos, equiparando la condición tecnológica ecuatoriana a la de países como Uruguay o Argentina, que tienen los EGDI más altos de la región. (Pasquali, 2020)

Lo que se ha logrado, gracias a la implementación del Plan nacional de Gobierno electrónico 2018-2021 citado en el cuerpo del trabajo, con lo que se han podido incrementar los indicadores del EGDI, entre los que se encuentran a) El Índice de Servicios en Línea (OSI) que evalúa los instrumentos de planeación, gobernanza, acceso y difusión de la información pública y participación en medios electrónica por parte de

los ciudadanos y que en Ecuador llegó a 0,81180; b) El índice de Infraestructura Tecnológica TII; y c) el Índice de Capital Humano, que denota numéricamente una mejora en la oferta y desempeño de servicios en línea en Ecuador, país que a través del portal www.gob.ec ha insertado un 63% de trámites electrónicos y herramientas como la Firma electrónica, interoperabilidad, aplicaciones móviles y portales de acceso para información del Estado. (MINTEL, 2020)

Sin embargo y muy a pesar de la existencia de una infraestructura tecnológica, poco o nada se puede lograr sin educación informática o educación en tecnologías, escenarios de analfabetismo informático, falta de acceso a servicios de internet o telefonía, y desvinculación política del Gobierno con la sociedad, y de gobiernos antecesores con gobiernos sucesores en materia de estrategias de gobierno electrónico, dado que este modelo de gobernabilidad apuntala a la generación de una política abierta que interconecte a los ciudadanos, con el ya mencionado Gobierno, los sectores productivos y los servidores públicos, propendiendo de dicho modo a la cercanía y eficacia del poder público dentro del marco de la norma vigente y de acuerdo al contexto nacional o realidad existente.

De aquí, que no resulte útil solamente mencionar los avances teóricos del gobierno electrónico, dado que fruto de su naturaleza práctica los mismos deben de materializarse en la realidad, para determinar un nivel de validez social y político, sobre todo considerando que el gobierno electrónico “transforma la cadena de valor de los servicios públicos a través de la tecnología, generando transformaciones que incrementan el acceso y disponibilidad de la información, gestión e interacción entre el gobierno y los ciudadanos” (Palma, 2020) incrementando con ello la participación ciudadana, que es un objeto central del mismo y medida de análisis del presente trabajo, así como valores intangibles entre los que se encuentran la transparencia.

3.1.1. Desarrollo de las técnicas investigativas a nivel local en materia de participación

Para contextualizar y corroborar los avances logrados a nivel nacional, fue necesario el desarrollo de la “Encuesta de perceptibilidad del Gobierno electrónico”, que sirvió de instrumento de medición de la conformidad o inconformidad de 265 estudiantes de la Carrera de Tecnologías de la Información de la Facultad de Ciencias Matemáticas y Física de la Universidad Guayaquil respecto a la eficiencia del gobierno electrónico en el Ecuador, considerando que los miembros de la muestra seleccionada poseen

conocimientos de: Sistemas digitales, Ingeniería económica, enrutamiento, administración de base de datos, Comunicación Organizacional, Presupuestos y Finanzas, Gestión de Redes, Seguridad de la información, Ingeniería en Software, Gestión de redes avanzadas y Diseño de aplicaciones e infraestructuras web seguras, por lo que contienen un nivel de experticia notorio respecto a la medida de ecuatorianos y simbolizan una fuente fiable de la que se recabaron los resultados presentados a continuación y basados en los siguientes indicadores.

El aspecto sociodemográfico de la encuesta denotó que además de que sus competencias profesionales y nivel analítico, detallado desde la mitad de la carrera en adelante apuntalara a los nuevos requisitos de la Nueva Teoría Estratégica aplicada al Gobierno electrónico en el país, existe una ruptura de la brecha generacional etaria al contemplar un grupo de encuestados que va desde los 20 años a los 44 años (**Ver Anexo 5**), así como una paridad de género notoria que evidencia la participación de un 58% de mujeres y 42% de hombres (**Ver Anexo 4**), especificando la inserción de la mujer dentro del sector tecnológico y de los distintos grupos detallados Generación X, Y, Z, encaminados al fin de la mejora de los sistemas tecnológicos, políticas comunicacionales y desarrollo de entornos webs, en soporte las nuevas estrategias de Gobierno electrónico.

La perceptibilidad social del Gobierno electrónico fue medida con base a algunos indicadores como lo son el nivel de organización de la información encontrada en estos espacios informáticos gubernamentales, sus actualizaciones, nivel de legitimidad y transparencia de actividad, la posibilidad de interacción entre internautas y estratos gubernamentales, el fomento de la participación ciudadana, el nivel de protección y seguridad informática de datos, multiplicidad de servicios brindados por las plataformas de gobierno electrónico en Ecuador y la vinculación del gobierno con la sociedad general a través de mecanismos de participación virtual, indicadores que atienden a las variables en principio dispuestas y a los cuestionamientos que derivan de los objetivos específicos de la investigación y que se detallarán en los siguientes apartados.

Cabe mencionar, que dichos indicadores serán apoyados con los argumentos técnicos, sociales y políticos del Ing. Gary Reyes, director de la Carrera de Tecnologías de la Información de la Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas de la Universidad Guayaquil, la Máster en Ciencias de la Informática Teresa Santamaría, docente titular e investigadora de la Universidad Guayaquil y el Ing. Edgar Ulli Flores, docente de Sistemas de la Universidad Guayaquil, quienes, desde su experiencia en el área

informática, tecnológica e investigativa logran develar los progresos del Gobierno electrónico y el estancamiento de las estrategias del mismo para mejora del país; Sin descartar la data nacional e internacional obtenida entorno a la participación y eficiencia del gobierno electrónico.

Además de ello, se desarrolló como una técnica cualitativa la Entrevista denominada “Cumplimiento de propósitos del Gobierno electrónico a través de indicadores de resultados” para determinar en base a los indicadores del Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, la percepción profesional entorno a la seguridad y eficiencia de la plataforma de gobierno electrónico y el uso de los datos recabados por la misma, el fortalecimiento de la gestión tecnológica, el empoderamiento ciudadano en el Gobierno Digital bajo el modelo de Estado Abierto, el involucramiento de los ciudadanos en la gestión pública del Estado, etc.

Cabe señalar que esta entrevista fue desarrollada a manera de diálogo con tres expertos en la materia, tal es el caso del Ing. Gary Reyes director de la carrera de tecnologías de la información de la Facultad de Ciencias Matemáticas y Física de la Universidad Guayaquil, el Ing. Edgar Ulli docente de Sistemas de la Universidad Guayaquil y la Máster Teresa Santamaría, docente titular e investigadora de la Universidad ya citada.

3.2. Política Comunicacional de la Subsecretaría del Gobierno electrónico

3.2.1. Transparencia Normativa e Informativa

Desde 2014 Ecuador consta dentro de los registros internacionales del *Open Data Barometer* o Barómetro de datos abiertos, que es una “medida global de cómo los gobiernos publican y utilizan datos abiertos para la rendición de cuentas, la innovación y espacio social” (Open Data Barometer , 2020),y que ha denotado el progreso del país en materia de gobierno electrónico al punto que para 2016 lo situaba en el puesto número 67 de 115 países, evidenciando que al interior del país se han generado esfuerzos para el aperturismo de datos a nivel económico, social y político para la población civil respecto a la gestión pública y organizativa del Estado, mientras que, para 2020 según el Barómetro de Datos Abierto para América Latina y el Caribe ILDA, Ecuador ocupa el puesto 12 de 24, con una puntuación ILDA de 42 sobre 100 a nivel regional.

Tabla 1. *Detalle ODB 2020 de Ecuador*

Detalle ODB 2020 de Ecuador	
ODB sobre 100	42.31
Preparación sobre 100	61,61
Implementación sobre 100	60,33
Impacto	5.00

Barometrolac. (2020) Detalle ODB. América Latina y el Caribe.

Fuente: URL: https://barometrolac.org/country-detail/?_year=2020&indicator=ODB&lang=en&detail=ECU

Los datos antes expuestos develan la de prevalencia de la exposición de datos a nivel nacional, además de esto, las gráficas de progreso de apertura y transparencia informática presentan una creciente notoria en 2020, a esto se agregan otros indicadores, como lo son el de: a) Preparación, que se ha fijado en un 61.61 sobre 100 y que contempla los avances en políticas Gubernamentales, Acción del Gobierno, Acceso tecnológico a los ciudadanos y con base a ello el desarrollo de sus derechos civiles y políticos y la gestión empresarial; b) Implementación, fijado en 60,33% y que contempla la existencia, disponibilidad, identificación y actualización de datos públicos; e, c) Impacto de un 5% a nivel regional, que se distribuye en un 10% de impacto político, 0% de impacto social y 5% de impacto económico. (Barómetro de Datos Abierto para América Latina y el Caribe)

Con base a lo anterior, es necesario detallar que una de las metas del Gobierno electrónico en el Ecuador apuntala a la mejora cualitativa de la oferta de los servicios de información y comunicación, incrementando de dicho modo la eficiencia y eficacia del sector público, con miras de transparentar la gestión del mismo y adherir a la palestra pública el componente participativo desde una óptica virtual; lo que parcialmente se evidencia en las encuestas de perceptibilidad del Gobierno electrónico, de acuerdo a las cuales un 62% consolidado, consideran que la información brindada por las instituciones del Estado a través de la plataforma de Gobierno electrónico legitima la administración actual y que la misma transparenta su accionar, sin embargo, un 38% de la población restante o no está convencida de esta idea o por el contrario la niega en mayor o menor grado, determinando un nivel aún considerable de inaceptación del nivel de transparencia pública. **(Ver Anexo 9)**

Este tipo de indicadores, se refiere de acuerdo a los comentarios coincidentes del Ing. Gary Reyes, la MsC. Santamaría y el Ing. Edgar Ulli, a que la información a nivel nacional se encuentra politizada y la gestión administrativa por ser parte de la política nacional también, dejando un nivel de deslegitimación pública dada la falta de respuesta de la Administración a las necesidades generales, mismas que quedan soslayadas frente a los intereses de quienes ejercitan el poder de turno. Cabe indicar, que los profesionales en cuestión no obvian los avances del gobierno electrónico en el país, es más, hacen alusión a su desarrollo, sin embargo, también se refieren a su lento crecimiento, una realidad que se puede notar a través del indicador ODB mundial y regional, dado que la escala ecuatoriana es baja en consideración a la de países como Uruguay.

Tabla 2. *Transparencia informativa*

Legitimación del poder público	
Totalmente en desacuerdo	3
En Desacuerdo	15
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	72
De acuerdo	124
Totalmente de acuerdo	47

Fuente: Base de datos de la investigación. Elaboración propia.

Siguiendo el patrón anterior de respuesta, un 58% (171 personas) consolidado de la población encuestada considera que el nivel de acceso a la información pública y general a partir de la plataforma web www.gob.ec aumenta los valores intangibles de legitimidad y transparencia, mientras que un 7% (18 personas) consolidado no está de acuerdo a ello y un 35% (72 personas) no se logra decantar por ninguna de estos dos extremos, lo que se da debido a la falta de independencia entre las estrategias tecnológicas de gobierno electrónico y la ideología del gobernante de turno, lo que se aplica en el país no solamente en materia informática, sino que ha migrado de los medios convencionales a los medios digitales. **(Ver anexo 13)**

De hecho, la constante injerencia en la tendencia o doctrina política de los mandantes, es a criterio de los entrevistados una de las grandes fallas de continuidad del ejercicio de las políticas públicas, dicho sea de paso, del gobierno electrónico, dado que

afectan el curso de la planificación y las estrategias planteadas, quitándoles veracidad y disminuyendo la confianza de los ciudadanos en el ejercicio público como tal.

3.2.2. Comunicación Interinstitucional

Dentro del contexto de la globalización, la comunicación interinstitucional debe de apuntalar a los objetivos de la Agenda Digital para América Latina y el Caribe, que tiene íntima relación a los Objetivos del Desarrollo Sustentable; Al respecto de este primer documento, el área sexta referente a que las tecnologías emergentes para el desarrollo sostenible contienen tres pilares fundamentales que no solo impulsan sino que coadyuvan al ejercicio de una comunicación interinstitucional eficaz, tal es el caso de a) La promoción del diseño de políticas públicas apoyadas en la innovación y basada en datos; b) Impulsar en las políticas públicas y diseño de servicios digitales el uso de tecnologías emergentes y c) promover servicios digitales financieros, logrando de este modo la interrelación de sectores, como lo son el sector económico, social, político, de educación, salud, seguridad, etc., promoviendo así un marco de interoperabilidad, que tiene que ver según MINTEL (2019) con el esfuerzo mancomunado para intercambiar bases de datos, información, etc., de institución a institución, para mejorar la gestión interna de cada organismo.

De hecho, la comunicación interinstitucional dentro del contexto de gobiernos electrónicos como ya se ha propuesto anteriormente depende de la independencia de la tendencia política de los administradores y servidores públicos, con los equipos electrónicos o con las TICS, siendo esta la única forma en que se pueda alcanzar un empoderamiento comunicacional dentro del marco del gobierno electrónico, una gestión eficiente y tramitología digital pública, reorganizando para dicho efecto la estructura organizacional históricamente instaurada y que ha sido en más de una ocasión utilizada como escenario para el desarrollo de actos de corrupción, que limitan el ejercicio pleno de las instituciones del Estado.

Resulta necesario en este sentido traer a colación la reflexión del Ing. Edgar Ulli, para quien “Más allá de la tecnología el problema o el eje central somos las personas, de aquí que haya que crear una cultura de cero corrupciones, pares que se maneje a la tecnología como debe ser: un apoyo”, esto justamente por la politización del gobierno electrónico y la falta de transparencia que al menos la mitad de los jóvenes que lo usan

consideran que existe en estas plataformas y en donde su seguridad puede verse afectada, fruto de la lenta continuidad en el mantenimiento de dichas plataformas.

3.2.3. Accesibilidad a la información

De acuerdo al Libro Blanco de la Sociedad de la Información y del Conocimiento (2020), la Accesibilidad a la información pública dentro de un contexto globalizado debe de considerarse a la inclusión digital como una piedra angular en la actividad gubernamental, debido a que a través del empoderamiento social y tecnológico se puede lograr una verdadera participación social-económica, derivando de dicho modo en un modelo de gobernabilidad participativa, inter y multisectorial; Considerando para dicho efecto que el internet tiene una categoría de derecho y servicio básico, no siendo un privilegio como podría creerse, sino una necesidad que atiende a los requerimientos de cumplimiento del derecho a la comunicación, acceso a la información pública y participación consagrados en los art.16, 91, 61 de la Constitución de la República respectivamente, asegurando la accesibilidad, calidad y accesibilidad de precios en las distintas zonas geográficas del Ecuador.

A este respecto, es necesario traer a colación el criterio del Ing. Gary Reyes que coincide con el de las Naciones Unidas, organismo para el cual el internet debe ser considerado un servicio básico de acceso gratuito, especialmente en sectores rurales, dados los nuevos requerimientos de la sociedad globalizada y la migración de los modelos y estructuras tradicionales a la nube, para lo que es necesario crear alianzas público-privadas, dado que son las privadas las que ofertan el internet.

Cabe agregar, que también el Ing. Reyes coincide en este primer postulado, agregando que algunas estrategias para optimizar la llegada del gobierno electrónico al sector rural sería la creación de alianzas público-privada para proveer de servicio de internet a las distintas localidades, además de la creación de corredores de servicio en las principales arterias o carreteras de entornos rurales, para que tengan fácil acceso a internet y con ello a la información público, esto, con el objetivo de que también el sector rural pueda hacer autoservicios públicos.

Además de lo dicho, es necesario explorar el desarrollo y uso de las Aplicaciones o App gratuitas para que los ciudadanos puedan acceder a servicios, transacciones de gobierno electrónico, información, etc., como por ejemplo lo gestiona la banca privada en el país, misma que de acuerdo a cada compañía anónima o banco gestiona una

aplicación bajo el nombre de la institución, y a través del cual los usuarios o clientes fijos pueden hacer retiros, transacciones, depósitos, pagos, diferimientos de tarjetas, acceso a créditos, etc., disminuyendo trámites presenciales y los tiempos de gestión y respuesta, haciendo que a la vez estas instituciones se vean obligadas a mejorar constantemente sus servicios, lo que bien podría ser emulado a nivel nacional como sucede en el caso del CNE o Consejo Nacional Electoral, SERCOP, o Servicio Nacional de Compras Públicas, el Portal de la Superintendencia de Compañías, etc., en donde se puede tener acceso a información general y nacional en los sectores electoral, de contratación pública y societario.

De hecho, normativamente el art. 6 de la Ley regulatoria del Sistema de Registro de Datos públicos del Ecuador establece como un principio de ejecución de la información pública la accesibilidad, en esto coincide el COA o Código orgánico Administrativo, mismo que de acuerdo al art. 90 y 91 detalla a este principio, adhiriendo el de usabilidad, con miras de asegurar la integridad de la información brindada.

A más de lo planteado, cabe indicar que la necesidad de que el Internet sea concebido como un servicio básico y la accesibilidad a información como un derecho fundamental se ha visto manifestada durante la pandemia COVID-19, en donde el ejercicio de una gobernanza digital ha sido crucial respecto a la tramitología nacional o interina, de aquí que dentro de 2020 durante la ya mencionada pandemia se hayan emitido al interior del país al menos 8 millones de salvoconductos por medios digitales, que aseguran la circulación legal y segura dentro del territorio nacional, considerando también otros procesos como la emisión de un pasaporte electrónico, cédulas digitales, que favorecen al uso tecnológico y gestión de servicios por parte de los ecuatorianos (MINTEL, 2020).

Sin contar que también ha sido importante al momento de tener a la población comunicada e interconectada, tal como ha sucedido en los procesos electorales de los comicios presidenciales de 2021, en donde gracias al entorno web provisto por el Consejo Nacional Electoral se ha seguido minuto a minuto el proceso de escrutinio de actas de votación en el país, brindando cierta transparencia al proceso electoral (CEEI, 2019).

Además de lo mencionado se han desarrollado aplicaciones, como lo son la APP gob.ec de dominio nacional que tiene por objeto consultar los trámites de gestión del gobierno digital o dentro del dominio gob.ec en cualquier momento y día, desarrollando

lo que el MINTEL denomina como un Ecosistema Digital; lo aquí expuesto es coincidente con las apreciaciones de la Msc. Santamaría, que en entrevista explicó que para la correcta gobernabilidad tecnológica al interior del país es imperioso construir estructuras modelos dentro de distintos sectores como lo son el sector salud, educación, etc., además de generar un proceso de reestructuración del organismo público, trasladando las entidades físicas a entornos digitales, como lo han hecho por ejemplo el Sistema de Contratación Pública a través del Portal SERCOP y la implementación de un catálogo digital, aprovechando de este modo el potencial de las aplicaciones móviles para el desarrollo de trámites simplificados, como detallan los ingenieros Reyes y Ulli.

De hecho, frente a la necesidad expuesta por los profesionales, de universalizar el uso del internet, a través de la vinculación de entidades público-privado, es necesario recalcar el desarrollo de un proyecto que se está llevando a cabo por parte del Ministerio de Telecomunicaciones que se basa en la Repotenciación de las actuales sedes de Wifi público a través de la instalación de en promedio 1450 puntos Wifi nuevos, fomentando el acceso de internet gratuito en espacios concurridos como parques, mercados, además de 98 puntos Wifi instalados por la Compañía Nacional de Telecomunicaciones, CNT EP, en 22 provincias y 70 cantones del país (MINTEL, 2019), buscando de este modo interconectar al Ecuador y digitalizarlo, generando espacios de acceso e inclusión tecnológica a través de la potenciación de la infraestructura tecnológica.

Cabe indicar que el elemento de la inclusión tecnológica va ligado a la alfabetización en dicha área, y a su vez con el aseguramiento del acceso universal a las tecnologías de la información no solamente en sectores y parroquias urbanas, sino también en espacios rurales, de modo tal que el Ing. Reyes detalla que esta es una necesidad para lograr el verdadero empoderamiento de los distintos sectores sociales respecto a la actividad administrativa; En este orden de ideas el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2019) detalla que esta inclusión se lograría a través del desarrollo de Infocentros y puntos de acceso a Red Wifi gratuita, destinados a aquellos estratos sociales de difícil equilibrio económico como también ya se ha indicado antes, razón por la que MINTEL ha planteado la creación de 857 Infocentros y 25 Mega-Infocentros a nivel nacional, cubriendo de dicho modo al 70,49% del total de las parroquias rurales con acceso a internet (MINTEL, 2019).

3.3. Gobierno electrónico

3.3.1. Capacidad institucional y ciudadana para la implementación de un gobierno abierto

Como se ha expuesto anteriormente, el Gobierno electrónico es una innovación reciente dentro de la administración pública ecuatoriana, pero que cuenta con una proyección y planificación plausible, que desde 2018 se ha gestionado ya no solo con base a la inserción tecnológica sino con una instrumentalización de los medios de protección de datos personales insertados en las plataformas, lo que es una preocupación en general de los usuarios de esta plataforma como se muestra a continuación:

Tabla 3. *Seguridad Informática*

Seguridad informática	
Totalmente en desacuerdo	8
En Desacuerdo	24
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	88
De acuerdo	101
Totalmente de acuerdo	44

Fuente: Base de datos de la investigación. **Elaboración propia.**

Con esto se evidencia que un 33% de los **encuestados**, correspondiente a 88 personas, no está del todo seguro del nivel de protección de los datos personales que proveen a las plataformas gubernamentales, esto sumado a un 12% o 32 personas que niega tener seguridad informática en los portales web, sin embargo, estas cifras se encuentran frente a otro 55% o 145 personas que en menor o mayor medida consideran que realmente tienen seguridad informática en los sitios web, esto justamente por la configuración de dichas plataformas y la sensibilidad de los datos personales provistos. **(Ver Anexo 11)**

Tabla 4. *Seguridad Informática de cara a la multiplicidad de Servicios*

Multiplicidad de servicios	
Totalmente en desacuerdo	6
En Desacuerdo	16
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	98
De acuerdo	106
Totalmente de acuerdo	39

Fuente: Base de datos de la investigación. Elaboración propia.

Estos datos son acompañados también de un 54% de encuestados, es decir, 145 personas están a favor de la seguridad de datos de cara a la multiplicidad de servicios ofertados en el sitio web www.gob.ec, frente al cual se detalla un 37% de encuestados, o 98 personas, que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo de esta medida, o que más bien se encuentran en un estado de duda, y un 8% de la población consolidada que en mayor o menor medida consideran que realmente sus datos no se encuentran protegidos en estos sitios, aun cuando exista una gran cantidad de servicios ofertados, quienes generalmente abogan por medios tradicionales de gestión como ventanillas. **(Ver Anexo 12)**

Además de lo mostrado, el gobierno electrónico se ha ido equipando con el paso de los años, de modo que en 2019, ya no solamente se hablaba de una gestión de protección de datos, sino también de un observatorio de Gobierno electrónico vinculado a las tecnologías de la información, organismo necesario para la legitimación del gobierno electrónico en el país, sobre todo por la necesidad de vinculación de la sociedad con la sede administrativa, considerando que un 38% de los encuestados no está seguro de que exista una plena vinculación intersectorial o entre distintos niveles de poder y la ciudadanía **(Ver Anexo 17)**, por lo que es necesario que dentro de las estrategias de gobierno electrónico se haga referencia a la existencia de veedores independientes.

De hecho, este observatorio o fiscalizador de las acciones dentro del gobierno electrónico es un elemento sustancial para generar cambios dentro de la organización misma de la administración, facilitando la reestructuración de organizaciones públicas, creando a la par instituciones públicas modelo para otras, desde la sede digital, esto, a través de la reconstrucción de la estructura pública basada en los conceptos de

governabilidad digital, transparencia y servicio a la ciudadanía, como defiende el Ing. Reyes.

Sin embargo, y a pesar de este tipo de avances hasta 2019 aún no se encontraban medidas sustanciales en cuanto a la creación de espacios para que la ciudadanía comunique sus necesidades, es decir, que no se estaba explotando el componente social, es más, según la planificación cronológica de MINTEL hasta 2020 no había campañas fuertes de los beneficios de la participación electrónica, de aquí que no toda la población conozca este tipo de entornos gubernamentales en línea, dado que su conocimiento se ha visto reducido para aquellas personas que o tienen conocimiento en redes, informática y TICS o para quienes han sido instruidos en dichos aspectos, sin embargo, el resto de la población obvia la existencia de estos entornos, más que por una desidia colectiva, por ignorancia y falta de planes de capacitación y sensibilización entorno a la participación electrónica, es más, este último dato puede corroborarse a través del 0% de avance que para 2020 MINTEL Presentaba en este sentido según su plataforma MINTEL (2021) y el alto porcentaje de desconocimiento de las formas de participación digital, cifra porcentual que consolidada llega a 58% según la Encuesta de Perceptibilidad de Gobierno Electrónico.

Cabe indicar, que dentro del primer trimestre en curso de 2021 se ha logrado con éxito centralizar los trámites a través del portal www.gob.ec e igualmente se ha desplegado un sistema de entrega de credenciales únicas de acceso a los servicios electrónicos, o de claves de seguridad, difundiendo las ventajas de la estrategia ciudadana de ciberseguridad, sin embargo, aún hay falencias en cuanto a la capacitación de las instituciones con base al modelo de ciberseguridad, que es también un tema que preocupa a la población entendida en la materia, sobre todo por los múltiples uso que se le puede dar a las bases de datos informáticas, dicho sea de paso alteraciones en procesos bancarios, electorales, robo de información, etc., que consienten la actividad delictiva.

3.3.2. Mecanismos de participación ciudadana implementados y Deliberación

La participación ciudadana es un derecho manifestado tanto en la Constitución, instrumentos internacionales y especialmente en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, denominada LOTAIP, que no solamente fija la participación ciudadana como un eje de amplia necesidad, sino también el acceso de la información relacionada a los asuntos públicos, esto para ejercer la función de veedores públicos del

ejercicio administrativo de los detentadores del poder, fomentando los procesos de rendición de cuentas, control y fiscalización de las actividades estatales a través del uso de los medios digitales que oferta la globalización y la inserción del gobierno electrónico en el Ecuador, que a través del Open Data, o los Datos abiertos que incrementan el nivel de transparencia estatal, fomentando ya no solamente el Gobierno electrónico sino también el gobierno abierto, instando así, a la sociedad a llegar a un modelo de gestión participativa o una e-democracia.

Como se conoce, los mecanismos de participación ya citados en el apartado teórico se ven contemplados por los Consejos ciudadanos sectoriales, consejos consultivos, audiencias públicas, Presupuestos Participativos, asambleas ciudadanas, silla vacía y cabildos populares (CPCCS, 2020), sin embargo, estas son medidas generalmente presenciales y con una baja actuación de los medios digitales, de aquí que el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información haya emitido en 2020 la Norma Técnica que regula los medios electrónicos para procesos de participación ciudadana en la función ejercida, proyecto asistido por la Subsecretaría del Gobierno electrónico que detalla las medidas que tomar frente al índice de Participación electrónica a nivel nacional o el EPI que se complementa de los procesos de E-información, E-consulta y E-decisiones.

De hecho, según el reporte EPI 2018 de las Naciones Unidas Ecuador contempla un índice de participación electrónica alto, encontrándose en el lugar 81 de 193 países con un índice correspondiente al 0,6742, superior a la media mundial, como sucede con otros de los indicadores citados anteriormente en este apartado. La Importancia de este valor recae en que el mismo evidencia el nivel de participación digital de la población, evaluando a la par el impacto de la inserción tecnológica y la e-participación en la oferta de servicios nacionales y la mejora de los mismos, en distintos sectores como lo son la salud, la educación, la seguridad social, etc., de aquí que en entrevista Reyes afirmase que el gobierno electrónica y la inserción de la participación ciudadana en el ecosistema digital ha influido positivamente, dado que permite brindar información de forma clara, eficaz y verídica, fomentando a la vez la continuidad de los procesos administrativos.

Tabla 5. *Evolución del Índice de Participación EPI*

Año	Índice de E- Participación (EPI)	E- Posición	Utilización por etapas			
			Total	Etapas 1	Etapas 2	Etapas 3
2003	0,0690	33	4	3	0	1
2004	0,0492	34	-	-	-	-
2005	0,0635	40	-	-	-	-
2008	0,1136	87	-	-	-	-
2010	0,1571	76	-	-	-	-
2012	0,2368	23	-	-	-	-
2014	0,4902	65	44,83	77,78	22,73	0,00
2016	0,5763	72	58,30	70,60	57,90	0,00
2018	0,6742	81	68,48	70,00	78,26	54,55

Fuente: Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2020) Norma técnica que regula los medios electrónicos para procesos de participación ciudadana en la Función ejecutiva.

De hecho, la participación electrónica digital en el Ecuador tiene una data amplia, a pesar de la novedad del Gobierno electrónico, de modo tal que MINTEL ofrece la Tabla de Evolución de Índice de *e-Participación* en el Ecuador, que considera que desde 2003 a 2018 se ha dado un salto de un índice del 0,0690 a 0,6742, escalando así un total de 48 puestos en la escala internacional, con una mayor evidencia de participación a partir de 2014.

Lo aquí dicho, se evidencia a través del uso de cuentas, aplicaciones móviles, e incluso con iniciativas como El Portal Contacto Ciudadano, actualmente administrado por el Ministerio del Trabajo (2020), que es un sistema que genera un espacio virtual en donde las personas puedan emitir sus preguntas, inquietudes y solicitudes, a manera de foro interactivo, que ha sido implementado en al menos 104 instituciones de la Función Ejecutiva hasta el año 2018, gestionando según cifras de MINTEL (2018) un promedio de 41 mil casos.

Además de ello se hace referencia a la implementación del Sistema de Gestión documental *Quipux*, que a diferencia del Portal Contacto Ciudadano se ha brindado a al menos 302 instituciones públicas, emitiendo 252,35 millones de documentos incluidos para dicho efecto 94,64 millones con firma electrónica (MINTEL, 2020), que como se ha

referido antes le da el valor o categoría legal de documento original y fidedigno a los emitidos por vía electrónica. Cabe mencionar que un gran avance en este sentido es la publicación de la plataforma web planparatodos.senplades.gob.ec, a través del cual se aceptan fotos, o aportes de la ciudadanía, además del uso de la Plataforma Tramiton.to que busca generar un sistema de Trámites simplificados, o la Plataforma Diálogo 2.0 llevada a cabo por la Subsecretaría de Gobierno Electrónico, propiciando un verdadero modo de participación pública y deliberación a través de la revisión de textos legislativos para la ciudadanía general.

Además de ello, cabe agregar que el entorno digital es solamente un paso a la nueva globalización de la democracia, dado que de acuerdo al reporte “Ecuador Estado Digital” de enero de 2020, del universo de ecuatorianos ascendente a 17,46 millones de personas, al menos un 92,3% cuenta con acceso a internet en mayor o menor medida mientras que el 76,5% usa redes sociales como Facebook, YouTube, Instagram, etc., denotando la evolución de la dinámica social en el país de cara a las nuevas tecnologías.

De hecho, corroborando los datos presentados el 100% de los encuestados usa por su propia línea educativa medios de internet y redes de comunicación social, de este universo un porcentaje considerable de encuestados que asciende al 68% coinciden en que los sitios web determinados para la publicación de información administrativo-gubernamental en el Ecuador emiten información pertinente, constante y actualizada, es decir, que atienden a los preceptos antes mencionados, sin embargo, el porcentaje restante considera dudas o negativas al respecto, justamente por la aun notoria falencia de estos espacios, más allá que por su operatividad, por la ya mencionada politización sistemática.

Tabla 6. *Limitación y poco conocimiento de las formas de participación*

Limitación en el conocimiento de las formas de participación	
Totalmente en desacuerdo	3
En Desacuerdo	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	88
De acuerdo	88
Totalmente de acuerdo	66

Fuente: Base de datos de la investigación. **Elaboración propia.**

Sin embargo, lo aquí presentado se ve limitado ante los resultados de participación de la encuesta de perceptibilidad del Gobierno electrónico dado que el 57% consolidado de los encuestados están a favor de que las formas de participación digital son muy limitadas o poco conocidas por la población general, mientras que el 33% adicional no están del todo seguros de esta medida pero tienden a la duda entorno a ella, lo que concuerda con un 38% de porcentaje de incertidumbre de la población entorno a la vinculación del gobierno electrónico con los individuos a través de las plataformas digitales de servicios públicos. **(Ver Anexo 15)**

3.3.3 Políticas institucionales

En materia de políticas institucionales ha existido un esfuerzo notorio que se sustenta en el art. 154.1 de la Constitución de la República referido a la emisión de las políticas públicas, además del art. 16 referido al derecho de participación integral en el Ecuador dentro del espectro comunicativo, el art. 61 referido a la participación pública, el art. 85 respecto a la evaluación y control de las políticas públicas para que la colectividad pueda participar de forma completa y coherente, insertando a las comunidades, pueblos y nacionalidades, además de los art. 95, 100, 102 que respectivamente aluden el proceso participativo y deliberativo, así como los art. 4, 19 y 52 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana que habla de la construcción del poder ciudadano basada en el dialogo, deliberación y seguimiento de la actividad estatal, o el art. 8 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información pública, todo esto se ve apoyado por la inserción de mecanismos electrónicos en el sistema administrativo, lo que se ampara en el art. 18 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos que está íntimamente ligado a la Ley Orgánica de Participación Ciudadana.

A pesar del antecedente mencionado en el apartado teórico y el sustento aquí indicado, el proceso comunicacional fruto de políticas públicas no se hizo efectivo en el país dentro de la crisis de octubre o lo que el Centro Ecuatoriano de Estudios Internacionales CEEI denomina como los 12 días de conmoción social, que fue la evidencia de una clara disparidad entre la información provista por los medios públicos de comunicación oficial (TV y portales web ecuatorianos) frente a la información provista por los internautas en redes sociales o páginas de divulgación periodística, con lo que se atentaba a la institucionalidad de la democracia tecnológica, dada la propagación de *fake news* o noticias falsas y la producción esporádica de noticias, la divergencia de intereses

entre los mecanismos actuales de comunicación y difusión, y con ello la fractura de la institucionalidad del Derecho, generando una psicopatología en el pueblo el colectivo y una imagen negativa del país , fruto de la conflictividad presentada y la falta de una verdadera comunicación directa o aplicación de estrategias de comunicación para el Gobierno electrónico, razón por la que incluso el 35% de los encuestados no están seguros de que exista una verdadera legitimación actual del poder a través del gobierno electrónico. **(Ver anexo 13)**

Tabla 7. *Existencia de políticas e iniciativas participativas*

Existencia de políticas e iniciativas participativas	
Totalmente en desacuerdo	4
En Desacuerdo	13
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	88
De acuerdo	113
Totalmente de acuerdo	47

Fuente: Base de datos de la investigación. Elaboración propia.

Lo antes mencionado en el aspecto normativo y legal, se puede corroborar a través de los datos resultantes de la encuesta de perceptibilidad del Gobierno electrónico, dado que, un gran porcentaje de los encuestados que ronda los 61% es decir, 160 personas, afirman que en una mayor o menor medida evidencian que sí se han generado políticas públicas en materia de **comunicación**, de **gobierno electrónico** y de participación, mientras que un significativo 33% que abarca a 88 personas no se encuentra segura de estas aseveraciones y 17 personas o 6% indican que no consideran que existan de forma eficiente estas políticas o que si quiera se generen, evidenciando cierta disparidad en la población justamente por las falencias comunicativas existentes.

3.3.4. Información y difusión

El Gobierno electrónico ecuatoriano apuntala de primera mano a la difusión informativa. Razón por la que busca medios o formas a través de los cuales hacer llegar un mensaje claro y contundente, por lo que cabe hacer referencia al nivel de interactividad que el portal www.gob.ec de logra otorga a los internautas frente al nivel de atención de los mismos.

De hecho, se ha juzgado no solamente la pertinencia de información del Gobierno electrónico en el Ecuador, sino que gran parte del proceso comunicativo tiene que ver con el modo en que se comunica, de aquí que desde inicio se haya pugnado por un medio interactivo, de fácil uso y de comprensión, que tuviese bloques de información explicativos que indiquen el mejor modo de proceder dentro del sitio web, similar a los que se detallan en las aplicaciones o celulares nuevos.

Tabla 8. *Organización en la información brinda/da en los sitios web institucionales*

Organización Informativa	
Totalmente en Desacuerdo	5
En Desacuerdo	13
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	82
De acuerdo	109
Totalmente de Acuerdo	106

Fuente: Base de datos de la investigación. Elaboración propia.

De acuerdo a lo antes dicho se ha juzgado a los 265 encuestados por algunos criterios que debe de cumplir la información en los sitios web, tal es el caso de su organización, respecto a lo cual un 69% consolidado de los internautas afirman que existe orden o cierta organización por parte de la información brindada en los sitios web, lo que implica que en principio la comunicación indirecta es clara, sin embargo un 30,9% de los encuestados no están del todo a favor de esta idea, más bien se encuentran en un margen de incertidumbre y un 5% consolidado está en contra de esta idea, ya sea por la no linealidad en la estructura de los portales web o por sus múltiples ventanas emergentes.

(Ver Anexo 6)

Tabla 9. *Actualizaciones constantes en la información brindada en medios e hipermedios oficiales*

Actualización Informática	
Totalmente de acuerdo	4
En Desacuerdo	16
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63

De acuerdo	125
Totalmente de acuerdo	57

Fuente: Base de datos de la investigación. Elaborado propia.

Por otro lado, y como ya ha sido antes señalado la actualización informativa es una medida necesaria en os entornos informáticos, más aún si se trata de la data nacional, pues esta se encuentra en constante evolución y no puede depender de un efecto legalista lento de la manifestación social, de aquí que un gran número de encuestados ascendentes al 68% consolidado están de acuerdo en que las actualizaciones del gobierno electrónico son eficaces tanto a través de medios oficiales (www.gob.ec) como a través de hipermedios (redes sociales), mientras que un porcentaje significativo del 24% se encuentran en la incertidumbre de ello y el restante están en contra.

Tabla 10. Presentación Atractiva de la Interfaz gráfica

Presentación Atractiva de la Interfaz gráfica	
Totalmente en desacuerdo	5
En desacuerdo	21
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	87
De acuerdo	111
Totalmente de acuerdo	41

Fuente: Base de datos de la investigación. Elaboración propia.

Adicional a lo planteado cabe aludir a un aspecto ya recalado al inicio de este apartado, el cual se basa en qué tan atractivo y dinámico es el portal del gobierno electrónico. Según los resultados de las encuestas un 62% consolidado se encuentran a favor de que la información es presentada de forma agradable, mientras que un 29% indica que no está seguro y el restante que no concuerda con la premisa planteada (**Ver Anexo 10**), lo que sobre todo se debe a los diseños de espacio web y que mucho tiene que ver con la adaptabilidad del usuario al entono web, de aquí que generalmente se tenga cuidado en estos aspectos comunicativos no verbales para generar una experiencia web junto al servicio, más aun por la variedad ofrecida en el portal nacional

Sin embargo, estos desfases entre los aspectos comunicativos verbales, no verbales, aspectos dinámicos, y de actualización hacen que al menos un 35,1% de la población estudiada no sienta que existe una verdadera vinculación entre el pueblo y el administrativo, lo que se reafirma con los antes citados altos límites de desconocimiento de la participación digital.

A pesar de lo mencionado, es necesario traer a colación que estos elementos comunicativos directos, indirectos, visuales, etc., que brindan una experiencia distinta al usuario y participante del curso político del país, ayudan no solamente a legitimar o deslegitimizar la acción del gobierno, sino que ayudan a denotar la existencia de una vinculación verdadera entre el pueblo o los detentados y el detentador del poder, en este caso todas las autoridades desde la máxima hasta las auxiliares en la Administración Pública, dado que es esta vinculación la que realmente permite un alcance del gobierno electrónico y más aún, el gobierno abierto como sistema evolucionado de administración pública contemporánea.

Tabla 11. Vinculación del Gobierno con los individuos a través de las plataformas web

Vinculación del gobierno y la población civil	
Totalmente en desacuerdo	9
En Desacuerdo	21
Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	101
De acuerdo	90
Totalmente de Acuerdo	44

Fuente: Base de datos de la investigación. Elaboración propia.

Lo antes mencionado se denota a través de los datos presentados en la tabla “Vinculación del Gobierno electrónico y la población civil a través de las plataformas web”, que muestran la percepción social entorno a la vinculación del Gobierno electrónico y la sociedad civil, y que indica un gran porcentaje de personas indecisas o sin una clara noción de la vinculación entre estos dos sectores, alcanzando una cifra de 101 personas o el 38% de la masa de encuestados, mientras que aún un porcentaje menor está en contra de que exista una vinculación, y un total de 134 personas estén a favor, alcanzando un porcentaje de 51%, por lo que se puede ver que a pesar de que hay una

mayoría aceptante de la vinculación del Gobierno y la Sociedad a través de la plataforma de Gobierno electrónico, este valor no es definitivo, pues el otro 49% de la población puede evidenciar un ausentismo de eficacia entre las medidas tomadas por el Gobierno y su interrelación con la participación ciudadana. **(Ver Anexo 17)**

Conclusiones

Si bien el desarrollo del Gobierno electrónico en el Ecuador ha sido progresivo por otra parte su aplicabilidad en cuanto a la consecución de estrategias y optimización de planificaciones ha sido lenta, fruto de la doctrina que direcciona la agenda política del gobierno de turno, limitando sobremedida la plenitud de ejercicio de una democracia participativa electrónica, lo que sumado al alto desconocimiento de los medios de participación electrónica dificulta la integridad de este modelo.

Por otro lado, la comunicación política en el país ha denotado como bien se ha expresado antes una serie de matices, que al igual que el Gobierno electrónico responden a la agenda política de turno y que antes de expresar objetivamente la información la polarizan a través del uso de medios tradicionales y actuales, limitando no solamente el acceso a información plena y clara o a una comunicación estable, sino que generando desidia colectiva y ausentismo en el ejercicio político y democrático a nivel nacional.

Lo antes mencionado se evidencia a través de los resultados presentados en el apartado anterior, correspondiente a los resultados de la investigación, denotan la presencia colectiva en espacios gubernamentales digitales, su actualización y pertinencia, pero también un alto desconocimiento de los mismos, fuertes dudas en cuanto a su legitimidad y transparencia, niveles existentes de analfabetismo digital, y un nivel de competencia tecnológica regular en la región, por lo que es preciso reestructurar el aparato organizativo de la administración en este sentido, con miras de incluir a través de proyectos tecnológicos a más ecuatorianos al entorno digital, por lo que se ha instado en la generación de más espacios de internet libre o wifi para que la población en el área urbana y rural se encuentre interconectada, más aun, considerando elementos como la infraestructura en telecomunicaciones, la permanencia en entornos web de la colectividad, la falta de conectividad e insumos de conexión y la alfabetización tecnológica.

De aquí que se revele un esfuerzo por el desarrollo de una política comunicacional más óptima que responda no solamente a la comunicación unidireccional sino bidireccional o multidireccional, fomentando mecanismos de participación y difusión informática que legitimen la acción administrativa y enmarquen el desarrollo de políticas públicas consensuadas dentro del marco de la democracia, dando como resultado un mayor índice de transparencia normativa, fomento de la comunicación interinstitucional,

un mayor nivel de acceso a la información gracias a la disposición de más equipos comunicativos e infraestructura de redes, transparencia de información a través de la disposición de veedores, etc.. Además, es notorio el progreso del Gobierno electrónico, más aún por la cuasi interacción generada entre los ciudadanos y los distintos niveles de gobierno, sin embargo, hace falta aún generar una verdadera bi-direccionalidad comunicativa en el marco de gobierno electrónico, fomentando para dicho caso la capacidad institucional y ciudadana, trasladar los mecanismos físicos a los entornos digitales, fomentar el conocimiento entorno al gobierno electrónico, y la deliberación pública fruto de la interrelación de políticas de diálogo abierto y gobierno cercano.

Con base a lo dicho se expresa la vinculación entre los elementos operacionalizados en el apartado metodológico y sus categorías, atendiendo así al objetivo general del trabajo que radica en el análisis de la política comunicacional de la Subsecretaría del Gobierno electrónico del Ecuador según los mecanismos de participación, razón por lo que fue necesario hacer referencia también al proceso participativo y al Libro Blanco de Gobierno Electrónico gracias al que se alude a la participación en la globalización en interrelación con el apartado teórico que concuerda con los objetivos específicos en cuanto a la sistematización de teorías, de hecho, de este proceso se detalla a la Nueva Teoría Estratégica que es fundamental para el ejercicio de las labores comunicativas más óptimas, así también se cumple con el diagnóstico del grado de actualización y pertinencia de la información difundida, para lo que fue útil la ejecución de la “Encuesta de Perceptibilidad de Gobierno Electrónico”, caracterizando también a los mecanismos de participación ciudadana así como a la plataforma para dichos efectos, evaluando de dicho modo la percepción de la sociedad entorno a todo este proceso.

La aplicación de mecanismos de participación social dentro de la Subsecretaría de Gobierno electrónico, aún posee un corto alcance, debido a la falta de verdadera independencia de esta cartera de Estado y su vinculación con los intereses del detentador de poder o gobernador de turno en los distintos niveles de gobierno, lo que hace que aun cuando se traten de aplicar los mecanismos de participación social en el espectro informático.

Esto se evidencia en los resultados de la encuesta de perceptibilidad de gobierno electrónico en el país, que indica que un gran porcentaje de encuestados aseveran no sentirse vinculados a la administración del Estado por medio de mecanismos de

participación dentro del Gobierno electrónico, sea por desconocimiento o falta de acción gubernamental para incentivar a la población a ingresar al entorno digital, lo que hace de la población civil un grupo muy voluble a la manipulación informativa por algunos medios de comunicación, limitando su interacción directa con escaños más altos de poder administrativo.

De hecho, esto ha tenido gran incidencia dentro de la crisis de octubre de 2019, correspondiente a las protestas nacionales fruto del retiro del subsidio a los combustibles, dado que la falta de celeridad en cuanto a la gestión digital llevó a crear una discrepancia y fracturación nacional que dividía a dos facciones demarcadas, deslegitimando al Estado y quitándole transparencia a su accionar, sobre todo considerando, la poca gestión de una verdadera estrategia de comunicación en crisis, razón por la que resulta necesario el gestionar una nueva estrategia de gobierno electrónico con miras de adaptar los problemas a las nuevas soluciones y con ello formalizar un proceso cíclico que a más de subsumir los problemas que puedan generarse considere la opinión pública y abra canales de participación ligados a la globalización, para lo que la Nueva teoría estratégica interrelacionada al Gobierno digital, será de gran ayuda, sobre todo por su estudio desde un paradigma cuantitativo-cualitativo que ha contribuido a profundizar este estudio de modo que no solamente se responda a los objetivos, sino que sea factible brindar aportaciones teórico-científicas, como lo son la fusión de la NTE y el Gobierno electrónico nacional o técnicas como la mejora de las infraestructuras de comunicación.

Recomendaciones

De acuerdo a lo antes expuesto y con base a la investigación teórico-práctica se exponen las siguientes recomendaciones con miras de mejorar tanto aspectos referentes a la comunicación en el Gobierno electrónico en el Ecuador como aquellos respecto al proceso investigativo:

- Difundir la planificación estratégica del Gobierno electrónico por parte de la Subsecretaría del Gobierno electrónico para fomentar la participación digital en línea.
- Insertar de forma óptima mecanismos de participación dentro de los espacios digitales del Gobierno.
- Reorganizar las estructuras organizacionales aplicadas históricamente para la continuidad de escenarios de corrupción
- Reestructurar la administración pública de cara al uso de las TICS y la generación de una política de Gobierno electrónico.
- Crear instituciones públicas modelos para la continuidad del Gobierno electrónico que tengan como base conceptos de transparencia gubernamental y participación electrónica.
- Potenciar el sistema de atención en línea a los ciudadanos en los sectores educativos, sociales, salubres, de planificación estratégica, compras públicas, etc.
- Despolitizar el régimen de gobierno electrónico para generar continuidad en las estrategias del mismo
- Contribuir a crear una cultura educativa que vaya en contra de la corrupción y en el que la tecnología figure como un mediador entre el pueblo y los administradores del poder
- Expandir el uso de internet a áreas urbanas y especialmente a las rurales, generando corredores de internet y extensiones de redes en las avenidas o calles principales, considerando que el internet debe de ser un servicio básico.
- Reducir los niveles de analfabetismo digital a través de la integración tecnológica dentro del país en las áreas urbana y rural.
- Integrar una línea de estudio de la problemática desde la perspectiva informático-comunicacional.
- Tomar el presente trabajo como un precedente investigativo actualizado para futuras indagaciones acerca del progreso del Gobierno electrónico en el país con miras de sostener una política comunicacional más adaptativa a la realidad nacional.

Bibliografía

- Albornoz B, M., & Rivero, M. (2007). *Experiencias andinas de gobierno electrónico*. Quito: FLACSO, Sede Ecuador.
- Alfaro, R., Bustos, G., González, A., & Loroño, J. (2005).). *Introducción al Gobeirno electrónico; Actores y Dimensiones*. Valparaíso, Chile: E. U. Valparaíso.
- Almagro Castro, D. (2016). La participación política en la teoría democrática: de la modernidad al siglo XXI. *Revista De Estudios Políticos*, (174), 173-193. doi: 10.18042/cepc/rep.174.06
- Arcentales, R., & Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espirales Revista Multidisciplinaria De Investigación*, 3(26). doi: 10.31876/re.v3i26.457
- Armas, R., & Armas, R. (2011). Gobierno electrónico: Fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. Retrieved from <https://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>
- Asamblea Nacional. Constitución del Ecuador (2008). Montecristi, Ecuador.
- Asamblea Nacional. (2013). Ley Orgánica de Comunicación. Obtenido de https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/07/ley_organica_comunicacion.pdf
- Asamblea nacional. (2016). Código orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e innovación. Obtenido de Suplemento – Registro Oficial N° 899, Ecuador: https://lotaip.ikiam.edu.ec/ikiam2019/abril/anexos/Mat%20A2-Base_Legal/codigo_organico_de_la_economia%20social_de_los_conocimientos_creatividad_e_innovacion.pdf
- Asamblea Nacional. (2010) Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos. Registro Oficial Suplemento 162. Ecuador.
- Asamblea Nacional. (2017) Código orgánico Administrativo. Lexis. Quito, Ecuador.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Patria.
- Barragan, X., & Guevara, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador / E-Government in Ecuador. *Ciencia Unemi*, 9(19), 110. doi: 10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp110-127p

- Bendezú, R. (2019). Nueva Teoría Estratégica: El paradigma emergente para la co-construcción y transformación de la realidad - zeBRAND Experience. Retrieved from <https://experience.zebrand.cl/nueva-teoria-estrategica-el-paradigma-emergente-para-la-co-construccion-y-transformacion-de-la-realidad/>
- Binimelis-Espinoza, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálysis*, 20(3), 448-457. doi: 10.1590/1982-02592017v20n3p448
- Carolina Bulnes, P., & Arnoldo Pineda, G. (1970). THOMAS KUHN Y LAS CIENCIAS SOCIALES LATINOAMERICANAS: Apuntes para el debate. *Hegemonia: Revista De Ciências Sociais*, (23), 17. doi: 10.47695/hegemonia.vi23.235
- Canel, M. (2018). La comunicación de la administración pública. Para gobernar con la sociedad, México, Fondo de Cultura Económica, 2018, 542 pp. *Gestión Y Política Pública*, 28(1), 279. doi: 10.29265/gypp.v28i1.555
- Canel, M., Piqueras, P., & Ortega, G. (2017). *La Comunicación de la Administración Pública: Conceptos y casos prácticos de bienes intangibles*. INAP.
- Cansino, C. (2020). Política y pos política en las sociedades contemporáneas.
- CLAD. (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno electrónico. Retrieved from <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf>
- CLAD. IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Pucón. (2007). Chile.
- Claves, R. (2004). *Encyclopedia of the City*. Obtenido de [https://books.google.com.ar/books?hl=es&lr=&id=xrD1iuM_2LgC&oi=fnd&pg=PP2&dq=Caves,+R.+W.+\(2004\).+Encyclopedia+of+the+City&ots=29FNR_IEkl&sig=BafAOiPzIZ08etQBJw_2cAn3J_A&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ar/books?hl=es&lr=&id=xrD1iuM_2LgC&oi=fnd&pg=PP2&dq=Caves,+R.+W.+(2004).+Encyclopedia+of+the+City&ots=29FNR_IEkl&sig=BafAOiPzIZ08etQBJw_2cAn3J_A&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Cobo, C. (2013). *Gobierno Abierto: de la transparencia a la inteligencia cívica*.
- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?*. CLACSO.
- Congreso Nacional. (2002). Ley de Comercio Electrónico, Firma electrónica y mensajes de datos. Registro Oficial Suplemento. 557

- Congreso Nacional. (2002). Ley de Comercio Electrónico, Firma electrónica y mensajes de datos. Registro Oficial Suplemento . 557.
- Consejo de Participación Ciudadana y Control Social . (s.f.). *Mecanismos de Participación*. Obtenido de <https://www.cpccs.gob.ec/participacion-ciudadana-y-control-social/promocion-de-la-participacion/mecanismos-de-participacion/>
- Consejo Nacional de Planificación CNP. (2016). Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 Toda una Vida – Secretaría Técnica Planifica Ecuador. Retrieved from <https://www.planificacion.gob.ec/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida/>
- Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*, 35, 152-181.
- Contreras, P., & Montecinos, E. (2019). Democracia y participación ciudadana: Tipología y mecanismos para la implementación. *Revista De Ciencias Sociales*, 25(2), 178-191. doi: 10.31876/rcs.v25i2.27345
- Córdova, E., & Ávila, F. (2017). Democracia y participación ciudadana en los procesos de la administración pública. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 134-159.
- Crespo, I., Garrido, A., & Medina, R. (2017). Crisis Communication in the Spanish Public Administration: Organizational Culture and Empirical Evidence. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*(18).
- Crespo, I., Medina, R., Garrido, A., Belinchón, M., & Parodi, J. (2017). *¿Estamos preparados? La gestión de la Comunicación de crisis en la Administración Pública española* (Primera ed.). Madrid : Innovación Administrativa.
- Crespo, I., Nicolini, C., & Parodi, J. (2015). *La Comunicación interna en la Administración Pública española: Claves para Innovar* . INAP.
- Cruz, L., & Mballa, L. (2017). Mecanismos de Participación Ciudadana en las Políticas Públicas en América Latina. *Revista Políticas Públicas*, 10(1).
- Cunill, N. (1997). Repensando lo público a través de la sociedad, nuevas formas de gestión pública. Caracas, Venezuela.

- Díez, M., & González, F. (1977). *Manual de Derecho Administrativo* (Vol. I). Quito, Ecuador : Plus Ultra.
- D.Sousa-Santos, D., & Avritzer. (2004). Introducción: para ampliar el canon democrático. Democratizar la democracia. Los caminos de la Democracia participativa . (D. Sousa-Santos, Ed.) 35-76.
- Feenstra, R., Tormey, S., Casero-Ripollés, A., & Keane, J. (2016). *La reconfiguración de la democracia:el laboratorio político español*. COMARES.
- Ford, E. (2019). El reto de la Democracia Digital . *Hacia una Ciudadanía Interconectada* (Primera).
- Freedman, L. (2016). *Estrategia: Una historia*.
- Garrido. (2016). *Comunicación política y opinión pública*. Barcelona: Huygens.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. Red Tercer Milenio.
- González-Herrero, A. (1998). *Marketing Preventivo: La comunicación de crisis en la empresa*. . Barcelona: Bosch .
- Guerrero, O. (2002). Poder, Organización y Administración Pública . En J. Sanabria, *La ciencia de la Administración Pública: Un enfoque político de la Actividad Administrativa del Estado en el Marco de la Globalización* . México D.F.: ENEP ACATLÁN .
- Guzmán, A. (2007). *La Administración Pública en el Ecuador* (Vol. I). Quito, Ecuador : Edina.
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mc Graw Hill. Obtenido de <https://bit.ly/3eMaz4F>
- Herrera, R., & Pérez, R. (2014). *El paradigma emergente para la co-construcción y transformación de la realidad*.
- Hurd, J. (1992). *Crisis response tools; a layered model of communication suport* . Texas
- Hurtado, J. (2020). *La Sobresimplificación metodológica* . Obtenido de Blog. Investigación Holística: <https://bit.ly/2YpCzpI>

- Iglesias, M., & Jiménez, R. (2017). Local development and social participation. What are we talking about? *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina.*, 5(1), 60-73.
- INDI, ParlAmericas, LOWG. (2017). Alianza para el Gobierno Abierto. *Un panorama general para las y los parlamentarios de las Américas y el Caribe* .
- Kaufmann. (1967). *La Ciencia y el Hombre para el liderazgo competitivo. Introducción a la paxeología*. Madrid.
- Ladinez-Guio, D. (2020). La teoría de la justicia de Rawls: una lectura democrática desde la participación política en América Latina*1. 27(49), 24.
- Larphol, D., & Ruma, L. (2010). Open Government: Collaboration, Transparency and Participation in practice. *Sebastopol: O'Really Media*, 62-93.
- Linares. (2004). La participación. Diálogo y debate en el contexto cubano.
- Lizárraga, G., Ortiz, G., & López, R. (2020). Jóvenes universitarios mexicanos: participación ciudadana, democracia y redes sociales digitales. *Edmetic*, 22.
- Losada, J. (2017). No-Crisis, Comunicación de crisis en un mundo conectado. En J. Losada. UOC.
- Noguera, Á., Barbosa, D., & Castro, G. (2014). Estrategia organizacional: una propuesta de estudio. *Estudios Gerenciales*, 30(131), 153-161. doi: 10.1016/j.estger.2014.04.004
- Maldonado, B., Benavides, K., & Buenaño, J. (2018). Análisis dimensional del concepto de estrategia. // Dimensional analysis of the strategy concept. *Ciencia Unemi*, 10(25), 25. doi: 10.29076/issn.2528-7737vol10iss25.2017pp25-35p
- Maraboli, A. (2016). *Teoría de la Participación: Gestión Participativa*.
- Marra, F. (1992). *Crisis publicrelations: A theoretical model [Tesis doctoral]*. Maryland
- Martínez, F. (2017). *Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de México .
- Martínez, F., Urbina, J., & Freitas, M. D. (2019). Manual de Gobierno Abierto y Lucha contra la Corrupción. Caracas, Venezuela .

- Martínez, M. (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. México .
- Martínez, M., Cruz, L., & Mejía, S. (2016). Especificación de un modelo de Participación digital. *Nómadas, Revista Científica de Ciencias Sociales*(3), 13.
- Martínez, R. (2014). Nuevos desafíos, nueva reflexión. La nueva teoría estratégica. España. Obtenido de <https://bit.ly/2zMImvi>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2015). El Futuro Digital es de Todos. *Manual de Gobierno Digital* . Colombia .
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018). Plan nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021. Quito, Ecuador.
- Minzbergth, H. (1994). *The Rise and Fall of Strategic Planning*.
- Mitroff, & Pearson. (1997). *Cómo gestionar una crisis*. Barcelona: Gestión 2000.
- Naser, A., & Cocha, G. (2011). El Gobierno electrónico en la gestión pública.
- Naser, A., & Ramírez, Á. (2014). Plan de gobierno abierto. *Una hoja de ruta para los gobiernos de la región* . Chile.
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas. (1966). *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (ICCPR)*. Obtenido de <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>
- Pando, D., & Fernández, N. (2013). Experiencias, tendencias y reflexiones. *El Gobierno electrónico a nivel Local* (Primera).
- Pérez, M. (2018). *Mecanismos de participación ciudadana en sede parlamentaria*.
- Saura, P., & García, F. (2012). La comunicación de crisis como elemento clave de la comunicación empresarial. *Revista ICONO14. Revista Científica De Comunicación Y Tecnologías Emergentes*, 8(2), 42. doi: 10.7195/ri14.v8i2.245
- Pérez, R. (2009). *Hacia una teoría general de la estrategia*. Barcelona : Ariel .
- Pérez, R., & Massoni, S. (2009). *Hacia una teoría general de la estrategia: Cambio de paradigma en el comportamiento humano, la sociedad y las instituciones*.

- Poggi, E. (2013). Gobierno electrónico, Gobierno local y gestión tecnológica . En D. Pando, & N. Arroyo, *El Gobierno electrónico a nivel local, experiencias, tendencias y reflexiones* . CIPPEC.
- Presidencia de la República . (2013). *Ley de Propiedad Intelectual* . Obtenido de Registro Oficial No. 146: <https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/DECRETO%20No.%20149.pdf>
- Presidencia de la República. (20 de abril de 2010). *Ley Orgánica de Participación Ciudadana*. Obtenido de Registro Oficial Suplemento 175: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf
- RAE. (2006). *Diccionario esencial de la lengua española* .
- Ramírez, R., & Sánchez, J. (2020). La comunicación pública, democracia y el consenso: un modelo para armar en el nivel del gobierno municipal. *Anáhuac*, 1(4), 1-25.
- Rawls. (1996). *La Justicia como equidad: política no metafísica*. Bambridge: Harvard University .
- Rawls. (2006). *Liberalismo político*. México D.F. : Fondo de Cultura Económica .
- Recalde, H. (2011). *Metodología de Investigación* . Ambato, Ecuador .
- Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe. (2008). De la teoría a la práctica: Cómo Implementar con éxito el gobierno electrónico. *La experiencia regional y las barreras de la e-innovación* .
- Requena, E., González, H., & Paricio, P. (2018). Los medios en la gestión de la comunicación de las ONG en tiempos de crisis: oportunidades para el cambio social. *Observatorio* , 83-105.
- Riordan, M. (2016). *Diccionario Enciclopédico de Comunicación Política*. Madrid: Centro de Estudios Políticos y Constitucionales. (Crespo, D'Adamo, García, & M. (Coords.), Edits.)
- Roberts, R. (2019). Identidad digital, e-Residency: experiencia de Estonia en Gobierno electrónico. *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*, 6.

- Robles, C., & Rodríguez, C. (2017). El Bien intangible Legitimidad. En M. Canel, P. Piqueras, & G. Ortega, *La Comunicación de la Administración Pública: Conceptos y casos paráticos de bienes intangibles* .
- Rodríguez, R., Vera, P., & Marko, I. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. *Revista Latinoamericana De Ingenieria De Software*, 3(5), 187. doi: 10.18294/relais.2015.187-196
- Sandoval, S. (2008). *Gobierno electrónico: Elementos de facilidad de uso y valor público de los portales de Internet Local en México* (Maestría). FLACSO.
- Salinas, P., & Cárdenas, M. (2009). *Métodos de Investigación Social*.
- Sanabria, J. (2002). *La ciencia de la administración pública*. México: UNAM, Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán.
- Sánchez, & Leyva. (2015). Participación política y el ejercicio del poder. *Ciencia política: perspectiva multidisciplinaria*. (Arango, & Hernández, Edits.) 67-82.
- Sánchez, I. (2015). *Conceptos básicos de la Metodología de la Investigación* . Universidad Autónoma de Hidalgo .
- Santiesteban, E. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. EDACUN.
- Sartori. (2017). *La Democracia en 30 lecciones*. España.
- Schendel & Hofer. (1978). *Strategy Formulation. Analytical concepts*. Minnesota: Pub. West.
- Secretaría General de la ONU. (2019). *Progresos realizados en la aplicación y el seguimiento de los resultados de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información a nivel regional e internacional*.
- Secretaría Nacional de la Administración Pública . (2016). *Plan Nacional de Gobierno electrónico* . Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/02/Plan-Gobierno-Electro%CC%81nico-2017.pdf>

Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2014). *Plan nacional de Gobierno Electrónico*. Obtenido de <https://ec.okfn.org/files/2014/12/PlanGobiernoElectronicoV1.pdf>

SEMAR. (2015). *Metdología de la Investigación*. Universidad Naval.

Smith, T. (1977). *Dynamic Business Strategy. The art of planning for sucess.* . New York: McGraw Hill.

Steiner & Miner. (1977). *Management policy and strategy*. New York, USA: Mc.Millan.

Welp, Y., & Ordóñez, V. (2017). La democracia directa a debate: procesos y mecanismos de participación ciudadana. *Recerca. Revista De Pensament I Anàlisi.*, (21), 9-14. doi: 10.6035/recerca.2017.21.1

Anexos

Anexo 1. Entrevista “Cumplimiento de propósitos del Gobierno electrónico a través de indicadores de resultados”

Ing. Gary Reyes

Director de la Carrera de Informática

Director de la carrera de tecnologías de la información, de la facultad de Ciencias Matemáticas y Física de la Universidad de Guayaquil

Teresa Santamaría

Máster en Ciencias de la Informática (docente Titular e Investigadora de la UG)

Ing. Edgar Ulli Flores

Docente en sistemas de la UG

Considera usted que se cumple el eje de empoderamiento ciudadano con las nuevas estrategias del Gob. Electrónico, o que por el contrario simbolizan una continuidad a la poca participación colectiva y diferencia entre poderes del poder

Yo considero que se ha avanzado en el país, pero muy lentamente, una de las dificultades en este último año es el tema de la pandemia, sin embargo no es el único aspecto, dado que esta lentitud se ha visto desde años anteriores, de hecho, uno de los factores de lentitud en el país, para que llegue esa articulación y comunicación de estrategias de gobiernos electrónico, es y ha sido el aspecto político, dado que cambios ideológicos estructurales como los observables en el país atentan contra la continuidad de estrategias tecnológicas del gobierno electrónico. Entonces a mi consideración, esto no debe afectar, muy independientemente de si hay un gobierno u otro, dado que una estrategia de esta índole debe mantenerse en el tiempo, de forma independiente de los gobiernos, pues un gobierno que no considere estrategias tecnológicas está atrasando el proyecto nacional. De aquí que deban de hacerse reformas en todos los ámbitos, y que haya independencia entre las estrategias tecnológicas de gobierno electrónico y la ideología del gobernante de turno, siendo esta la única forma en que se pueda alcanzar un empoderamiento a las estrategias de gobierno electrónico, pudiendo desarrollar tramites ciudadanos 100% en

línea y que exista un mecanismo de comunicación directa de los ciudadanos con quienes nos gobiernan.

¿Qué dificultades ha supuesto en su entorno político-económico-administrativo como el de Ecuador implementar las estrategias de Gobierno electrónico y elevar la transacción pública en la nube?

1. Cambio de gobierno
2. Aplicarse políticas públicas en donde se siga la continuidad y no se afecten los gobiernos de diferentes ideologías
3. Otro aspecto correspondiendo, a la pregunta es el tema de las estructuras organizacionales que históricamente han sido el medio para la continuidad de escenarios de corrupción, que afecta al empoderamiento de gobierno electrónico por parte de la ciudadanía.
4. Reestructuración en las administraciones públicas
5. Construir estructuras modelos en el sector salud, educación, pero sigue siendo limitado respecto a todo lo que se puede llegar a realizar en el gobierno electrónico.
6. Ganando en transparencia y minimizando los niveles de corrupción

Desde su experiencia, en qué medida pueden detallarse mejoras en la eficiencia del sector público y en la eficiencia del sector público

1. Se debe construir o reestructurar organizaciones públicas y crear instituciones públicas modelo que sean ejemplo para otras
2. Un sistema ejemplo es el SERCOP, siendo este un mecanismo o herramienta.
3. La implementación de un portal para la planificación de proyectos públicos que antes lo manejaba la SENPLADES
4. Sistema de atención de ciudadanos, de la red de hospitales públicos que también se ve en el sector público
5. Se debería tratar de reconstruir estas estructuras públicas en donde se manejen totalmente los conceptos de gobierno electrónico y transparencia y tratar que nuestras instituciones públicas migren a ese modelo.

¿Qué alternativas se aplicarían en materia de participación, para aquellos que no tienen internet de cara a la asimetría?

El internet debe ser considerado un servicio básico de acceso gratuito, especialmente en sectores rurales, creando alianzas público-privadas, dado que son las privadas las que ofertan el internet. Aunque es un servicio que debería ser considerado básico y público, creando alianzas público-privada, creando corredores de servicio en las principales arterias o carreteras de entornos rurales, para que tengan fácil acceso a internet y fácil acceso a información público. Para que también el sector rural pueda hacer autoservicios públicos, y otro aspecto sería explotar el desarrollo de las APP gratuitas, crear un gran número de soluciones (app gratuita) para que los ciudadanos puedan acceder a servicios, transacciones de gobierno electrónico, información, etc.

Se ha evidenciado alguna diferencia entre la participación social de un entorno tradicional vs gobierno electrónico considerando la inercia constitucional

Hay cambios muy lentos, por ejemplo, el SERCOP nota cambios, pero siguen siendo lentos.

Más allá de la tecnología el problema o el eje central somos las personas, dado que a pesar de que tengamos mucha tecnología quienes manejamos la tecnología somos las personas. De aquí que haya que crear una cultura de cero corrupciones, para que se manejen la tecnología como debe ser: un apoyo, de hecho, podemos tener grandes equipos, pero sin educación no haremos mucho.

¿Cuál es la significancia de las estrategias de gobierno electrónico?

Si influye porque son medios de comunicación, para que la información sea clara, eficaz y verídica, y está el hecho de que esta comunicación ayuda a dar continuidad a estas organizaciones. Pero pueden existir estas bondades tecnológicas, pero el problema está en que si no hay educación y cultura de la comunicación en nuestra localidad no haremos mucho.

Anexo 2. Encuesta de perceptibilidad del Gobierno electrónico

Por medio de la presente encuesta, realizada para la Maestría de Periodismo y Gestión de Comunicación se pretende conocer la perceptibilidad de los estudiantes de la Carrera de Tecnologías de la Información, de la Facultad de Ciencias Matemáticas y Física, de la Universidad Guayaquil, entorno al Gobierno electrónico aplicado y vigente en el Ecuador, determinando su nivel de satisfacción respecto al mismo a través del uso de los portales *gob.ec*.

La encuesta se encuentra dividida en dos secciones, la primera de ellas tiene un contenido sociodemográfico mientras que la segunda se centra en la revisión de satisfacción bajo la escala de *Likert*.

Se agradece de antemano su colaboración.

Nivel académico del estudiante _____

Sexo _____

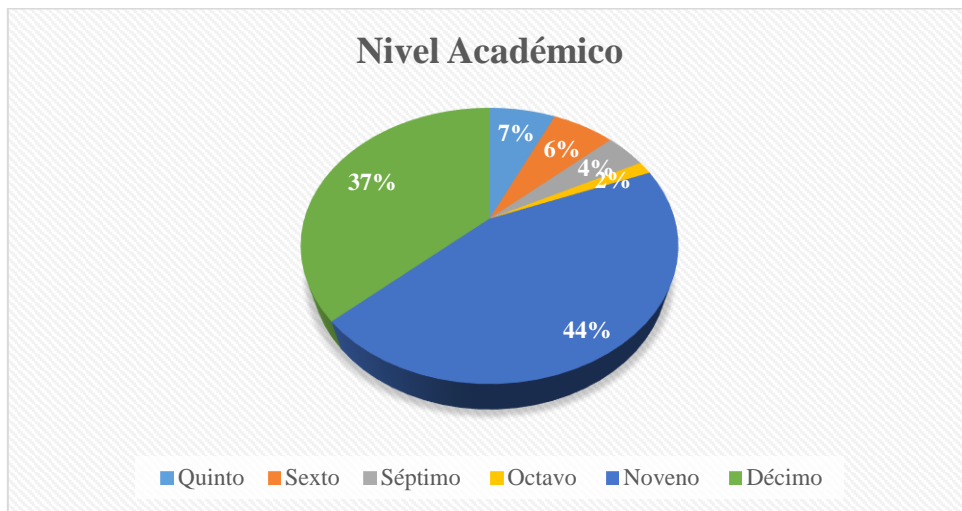
Edad _____

Supuesto	1	2	3	4	5
Existe organización en la información brindada en los sitios web institucionales					
Existen actualizaciones constantes en la información brindada al público a través de medios oficiales e hipermedios (plataformas web y redes sociales)					
La información brindada a través de la plataforma web gubernamental legitima y transparente su accionar					
El acceso a la información pública y general en la plataforma web o dominio gubernamental <i>gob.ec</i> aumenta valores intangibles de la administración como la transparencia, legitimidad, etc.					

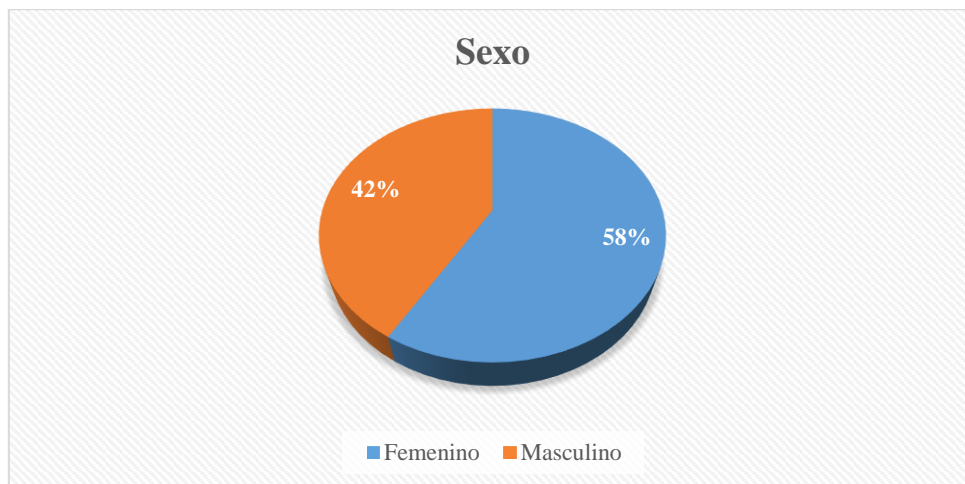
La información se presenta de forma atractiva y dinámica a los internautas					
Considero tener seguridad informática en los sitios web gubernamentales					
Existe una amplia gama de servicios que se pueden ejecutar a través de la plataforma o plataformas gubernamental que atiendan a la seguridad de los datos de la ciudadanía					
Existe una legitimación del poder público a través de la actividad administrativo-digital vinculada a la sociedad.					
Se evidencia la existencia de referencias sobre políticas e iniciativas públicas en dichas páginas					
Las formas de participación digital son muy limitadas y poco conocidas por la población general					
La interfaz gráfica de la plataforma gob.ec es atractiva e interactiva para los usuarios.					
Existe una vinculación del gobierno con los individuos a través de las plataformas digitales de servicios públicos					

Encuesta con escala de Likert, basada en el trabajo de Martínez & Sandoval (2017) donde 1 es el medidor más bajo y 5 el más alto de satisfacción.

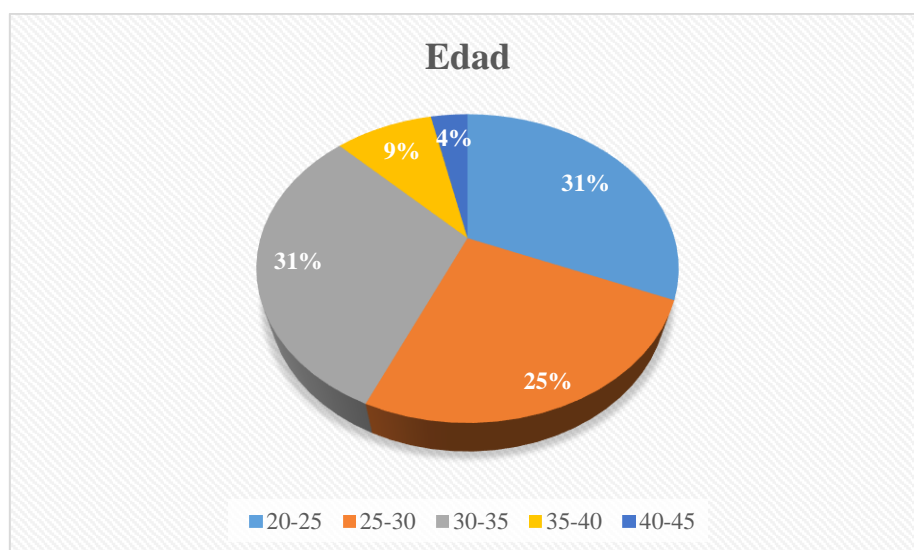
Anexo 3. Nivel académico del estudiante encuestado



Anexo 4. Sexo del encuestado



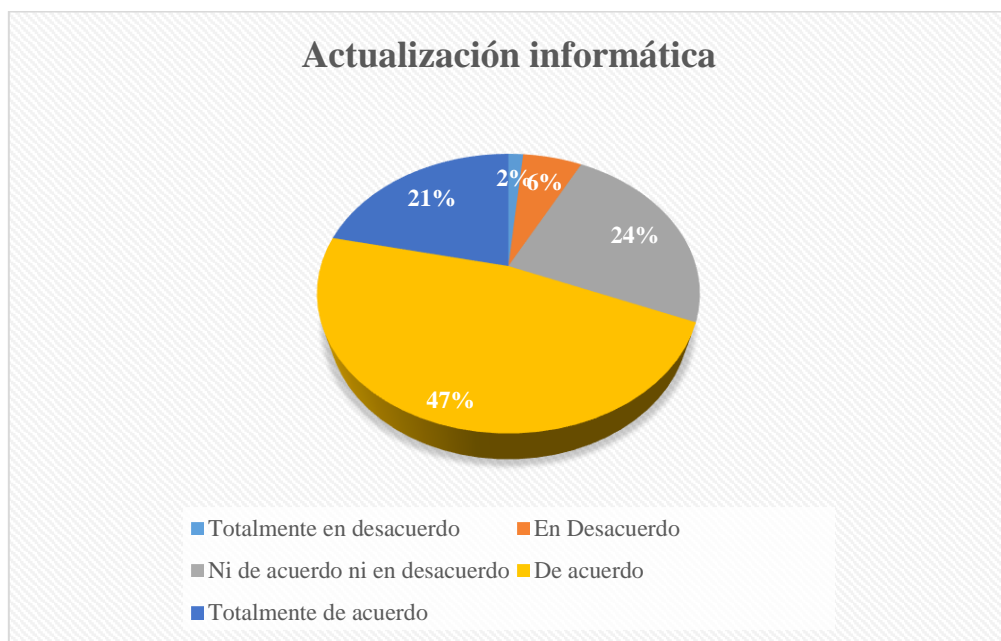
Anexo 5. Edad del Encuestado



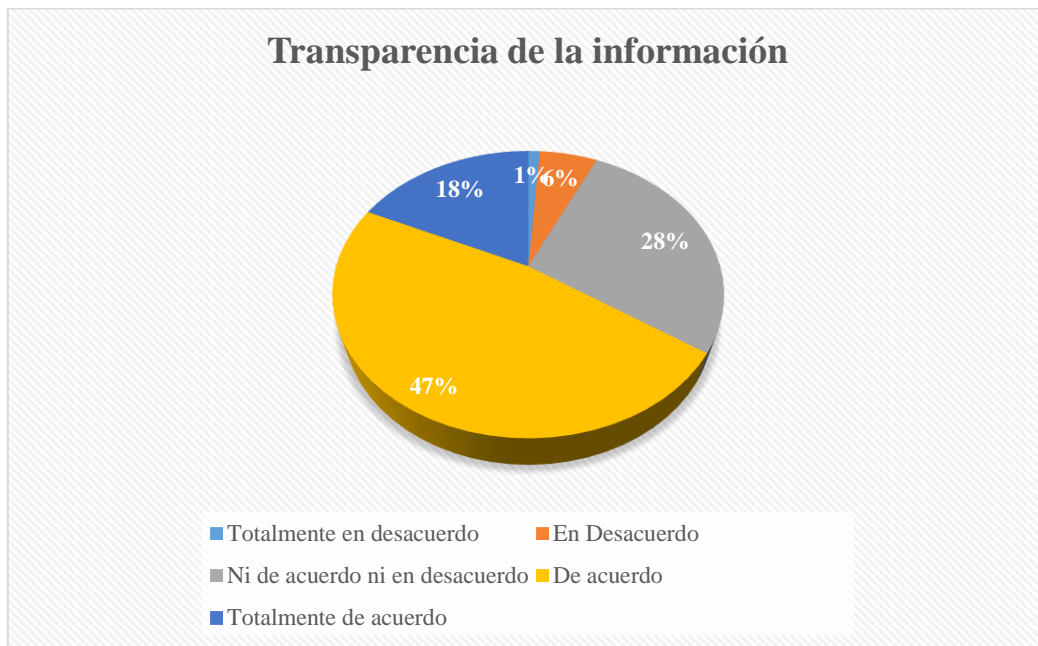
Anexo 6. Organización en la información brinda/da en los sitios web institucionales



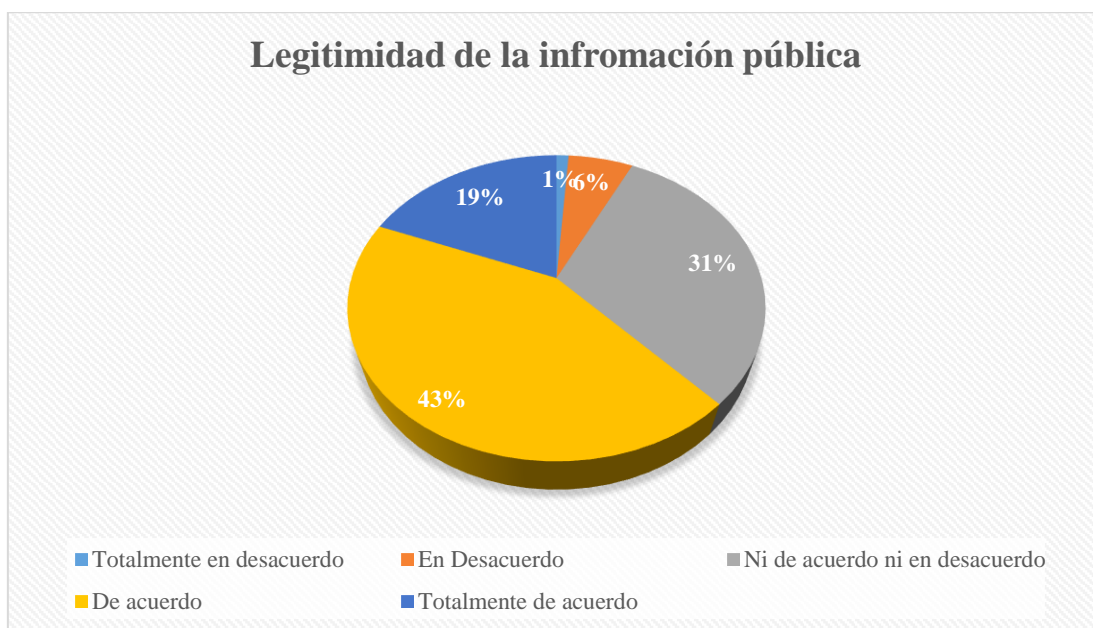
Anexo 7. Actualizaciones constantes en la información brindada en medios e hipermedios oficiales



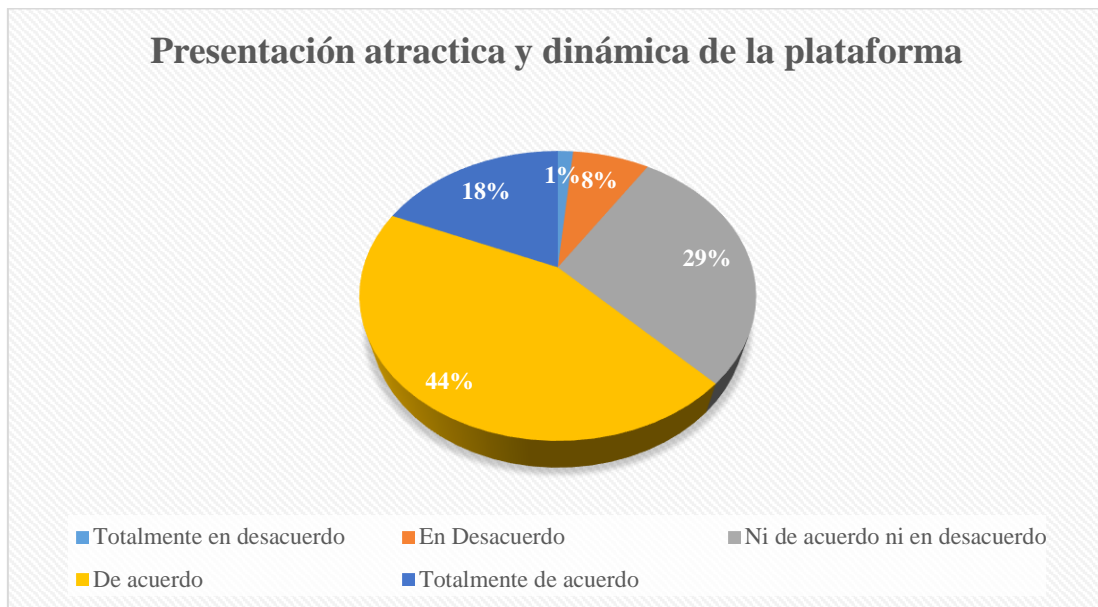
Anexo 8. *Transparencia informativa*



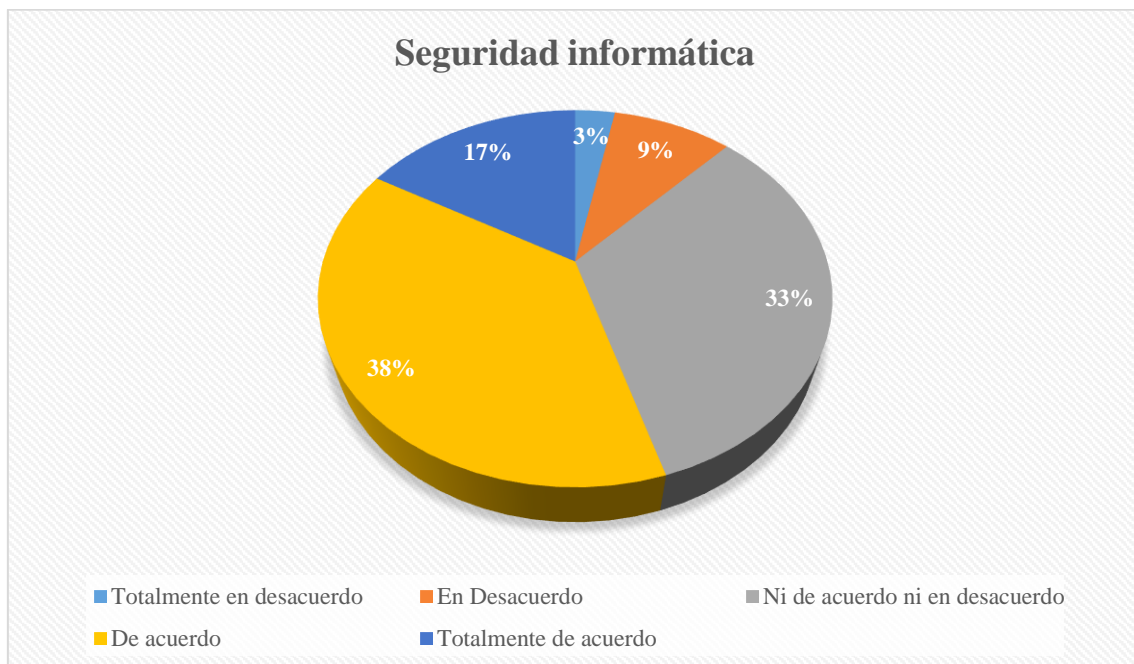
Anexo 9. *Legitimidad Informativa*



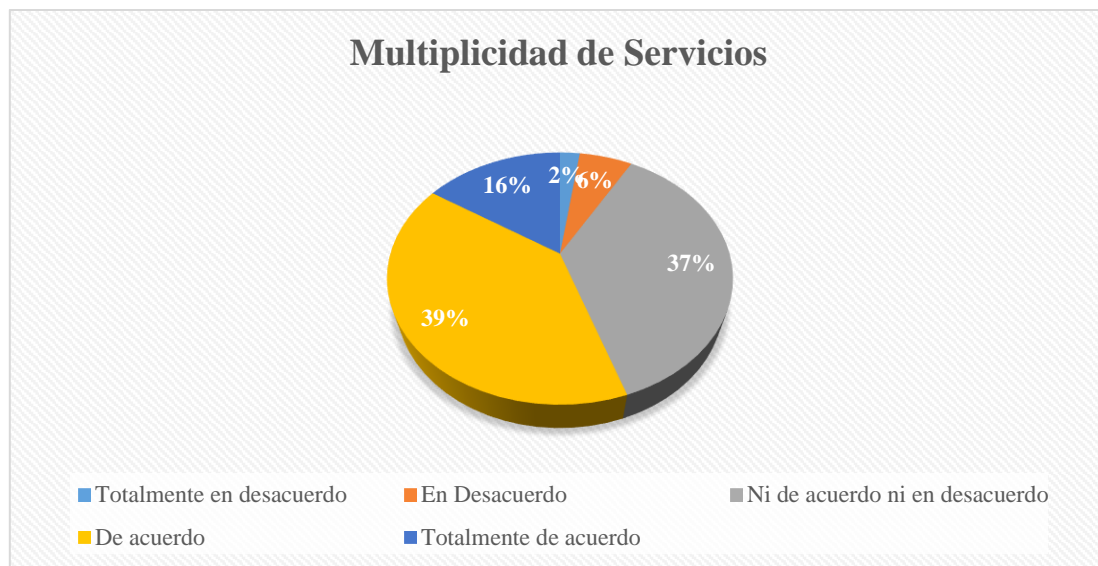
Anexo 10. Presentación atractiva y dinámica de la información



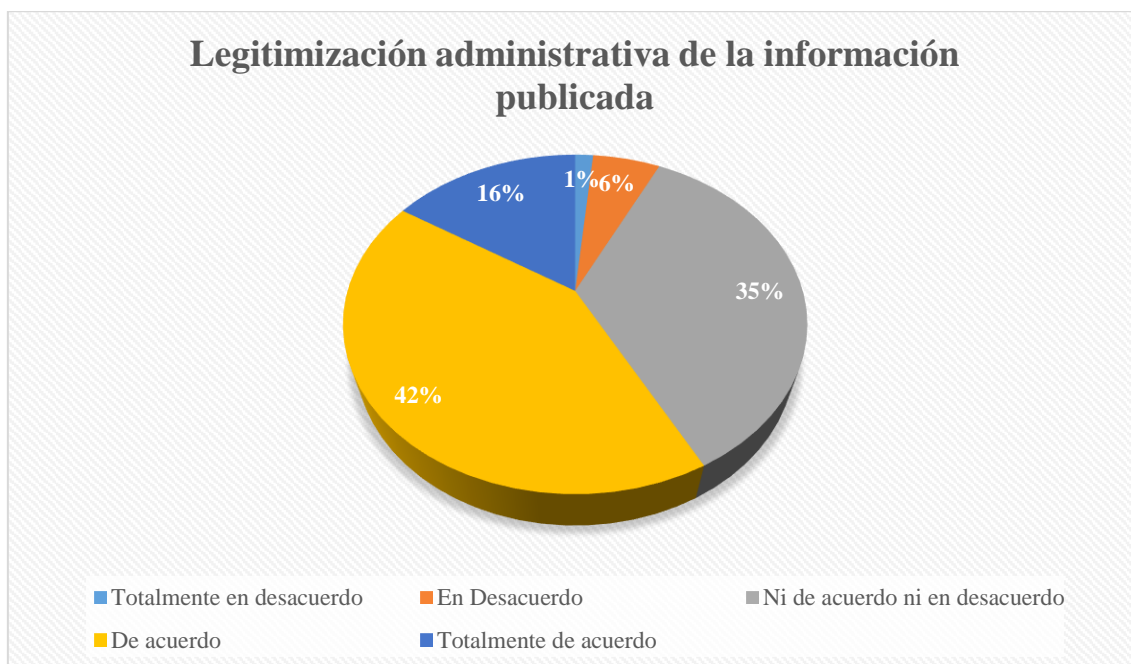
Anexo 11. Seguridad informática



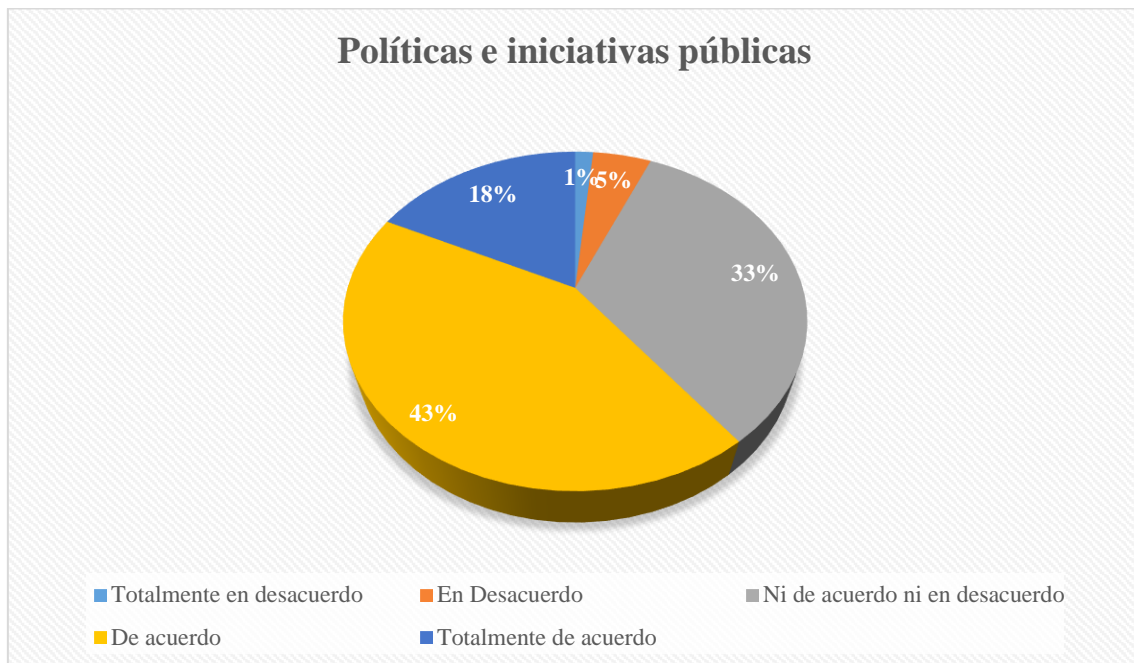
Anexo 12. Multiplicidad de servicios



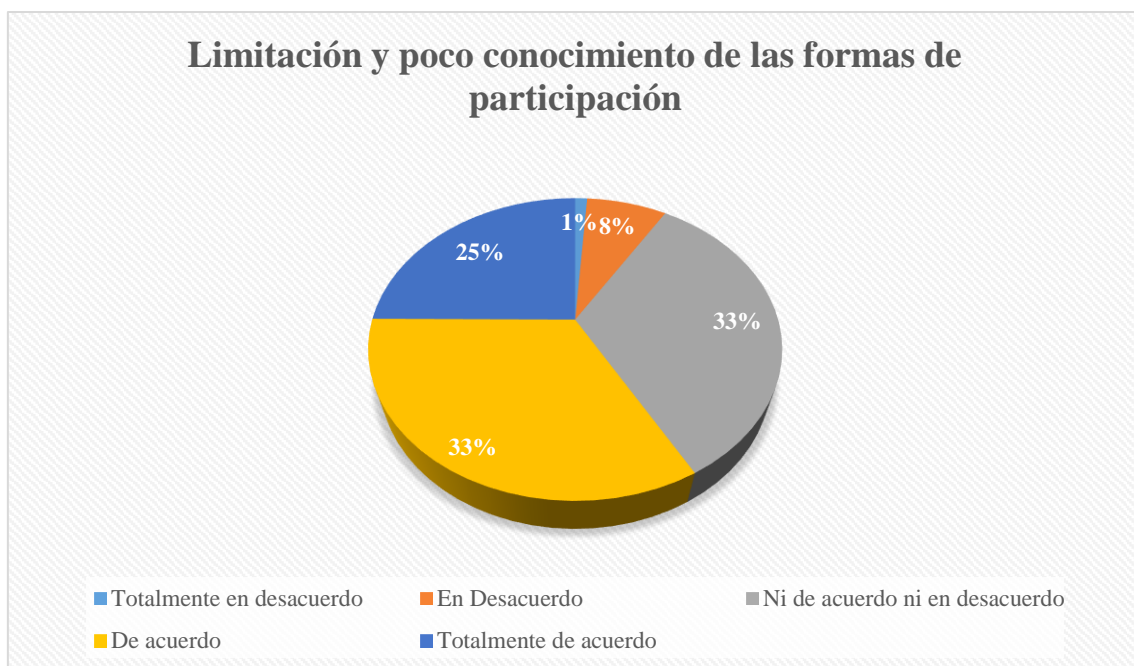
Anexo 13. Legitimización administrativa de la información publicada



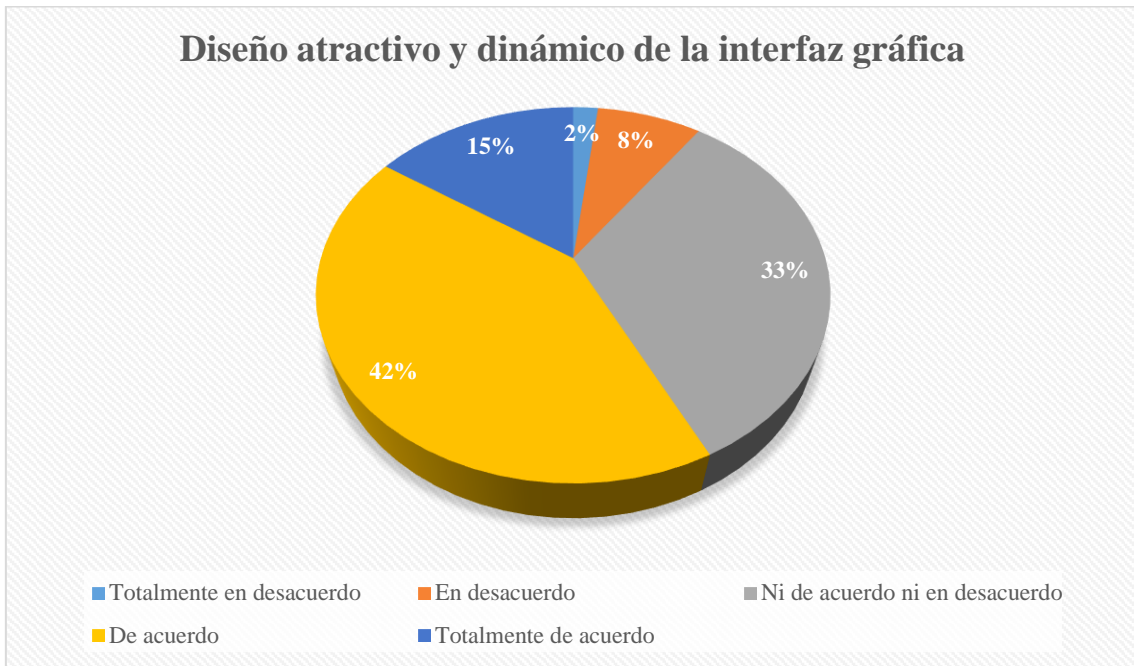
Anexo 14. Políticas e iniciativas públicas



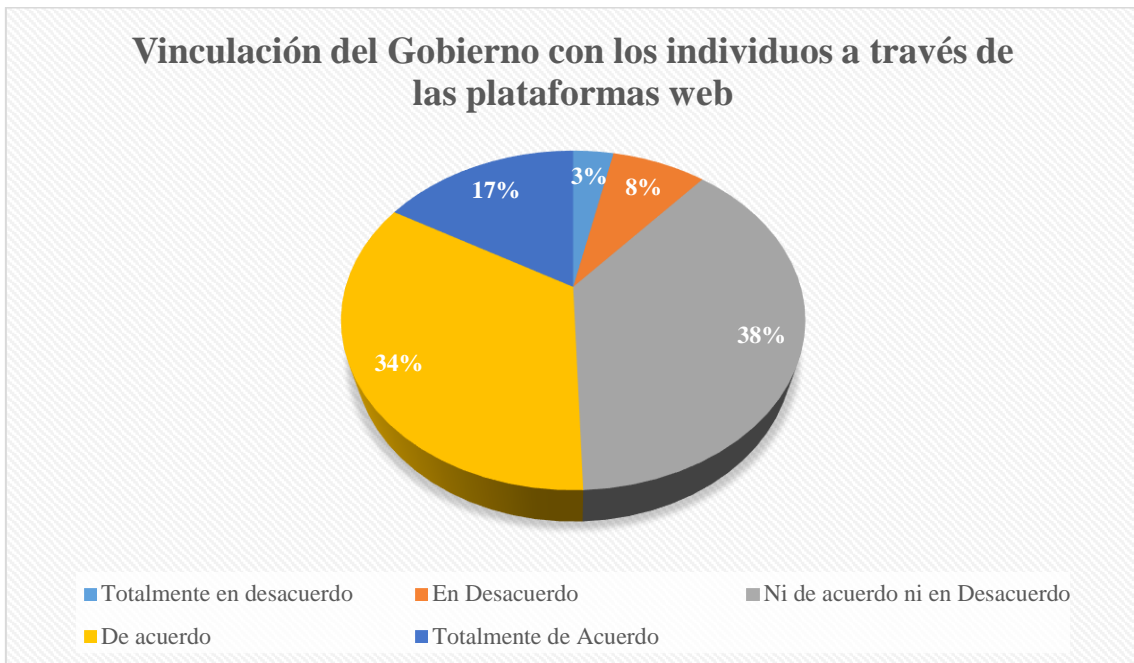
Anexo 15. Limitación y poco conocimiento de las formas de participación



Anexo 16. Diseño atractivo y dinámico de la interfaz gráfica



Anexo 17 Vinculación del Gobierno con los individuos a través de las plataformas web



Anexo 18 Triple mirada: Gobierno electrónico, Gestión estatal local y Gestión de Tecnología Pública

Cuadro 1: Triple mirada: Gobierno electrónico, Gestión estatal local y Gestión de Tecnología Pública	
La propuesta del Gobierno electrónico	
Empoderar al ciudadano	
Facilitar la Actividad Económica	
Aumentar la eficiencia de la Administración Pública	
Generar las condiciones para el desarrollo de Gobierno electrónico	
La Gestión Estatal Local	La gestión de tecnología Pública
Déficit de servicios	Los proyectos tecnológicos importantes son de largo plazo.
Asimetría y desintegración social	La tecnología disponible cambia continuamente.
Inercia Institucional	Los plazos de las adquisiciones no son predecibles.
Financiamiento insuficiente	Los recursos humanos están dados.
Pobre relación público-privada	No es posible anticipar toda la demanda.
Baja participación ciudadana	La industria y las organizaciones tienen intereses distintos.
Baja apropiación tecnológica	La relación tecnología-negocio es conflictiva.
	Los organismos no están aislados.

Anexo 19. Detalle ODB 2020 de Ecuador

Detalle ODB 2020 de Ecuador	
ODB sobre 100	42,31
Preparación sobre 100	61,61
Implementación sobre 100	60,33
Impacto	5,00

Barometrolac. (2020) Detalle ODB. América Latina y el Caribe. URL: https://barometrolac.org/country-detail/?_year=2020&indicator=ODB&lang=en&detail=ECU

Anexo 20. Índice de Preparación

Preparación 2020 sobre 100	
Políticas Gubernamentales	65,23
Acción del Gobierno	67,06
Ciudadanos y Derechos Civiles	66,25
Emprendedores y Empresas	47,89

Barometrolac. (2020) Detalle ODB Índice de Preparación. América Latina y el Caribe. URL: https://barometrolac.org/country-detail/?_year=2020&indicator=ODB&lang=en&detail=ECU

Anexo 21. Índice de Impacto

Impacto 2020 sobre 100	
Impacto Político	10,00
Impacto Social	0,00
Impacto Económico	5,00

Barometrolac. (2020) Detalle ODB Índice de Impacto. América Latina y el Caribe. URL: https://barometrolac.org/country-detail/?_year=2020&indicator=ODB&lang=en&detail=ECU

Anexo 22. Índice de Implementación

Implementación

	CONJUNTO DE DATOS	AÑO															
Ecuador		2020	50	55	90	65	60	50	50	35	65	60	85	85	40	65	50
¿Existen los datos?		2020	Green														
¿Está disponible en línea por parte del gobierno en cualquier forma?		2020	Green														
¿El conjunto de datos se proporciona en formatos legibles por computadora y reutilizables?		2020	Green														
¿El conjunto de datos legible por computadora y reutilizable está disponible como un todo?		2020	Red	Green	Red	Green	Red	Red	Red	Red	Red	Green	Red	Red	Red	Red	Red
¿El conjunto de datos está disponible de forma gratuita?		2020	Green														
¿Los datos están claramente identificados con una licencia abierta?		2020	Red	Green	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
¿El conjunto de datos está actualizado?		2020	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Green	Green	Yellow	Green	Yellow	Green	Green	Yellow	Green	Green
¿El conjunto de datos se mantiene actualizado regularmente?		2020	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
¿Fue fácil encontrar información sobre este conjunto de datos?		2020	Green														
¿Se proporcionan identificadores de datos para elementos clave en el conjunto de datos?		2020	Red	Green	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Green	Red	Red	Red	Red	Red

Barometrolac. (2020) Detalle ODB Índice de Implementación. América Latina y el Caribe. URL: https://barometrolac.org/country-detail/?_year=2020&indicator=ODB&lang=en&detail=EC



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Solórzano Soto, Rita Magdalena** con C.C: # **0923975999** autor/a del **trabajo de titulación: “Análisis de la Política comunicacional de la Subsecretaría del Gobierno Electrónico del Ecuador según los mecanismos de participación social 2019-2020”** previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN PERIODISMO Y GESTIÓN DE COMUNICACIÓN** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **22 de mayo de 2021**

f. _____

Nombre: **Solórzano Soto Rita Magdalena**

C.C: **0923975999**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de la Política comunicacional de la Subsecretaría del Gobierno Electrónico del Ecuador según los mecanismos de participación social 2019-2020		
AUTOR(ES)	Lcda. Rita Magdalena Solórzano Soto.		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	PHD. Ana Teresa Badía		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Periodismo y Gestión de Comunicación		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Periodismo y Gestión de Comunicación		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	22 de mayo de 2021	No. DE PÁGINAS:	(# de páginas)
ÁREAS TEMÁTICAS:	Política Comunicacional; Participación Social.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Gobierno electrónico, política comunicacional, nueva teoría estratégica, e-democracia, e-participación <i>Electronic government, communication policy, new strategic theory, e-democracy, e-participation</i>		

RESUMEN/ABSTRACT

El Gobierno electrónico es una forma contemporánea de ejercer el poder político y social que responde a los criterios de la globalización y de la sociedad del conocimiento, mismo que en Ecuador a pesar de ejercerse hace años ha denotado un lento crecimiento por la politización a la que es sometido, limitando los fines de aplicabilidad de una política comunicacional idónea a los requisitos del gobierno electrónico. En razón de lo expresado el objeto de este trabajo se fijó en torno al “análisis de la política comunicacional de la Subsecretaría del gobierno Electrónico del Ecuador según los mecanismos de participación”, para lo que fue útil el empleo de una investigación aplicada, de alcance exploratorio, diseño no experimental-transversal y enfoque mixto, adicional de técnicas como entrevistas y encuestas, gracias a lo que se corroboró la necesidad de innovar en cuanto a política comunicacional dado el poco conocimiento de la e-participación o e-democracia por parte de los ecuatorianos y el gran porcentaje de incertidumbres que el *e-government* les produce, haciendo necesaria la inserción de preceptos de la Nueva teoría Estratégica aplicada al Gobierno electrónico del Ecuador.

The e-government is a contemporary way of exercising political and social power that meets the criteria of globalization and the knowledge society, just as in Ecuador despite being exercised years ago it has denoted a slow growth by the politicization to which it is subjected, limiting the purposes of applicability of a communication policy suitable to the requirements of electronic government. Because of what the purpose of this work is expressed, it concerns the "analysis of the communication policy of the Undersecretariat of the Electronic Government of Ecuador according to the mechanisms of participation", for which it was useful to use applied research, exploratory scope, non-experimental-transversal design and mixed approach, additional techniques such as interviews and surveys thanks to what was proven the need to innovate in terms of communication policy given the little knowledge of the e-participation or e-democracy on the part of Ecuadorians and the large percentage of uncertainties that the e-government produces them, making it necessary to insert precepts of the New Strategic Theory applied to the electronic government of Ecuador

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono:	E-mail: solorzano_rita@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Directora: Dra. Irene Trelles Rodríguez	
	Asistente: Ing. Sindy Murillo	
	Teléfono: 0999358806	
	E-mail: maestria.periodismo.comunicacion@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		