

<https://doi.org/10.69639/arandu.v12i1.719>

## **Evolución y efectividad del gobierno electrónico y digital en el cantón Portoviejo 2018-2023**

*Evolución and effectiveness of digital e-government in the Portoviejo cantón 2018-2023*

**Erika Aracely Chevez Sánchez**

[echevez@uteq.edu](mailto:echevez@uteq.edu)

<https://orcid.org/0009-0002-5981-8416>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
Facultad de Ciencias Sociales, Económicas y Financieras  
Quevedo- Ecuador

**Milena Nicol Reyes Quiroz**

[mreyesq@uteq.edu](mailto:mreyesq@uteq.edu)

<https://orcid.org/0009-0000-4918-2595>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
Facultad de Ciencias Sociales, Económicas y Financieras  
Quevedo- Ecuador

**Ginger Nayeli Arteaga Morejón**

[garteagam@uteq.edu.ec](mailto:garteagam@uteq.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0001-1784-909X>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
Facultad de Ciencias Sociales, Económicas y Financieras  
Quevedo- Ecuador

**Wendy Tamara Mora Carpio**

[wmorac@uteq.edu.ec](mailto:wmorac@uteq.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0001-7378-2304>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
Facultad de Ciencias Sociales, Económicas y Financieras  
Quevedo- Ecuador

**Celia Alexandra Portugal Candelario**

[celiaacan.portugal@uteq.edu.ec](mailto:celiaacan.portugal@uteq.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0001-7779-3270>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
Facultad de Ciencias Sociales, Económicas y Financieras  
Quevedo- Ecuador

*Artículo recibido: 10 enero 2025*

*- Aceptado para publicación: 20 febrero 2025*

*Conflictos de intereses: Ninguno que declarar*

### **RESUMEN**

El cantón Portoviejo enfrentó importantes desafíos para modernizar su gestión pública tras el terremoto de 2016 y durante la pandemia de COVID-19. Estos eventos impulsaron la implementación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia administrativa y la accesibilidad de los servicios públicos. Sin embargo, persisten barreras como la brecha digital en zonas rurales, falta de capacitación tecnológica y resistencia al cambio. El estudio analizó la evolución del gobierno electrónico en Portoviejo entre 2018 y 2023, utilizando un enfoque cualitativo basado en la revisión de literatura académica y el análisis de datos del

portal digital del cantón. Se evaluaron transformaciones clave, percepción ciudadana y áreas de mejora. Los resultados destacan avances en la digitalización de servicios como pagos en línea, consultas de deudas y emisión de certificados, logrando una satisfacción del 86% de los usuarios. Sin embargo, un 6% reportó insatisfacción, señalando oportunidades para mejorar la usabilidad del portal. Entre 2014 y 2021, los usuarios digitales crecieron de 207 a 30,100, aunque la pandemia afectó temporalmente este crecimiento. A pesar de los progresos, la brecha digital sigue siendo un desafío, especialmente en zonas rurales con menor acceso a internet. El gobierno electrónico en Portoviejo ha fortalecido la transparencia, eficiencia y participación ciudadana, pero se requieren políticas inclusivas y capacitación tecnológica para garantizar un impacto equitativo en toda la población.

*Palabras claves:* gobierno electrónico, efectividad, participación ciudadana, gobierno en digitalización

### ABSTRACT

The Portoviejo canton faced significant challenges to modernize its public management after the 2016 earthquake and during the COVID-19 pandemic. These events prompted the implementation of information and communication technologies (ICT) to improve administrative efficiency and accessibility of public services. However, barriers such as the digital divide in rural areas, lack of technological training and resistance to change persist. The study analyzed the evolution of electronic government in Portoviejo between 2018 and 2023, using a qualitative approach based on the review of academic literature and the analysis of data from the canton's digital portal. Key transformations, citizen perception and areas for improvement were evaluated. The results highlight advances in the digitalization of services such as online payments, debt inquiries and issuance of certificates, achieving 86% user satisfaction. However, 6% reported dissatisfaction, pointing out opportunities to improve the usability of the portal. Between 2014 and 2021, digital users grew from 207 to 30,100, although the pandemic temporarily affected this growth. Despite progress, the digital divide remains a challenge, especially in rural areas with less internet access. E-government in Portoviejo has strengthened transparency, efficiency, and citizen participation, but inclusive policies and technological training are required to ensure an equitable impact on the entire population.

*Keywords:* electronic government, effectiveness, citizen participation, government in digitalization

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

## INTRODUCCIÓN

Durante la pandemia, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) enfrentaron el desafío de adaptarse a una situación sin precedentes que requería una respuesta rápida y eficiente para satisfacer las necesidades de la ciudadanía. La evolución del gobierno electrónico y digital en el Cantón Portoviejo ha estado marcada por un proceso de transformación tecnológica significativo, especialmente tras el devastador terremoto de 2016. Este evento, que afectó profundamente la infraestructura de la ciudad, impulsó la necesidad urgente de modernizar los sistemas administrativos y los servicios públicos. A partir de allí, el gobierno local comenzó a implementar una serie de iniciativas digitales con el objetivo de mejorar la eficiencia en la gestión municipal y la accesibilidad de los servicios para la ciudadanía.

Si bien los avances en la digitalización de los servicios públicos en Ecuador, y particularmente en Portoviejo, son notables, aún persisten desafíos que limitan el pleno aprovechamiento de esta transformación. Las barreras tecnológicas, la falta de capacitación en el uso de herramientas digitales y la resistencia al cambio son solo algunos de los obstáculos que dificultan el máximo potencial de estas iniciativas. Estos problemas no solo afectan la calidad de los servicios, sino que también repercuten en la eficiencia administrativa, uno de los principales objetivos de la digitalización.

El presente estudio tiene como objetivo principal diagnosticar la evolución tecnológica del Gobierno Municipal de Portoviejo entre 2018 y 2023, analizando los recursos implementados, sus características y las transformaciones clave durante este período. Se buscará también examinar los cambios que esta digitalización ha generado en los procesos administrativos, y cómo estos han impactado en la eficiencia y productividad de la gestión municipal. Además, se evaluará la percepción de funcionarios y ciudadanos sobre el impacto de la transformación tecnológica en los servicios públicos y la administración, con el fin de identificar áreas de mejora y potenciales soluciones para superar los desafíos pendientes.

El presente análisis cualitativo, apoyados en una revisión exhaustiva de fuentes bibliográficas. Se consultaron bases de datos académicas como Dialnet, Scielo, Redalyc y Repositorios, para evaluar la implementación y los resultados del gobierno electrónico en Portoviejo. Este enfoque permitió contextualizar los hallazgos dentro de estudios previos, identificando logros, desafíos y áreas de mejora.

Los resultados obtenidos evidencian un notable avance en la implementación de servicios electrónicos en Portoviejo. El portal en línea del cantón permitió a los ciudadanos realizar consultas sobre deudas, efectuar pagos, obtener certificados, recibir notificaciones electrónicas, acceder a información personalizada, brindar retroalimentación y enterarse de convocatorias y eventos. Este conjunto de servicios digitales optimizó los tiempos de gestión y mejoró la accesibilidad, lo que facilita una interacción más ágil y eficiente entre el gobierno y la comunidad.

Además, la personalización de la información y la recolección de retroalimentación demuestran un enfoque centrado en las necesidades de los ciudadanos, permitiendo ajustes continuos a los servicios ofrecidos.

En cuanto a la evaluación del servicio, los resultados obtenidos muestran una alta satisfacción de los usuarios. El 86% calificó el portal como "Excelente" o "Muy Bueno", reflejando que el sistema cumple con las expectativas de la mayoría en cuanto a usabilidad y eficiencia. No obstante, un pequeño porcentaje de usuarios (6%) expresó insatisfacción, indicando áreas de mejora, como posibles dificultades en la navegación del portal o problemas técnicos. El 85% de los usuarios destacó la facilidad para encontrar lo que necesitaban, lo que subraya la importancia de mantener la calidad del diseño y la accesibilidad de los servicios.

## **Revisión literaria**

### **Digitalización de los gobiernos en el siglo XXI**

La digitalización de los gobiernos es un cambio de era en la administración pública. Al incorporar tecnologías digitales, los gobiernos están dejando atrás los procesos burocráticos para ofrecer servicios más ágiles, transparentes y personalizados a sus ciudadanos, en lo de realizar trámites desde la comodidad de su hogar, acceder a información pública de manera fácil y participar en la toma de decisiones de su comunidad. Esta transformación digital no solo mejora la calidad de vida de las personas, sino que también fortalece la democracia y el desarrollo económico de los países.

Según (Burgos, 2023) “El extraordinario avance experimentado en nuestras Administraciones Públicas en la tecnificación de sus medios operativos, a través de su cada vez mayor parque informático y telemático, se ha limitado al funcionamiento interno, sin correspondencia relevante con la producción jurídica de su actividad relacionada con los ciudadanos. Las técnicas burocráticas formalistas, supuestamente garantistas, han caducado, por más que a algunos les parezca inamovibles, y la Ley se abre decididamente a la tecnificación y modernización de la actuación administrativa en su vertiente de producción jurídica y a la adaptación permanente al ritmo de las innovaciones tecnológicas”, incluso apunta a “una abierta incorporación de las técnicas informáticas y telemáticas en la relación ciudadano Administración”. Las Administraciones Públicas han mejorado internamente con tecnología, pero esto no siempre beneficia a los ciudadanos. La burocracia sigue siendo rígida, aunque las leyes están empezando a modernizarse para integrar mejor las herramientas digitales y hacer más eficientes las interacciones con los ciudadanos.

### **Digitalización del gobierno ecuatoriano**

Según (Egüez, 2024) “En el Ecuador acerca del desarrollo del Gobierno Electrónico, se refleja con la transición profunda hacia la modernización de su administración pública, en este periodo el país a logrado consolidar avances significativos de la transformación digital y en la reestructuración de la gestión gubernamental, en la búsqueda de una mayor accesibilidad, con

eficientes servicios disponibles para ofrecer a la ciudadanía”. Las cuales son iniciativas que Ecuador está construyendo un gobierno más moderno y eficiente, donde los ciudadanos tienen más acceso a la información y pueden participar de forma más activa. Esta transformación digital busca mejorar la calidad de vida de todos los ecuatorianos.

(Cobo, 2023) menciona que “La rectoría en el proceso de transformación digital y gobierno digital del Ecuador fue asignada al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, cartera de estado, que tendrá el deber de emitir las políticas, directrices, acuerdos, normativas, regulaciones y los lineamientos necesarios para la implementación”. indica que el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información ha sido designado como la entidad principal encargada de liderar y coordinar la transformación digital y el gobierno digital en Ecuador. Esto significa que este ministerio tiene la responsabilidad de:

- ✚ Establecer las reglas del juego: Crear las leyes, normas y lineamientos que todos los demás organismos públicos y privados deben seguir para llevar a cabo la transformación digital.
- ✚ Marcar la dirección: Definir cuáles son los objetivos y las prioridades de este proceso, es decir, hacia dónde se quiere llegar con la transformación digital en el país.
- ✚ Coordinar acciones: Asegurarse de que todas las instituciones involucradas trabajen de manera coordinada y hacia un mismo objetivo.

Según (MENDOZA, 2023) La Agenda Digital Integral Del Ecuador Y Los Planes De Transformación Digital se establecen los siguientes lineamientos:

**Art. 6.- Agenda Digital Integral del Ecuador.** - Es el instrumento de planificación que tiene por objeto diseñar un marco de trabajo multisectorial coordinado que establezca líneas de acción en relación al proceso de transformación digital y gobierno digital del país, tomando en cuenta la gobernanza e institucionalidad y considerando para ello la transversalidad de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

**Art. 7.- Competencia.** - El ente rector de la transformación digital será responsable de la elaboración de la Agenda Digital Integral del Ecuador, así como de su implementación, seguimiento, evaluación y actualización, que para efectos de cumplimiento la realizará el oficial de control de transformación digital del ente rector de la transformación digital.

Las normativas establecidas en la transformación digital en los gobiernos:

**Artículo 4.- De la transformación digital.** La Transformación Digital constituye el proceso continuo de adopción multimodal de tecnologías digitales que cambian fundamentalmente la forma en que los servicios gubernamentales y del sector privado se idean, planifican, diseñan, implementan y operan, con el objeto de mejorar la eficiencia, seguridad, certeza, velocidad y calidad de los servicios, optimizando sus costos y mejorando las condiciones de transparencia de los procesos y actuaciones del Estado en su interrelación con los ciudadanos.

**Artículo 5.- Definiciones.** Para efectos de la aplicación de la presente Ley, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

**a. Tecnologías Digitales.-** Se refieren a las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, incluidos Internet, las tecnologías y dispositivos móviles, así como la analítica de datos utilizados para mejorar la generación, recopilación, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, búsqueda y presentación de contenido digital, incluido el desarrollo de servicios y aplicaciones aplicables a la materia de gobierno digital.

**b. Entorno Digital.-** Es el dominio o ámbito habilitado por las tecnologías y dispositivos digitales, generalmente interconectados a través de redes de datos o comunicación, incluyendo el Internet, que soportan los procesos, servicios, infraestructuras y la interacción entre personas.

**c. Servicio Digital.-** Es aquel provisto de forma total o parcial a través de Internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales, para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos y personas en general.

**d. Gobernanza Digital.-** Es el conjunto de procesos, estructuras, herramientas y normas que nos permiten dirigir, evaluar y supervisar el uso y adopción de las tecnologías digitales en la organización.

**e. Arquitectura Digital.** - Es el conjunto de componentes, lineamientos y estándares, que desde una perspectiva integral de la organización permiten alinear los sistemas de información, datos, seguridad e infraestructura tecnológica con la misión y objetivos estratégicos de la entidad, de tal manera que se promuevan la colaboración, interoperabilidad, escalabilidad, seguridad y el uso optimizado de las tecnologías digitales en un entorno de gobierno digital.

**f. De la Identidad Digital.** - La identidad digital es aquel conjunto de atributos que individualiza y permite identificar a una persona en entornos digitales. Los atributos de la identidad digital son otorgados por distintas entidades de la Administración Pública que, en su conjunto, caracterizan al individuo.

**Artículo 6.- Del Gobierno Digital.** Es el uso estratégico de tecnologías digitales y datos en la Administración Pública, como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos para crear valor público. (Barrezueta, 2023)

Estos conceptos están todos relacionados y forman parte de un esfuerzo más grande por modernizar la forma en que el gobierno funciona. Al utilizar tecnologías digitales, el gobierno puede ofrecer mejores servicios a los ciudadanos, ser más transparente y eficiente.

El Ministerio de Telecomunicaciones, con Andrés Michelena al frente, fue el motor detrás de la Ley de Optimización de Trámites Administrativos, aprobada en 2018. Esta normativa marcó un antes y un después en la relación entre los ciudadanos y el Estado. Al simplificar y digitalizar los trámites, el gobierno ecuatoriano no solo se hizo más eficiente, sino que también demostró su compromiso con la modernización y la innovación. (EL NUEVO ECUADOR , 2021)

## ¿Cuáles son los servicios digitales en Portoviejo?

El portal en línea de Portoviejo es una herramienta moderna que conecta a los ciudadanos con servicios municipales de manera rápida y sencilla. Desde consultar deudas y realizar pagos hasta obtener certificados importantes, todo se puede hacer desde cualquier lugar con acceso a internet. Diseñado para ser fácil de usar, este portal pone el poder de la administración local en manos de la gente, haciendo los trámites más ágiles y accesibles. Con un enfoque en la comodidad y la eficiencia, el portal refleja el compromiso de Portoviejo con la modernización y la cercanía a su comunidad. (PORTOVIEJO DIGITAL , 2018)

Datos que recolecta: Los datos personales que se recaban a través de solicitudes, declaraciones, formularios, entre otros, realizadas por los canales electrónicos, son incorporados, protegidos y tratados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo para el ejercicio de las facultades que le han sido otorgadas a esta Institución.

Con la finalidad de realizar los siguientes servicios:

- ✚ Para procesar solicitudes y entregar notificaciones.
- ✚ Para proporcionar soporte u otros servicios.
- ✚ Para proporcionar información basada en sus necesidades, en cuanto a obligaciones fiscales y responder las solicitudes.
- ✚ El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo puede contactar al ciudadano para confirmar o entregarle información.
- ✚ Para obtener retroalimentación del ciudadano con el fin de evaluar el uso de los productos y servicios.
- ✚ Para informar al ciudadano acerca de una reunión, conferencia o evento organizado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo.
- ✚ Para considerar al ciudadano para un reconocimiento o distinción.

Según, el Gobierno Electrónico se define como el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, especialmente internet, para lograr una mejor gobernanza; de manera similar, el gobierno digital se refiere a la integración de las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión Pública para aumentar la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana. (Zamora, Arrobo, & Cornejo, 2018) El concepto de Gobierno Electrónico se fundamenta en la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación, destacando especialmente la relevancia de Internet. Este enfoque busca mejorar la gobernanza mediante una comunicación más efectiva y una mayor accesibilidad entre el gobierno y los ciudadanos. Al integrar estas tecnologías, se abre una nueva vía para la interacción, donde la información fluye de manera más rápida y eficiente. (Molina, Arrobo, & Cornejo, 2018)

La implementación de un gobierno electrónico que conlleva el uso de las TIC representa fundamentalmente la nueva configuración de procesos internos para provocar un impacto positivo hacia los ciudadanos, las empresas, y otras agencias públicas en la manera de concebir procesos

de trabajo y gestión de recursos humano. La transparencia ayuda a construir confianza entre el gobierno y los ciudadanos, mientras que la eficiencia permite un uso óptimo de los recursos públicos. Facilitar la participación ciudadana mediante plataformas digitales no solo empodera a los individuos, sino que también fomenta un sentido de comunidad.

Las TIC al facilitar las comunicaciones, el acceso a información y a servicios sociales de educación, salud y gobierno electrónico, traen consigo profundas transformaciones sociales, económicas y culturales, que reflejan un aumento de la productividad y la aparición de economías de servicios virtuales, contribuyen al crecimiento económico, social, cultural, la modernización del Estado y la distribución con equidad. Este avance conlleva un incremento en la productividad y la aparición de nuevos modelos económicos, como las economías de servicios virtuales. (Quispe, 2018) Además, esta modernización del Estado no solo se traduce en un crecimiento cuantitativo, sino también en cualitativo: se busca una distribución equitativa de los beneficios del progreso tecnológico. De este modo, se sientan las bases para un desarrollo sostenible y una mejora en la calidad de vida de todos los ciudadanos.

En el Ecuador existe una serie de cantones que se han dedicado a la modernización de sus procesos de servicios al ciudadano, entre esos se encuentra la ciudad de Portoviejo en la provincia de Manabí. La modernización en Portoviejo se traduce en la implementación de tecnologías que facilitan la interacción entre el gobierno local y los ciudadanos, el uso de plataformas digitales para la gestión de trámites y la disponibilidad de información en línea han permitido que los ciudadanos realicen gestiones de manera más sencilla y rápida, ahorrando tiempo y recursos.

La tecnología moderna ha permitido cambiar las estrategias que se utilizaban para dar a conocer la gestión pública de aquellos funcionarios que, de alguna manera, están involucrados con la administración de los recursos de una determinada población, concentrada en los estamentos denominados en la actualidad, como gobiernos autónomos descentralizados, ya sean estos, parroquiales, cantonales o provinciales. Además, toda institución pública y por qué no involucrar a las privadas, requieren del uso de las TICs, para tener presencia en las redes informáticas, que sirven como mecanismos de interacción y comercio electrónico (Ripalda Yáñez, 2019).

La tecnología moderna ha transformado la manera en que los funcionarios públicos informan sobre su gestión, brindando más accesibilidad y rapidez. Sin embargo, no se trata solo de "publicar" resultados, sino de lograr que la información sea útil y comprensible para la ciudadanía. Además, la incorporación de las TIC en instituciones públicas y privadas debe ir más allá de la presencia en redes y plataformas. Es necesario que estas herramientas generen espacios de diálogo, transparencia real y mecanismos efectivos que impulsen la participación ciudadana y la mejora continua en la administración de los recursos.

En el marco de la modernización de Gestión Pública, el Gobierno Electrónico y Digital se entiende como una transformación de la gestión gubernamental y uso intensivo de las Tecnologías

de Información y Comunicación, tanto en la gestión como en la planificación y administración. (Cruz, s.f.)

El actual avance de las TIC ha impulsado el desarrollo e implementación del gobierno electrónico en el Ecuador, que se ha convertido en referente internacional, con la mejora de los servicios en línea, infraestructura de telecomunicaciones y capital humano, regulación estratégica de la banda ancha, por parte de las entidades que conforman la Administración Pública Central del Estado, generando una mejora en la eficiencia y optimización de los recursos públicos, controlados a través de la interoperabilidad (Moreira & Hidalgo, 2020).

El caso de Ecuador en el gobierno electrónico muestra un esfuerzo interesante, pero el verdadero reto está en garantizar que todos, sin importar su ubicación o condición, puedan acceder y beneficiarse de estos avances. La tecnología por sí sola no resuelve problemas si no se complementa con políticas inclusivas y educativas. Las mejoras en eficiencia deben traducirse en beneficios tangibles para la vida cotidiana de los ciudadanos.

En concreto, las TIC y el proceso denominado Gobierno Electrónico (GE), apoyan el crecimiento económico, social, cultural, así como a la modernización del estado por medio del desarrollo y creación de plataformas virtuales en función de la jurisdicción y competencia de la institución (local, regional, nacional) que aseguran una participación eficiente de la misma en la economía global, sin contar con que dichas plataformas son la fuente de generación de información, aprendizaje y conocimiento que constituyen las bases del progreso económico y social del estado que lo implementa (Pico & Salazar, 2021).

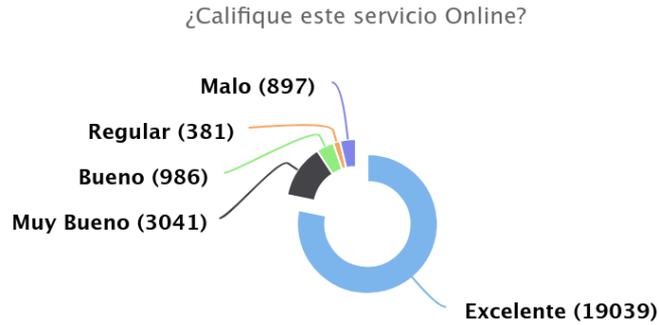
Las plataformas virtuales son herramientas poderosas para modernizar al Estado, pero su éxito no solo depende de su implementación, sino de cómo responden a las necesidades reales del país. Si no se priorizan la usabilidad y la inclusión, corremos el riesgo de crear sistemas funcionales en teoría, pero desconectados de la realidad social y cultural de la población. La clave está en adaptarse y evolucionar con las demandas de los ciudadanos.

Un elemento estratégico para el desarrollo de los países radica en la eficiencia con que se llevan a cabo los servicios que ofrece el gobierno a los diferentes sectores de la sociedad y su capacidad de interacción con los ciudadanos. Los países desarrollados están resolviendo buena parte de los problemas de funcionamiento de sus gobiernos mediante la incorporación masiva de las nuevas tecnologías de la información y comunicación para mejorar los procesos internos de toma de decisiones y para mejorar la relación con la ciudadanía (Amoroso & Brito, 2011).

El GAD de Portoviejo evalúa a la ciudadanía acerca del portal con las siguientes preguntas:

### Figura 1

Pregunta 1. Calificación de servicios

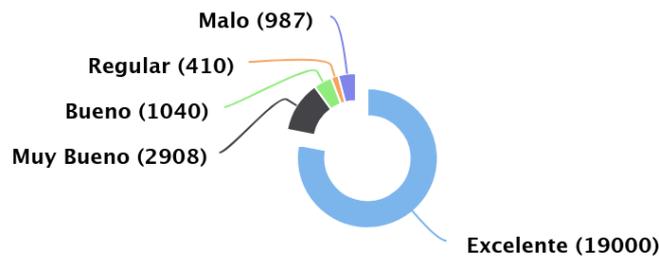


El gráfico muestra que la mayoría de los usuarios califican el servicio en línea como excelente o muy bueno, lo que indica una alta satisfacción general. Sin embargo, también hay una minoría que lo evalúa como regular o malo, lo que sugiere que aún hay áreas que podrían mejorar para ofrecer una experiencia más consistente a todos los usuarios.

### Figura 2

Preguntas 2. La eficiencia del servicio para cumplir con las necesidades

¿El servicio que ha utilizado cumplió con sus necesidades?

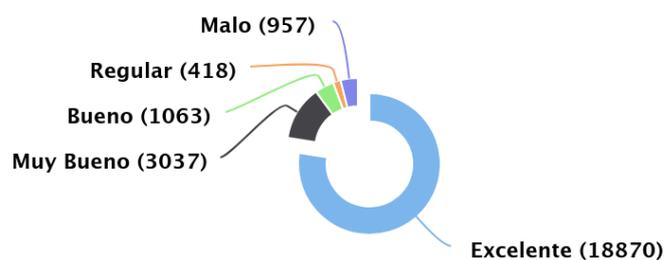


El 86% de los usuarios ve positivamente el servicio (Excelente y Muy Bueno), lo que indica una alta satisfacción general. Lo cual, un pequeño porcentaje alrededor del 6%) manifiesta insatisfacción, sugiriendo que hay margen de mejora en ciertos aspectos del servicio para satisfacer completamente las necesidades de todos los usuarios.

### Figura 3

#### Pregunta 3. Accesibilidad para la búsqueda

¿Encontró lo que estaba buscando de forma ágil y sencilla?



El 85% de los usuarios valoran positivamente su experiencia en términos de encontrar lo que buscaban de forma ágil y sencilla. Sin embargo, un pequeño porcentaje de usuarios tuvo dificultades, lo que sugiere que hay oportunidades para mejorar la usabilidad y accesibilidad del servicio para asegurar que más personas puedan encontrar lo que necesitan de manera eficiente.

Al gobierno, se lo identifica como el “grupo de personas responsables de la gestión de la vida pública”, a manera general, basada en lo expresado por Castelazo, se lo concibe como el encargado de liderar al país hacia el cumplimiento de objetivos que promuevan su desarrollo.

Su accionar está en la administración pública, que se orienta a “hechos concretos que inciden en el mundo vital de las clases sociales y los individuos”. En virtud de sus razones estratégicas, la automatización de sus procesos es clave, al buscarse “el equilibrio entre la reducción de su simplicidad operativa y sus costos”. Al incorporarse a las actividades administrativas el uso de las TIC’s, estas permitieron implementar páginas web institucionales informativas, incorporando luego servicios como el correo electrónico y la descarga de formatos para trámites internos, indicios de adopción de las primeras fases del gobierno electrónico (Izaguirre, 2017).

Según (Rivero, s.f.), Internet es un espacio semiológico de construcción de lo social, de lo relacional. Por ende, su apropiación implica cambios de percepción, representación de las cosas, las personas y las relaciones. Basada en esto, considera que es una herramienta para la gobernabilidad, control, para transformar las relaciones entre los distintos sectores de la sociedad y fortalecer sus estructuras; en función del uso, de las visiones de desarrollo que se manejen y del momento en que la participación virtual camine en paralelo con la participación real.

Para lograr un mejor gobierno será necesario comprender mejor lo que los gobiernos esperan lograr y contar con indicadores que permitan ver si están en el camino correcto. Este informe analiza el uso de estudios de viabilidad para el gobierno electrónico a fin de

demostrar los riesgos y los beneficios esperados de la inversión en TIC, tanto en términos de ahorros para el gobierno como de beneficios para los ciudadanos y las empresas.

El análisis de los costos y beneficios del gobierno electrónico permite a los gobiernos respaldar las decisiones de inversión y evaluar los resultados. Sin un estudio de viabilidad, los

gobiernos corren el riesgo de desarrollar servicios basados en tecnología que pueden no corresponder a las necesidades de los ciudadanos y las empresas. (Androniceanu, 2021)

Adoptar nuevas tecnologías no garantiza por sí mismo gobiernos eficientes. La clave está en cómo se utilizan estas herramientas para mejorar la relación entre el Estado y los ciudadanos. Los países desarrollados no solo digitalizan procesos, sino que transforman la cultura gubernamental hacia una más transparente, colaborativa y centrada en el ciudadano. Ecuador debe tomar esta lección y entender que las TIC son solo un medio, no el fin.

### Efectividad del Gobierno Electrónico

El cumplimiento de las obligaciones tributarias, resalta la digitalización de procesos en mejora la efectividad en la gestión pública, la implementación del gobierno electrónico ha conducido a una mayor satisfacción ciudadana y a una disminución de la burocracia, favoreciendo la recaudación fiscal.

**Tabla 1**

*Indicadores de digitalización en zonas urbanas y rurales*

Indicador	Porcentual 2020
Hogares con acceso a internet	60.4
Población que usa internet	69.4
Analfabetismo digital (Rural)	8.2
Analfabetismo digital (Rural)	15.6

Fuente: Boletín Multipropósito TIC-Ecuador

Como podemos observar el análisis muestra que la brecha digital el acceso a internet en los hogares está presente en un 60.4%, lo cual es un porcentaje alto, una parte de la población sigue sin poder conectarse a la red. Esto puede estar afectando a muchas familias, especialmente en zonas rurales, donde la infraestructura tecnológica es más limitada y el acceso a internet es más difícil de conseguir.

**Figura 4**

*Evolución del número de contribuyentes a Servicios digitales en el GAD de Portoviejo*



Con relación al número de contribuyentes que usan servicios digitales en el GAD Portoviejo, la Figura 1 presenta la evolución, donde en el 2014 sólo existieron 207 contribuyentes que realizaron algún trámite en línea, en comparación con los 30,100 en el 2021. Es importante

puntualizar que la tendencia de crecimiento fue constante hasta el 2019, pero en el 2020 hubo un decrecimiento del número de contribuyentes. Esto se atribuye a los efectos por la pandemia donde, por las restricciones impuestas, existió afectación social y económica que no permitió el cumplimiento de las obligaciones regulares ciudadanas. (Bazán, 2021).

El Ecuador es parte de las Naciones Unidas y una de sus finalidades es luchar contra la desigualdad y lograr el desarrollo a nivel mundial, para lo cual se apuesta a la aplicación de las TICs, cuyo objetivo es prestar servicios públicos de calidad. Sin embargo, esto aún no se ha logrado, según un informe emitido por la ONU, en el año 2014, señala que “En cuanto a los países de América Latina, Uruguay ocupa la posición número 26 a nivel mundial, y la primera posición en la región, seguido por Chile y Argentina. Si bien estos países no están dentro de los que tienen mayor índice (se consideran muy altos los que tienen mayor a 0.75) Uruguay se encuentra primero entre los que tienen índice alto.” (ORDOÑEZ, 2021)

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

## **RESULTADOS**

Entre 2018 y 2023, el cantón Portoviejo, en Ecuador, vivió una significativa transformación en sus servicios públicos mediante la adopción de tecnologías de la información y comunicación (TIC). Este proceso respondió tanto a una tendencia global de digitalización como a la necesidad local de modernizar la gestión pública tras los desafíos derivados del terremoto de 2016. La implementación del gobierno electrónico permitió mejorar la eficiencia administrativa y reducir los costos operativos, además de fortalecer la transparencia en la interacción entre el gobierno y los ciudadanos. Estas acciones facilitaron el acceso a trámites digitales, promoviendo una mayor

participación ciudadana y sentando las bases para un desarrollo económico y social más equitativo.

El crecimiento en el uso de servicios digitales por parte de la ciudadanía refleja el éxito del gobierno electrónico en Portoviejo. En 2014, solo 207 contribuyentes utilizaron plataformas digitales para realizar trámites, cifra que creció exponencialmente a 30,100 en 2021. Este aumento progresivo se detuvo temporalmente en 2020 debido al impacto de la pandemia de COVID-19, que afectó tanto la economía local como la capacidad de la ciudadanía para cumplir con sus obligaciones tributarias en línea.

A pesar de los avances, persisten desigualdades significativas en el acceso y uso de las tecnologías. Según datos del Boletín Multipropósito TIC-Ecuador, mientras el 60.4% de los hogares urbanos tiene acceso a internet, en las zonas rurales el analfabetismo digital alcanza el 15.6%. Estas cifras revelan la necesidad de políticas inclusivas que mitiguen la brecha digital y permitan a toda la población beneficiarse de los servicios electrónicos.

El presente análisis combinó enfoques cualitativos y cuantitativos, apoyados en una revisión exhaustiva de fuentes bibliográficas. Se consultaron bases de datos académicas como Dialnet, Scielo y Redalyc para evaluar la implementación y los resultados del gobierno electrónico en Portoviejo. Este enfoque permitió contextualizar los hallazgos dentro de estudios previos, identificando logros, desafíos y áreas de mejora.

**Tabla 2**

*Descripción de servicios*

<b>SERVICIO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Consulta de deudas	Los ciudadanos pueden revisar sus obligaciones fiscales desde cualquier lugar con acceso a internet.
Realización de pagos	Permite el pago de trámites y servicios en línea.
Obtención de certificados importantes	Los usuarios pueden descargar documentos requeridos para diferentes procesos administrativos.
Notificaciones	El sistema procesa solicitudes y entrega notificaciones electrónicas
Información personalizada	Proporciona información adaptada a las necesidades del ciudadano, especialmente sobre impuestos.
Retroalimentación	Recopila opiniones para evaluar y mejorar servicios.

Convocatorias y eventos	Informan al ciudadano sobre actividades organizadas por el GAD.
-------------------------	---

### **Análisis**

El portal en línea del cantón Portoviejo representa un avance significativo en la modernización de los servicios municipales. Al ofrecer herramientas para la consulta de deudas, realización de pagos, obtención de certificados, y notificaciones electrónicas, se optimizan los tiempos de gestión y se mejora la accesibilidad para los ciudadanos. Además, la personalización de la información y la recolección de retroalimentación demuestran un enfoque centrado en las necesidades de la población, permitiendo ajustes continuos en los servicios.

Este sistema también fomenta la participación ciudadana a través de la difusión de convocatorias y eventos, fortaleciendo el vínculo entre el gobierno y la comunidad. En términos generales, el portal refleja un compromiso con la transparencia, la eficiencia y la inclusión tecnológica, aunque su impacto puede aumentar con mejoras en la usabilidad y la accesibilidad para todos los sectores de la población.

### **Tabla 2**

#### *Resultados de evaluación*

CATEGORIA DE EVALUACIÓN	RESULTADO
Calificación general	El 86% de los usuarios califican el servicio como Excelente o Muy Bueno.
Insatisfacción	Aproximadamente un 6% manifiesta insatisfacción (calificaciones regulares o malas).
Usabilidad	El 85% de los usuarios encuentra fácilmente lo que necesita de manera ágil.
Áreas de mejora	Un pequeño porcentaje de usuarios tuvo dificultades, indicando posibles mejoras en usabilidad y accesibilidad.

### **Análisis**

La satisfacción general del portal en línea de Portoviejo es notablemente alta, con el 86% de los usuarios evaluándolo como excelente o muy bueno. Este resultado refleja que el portal cumple con las expectativas de una gran mayoría, destacándose en aspectos clave como la facilidad de uso, la eficiencia en los procesos y la accesibilidad de los servicios ofrecidos.

Sin embargo, el porcentaje restante (alrededor del 6%) que evalúa el servicio como regular o malo, señala áreas donde la experiencia no ha sido completamente satisfactoria. Este grupo puede representar casos de usuarios que enfrentaron problemas técnicos, dificultad para navegar en el portal o servicios que no respondieron a sus necesidades específicas.

Esta tabla destaca la importancia de no solo mantener los estándares actuales, sino también identificar los puntos de fricción que experimentan los usuarios menos satisfechos para implementar mejoras continuas. Esto podría implicar una optimización del diseño, mayor soporte técnico, o campañas de capacitación para que los ciudadanos aprovechen mejor las funcionalidades del portal.

## CONCLUSIONES

A partir de los resultados expuestos, es evidente que el gobierno electrónico en Portoviejo ha transformado significativamente la relación entre el Estado y la ciudadanía. La modernización de los servicios públicos mediante tecnologías de la información y comunicación (TIC) ha mejorado la eficiencia administrativa, fomentado la transparencia y permitido una mayor participación ciudadana. Sin embargo, estos avances deben complementarse con estrategias que aseguren un impacto equitativo en toda la población.

Aunque el crecimiento en el uso de plataformas digitales es alentador, la persistencia de brechas digitales, especialmente en zonas rurales, evidencia la urgencia de implementar políticas inclusivas. La alfabetización digital debe considerarse una prioridad, no solo para permitir el acceso a los servicios en línea, sino también para empoderar a las comunidades más vulnerables, promoviendo así la equidad social.

## REFERENCIAS

- Amoroso, Y., & Brito, I. (22 de 03 de 2011). *Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM*. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2940/4.pdf>
- Androniceanu, A. (01 de Diciembre de 2021). *SCIENDO*. Obtenido de [https://sciendo.com/es/article/10.2478/nispa-2021-0015?utm\\_source=perplexity](https://sciendo.com/es/article/10.2478/nispa-2021-0015?utm_source=perplexity)
- Barrezueta, H. d. (07 de FEBRERO de 2023). *ASAMBLEA NACIONAL*. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2023/02/7e52b3d7-0ba5-4c58-a474-00e19fcbe127.pdf>
- Bazán, S. M. (2021). *Revista de Análisis y Difusión de Perspectivas Educativas y Empresariales*. Obtenido de <http://difusioncientifica.org/ojs/index.php/revista-radee/article/view/9>
- Burgos, E. R. (15 de NOVIEMBRE de 2023). *LA ADMINISTRACION ALDIA*. Obtenido de <https://laadministracionaldia.inap.es/noticia.asp?id=1514543>
- Cobo, A. J. (3 de ABRIL de 2023). Obtenido de <https://apolo.ec/retos-y-oportunidades-de-la-ley-de-transformacion-digital/>
- Cruz, E. F. (s.f.). *CIENCIA LATINA*. Obtenido de [https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3239?utm\\_source=perplexity](https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3239?utm_source=perplexity)
- Egüez, J. C. (11 de NOVIEMBRE de 2024). *VISION EMPRESARIAL*. Obtenido de <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/visionempresarial/article/view/1324/3750>
- EL NUEVO ECUADOR. (01 de MARZO de 2021). *TELECOMUNICACIONES*. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/el-gobierno-nacional-logro-digitalizar-el-7748-de-tramites-en-beneficio-de-la-poblacion/>
- Izaguirre, E. J. (17 de MAYO de 2017). *UIDE*. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3454/3/document%20%282%29.pdf>
- MENDOZA, G. L. (11 de JULIO de 2023). *EDICIONES LEGALES*. Obtenido de <https://www.firmadigital.gob.ec/wp-content/uploads/2023/07/reglamento-general-a-la-ley-organica-para-la-trasformacion-digital-y-audiovisual.pdf>
- Molina, C., Arrobo, N., & Cornejo, G. (2018). *Revista ESPACIO*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>
- Moreira, M. M., & Hidalgo, A. A. (30 de 07 de 2020). *Dialnet-GobiernoElectronicoEnElEcuador*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9083764.pdf>
- ORDOÑEZ, S. J. (28 de ABRIL de 2021). Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL:  
[https://www.redalyc.org/journal/6559/655969720003/html/?utm\\_source=perplexity](https://www.redalyc.org/journal/6559/655969720003/html/?utm_source=perplexity)

- Pico, C. F., & Salazar, W. (15 de 10 de 2021). *Gobierno electrónico en Ecuador: análisis de la vulnerabilidad del principio de vulnerabilidad*. Obtenido de <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/download/531/999/>
- PORTOVIEJO DIGITAL . (2018). *Portal de servicios al ciudadano del GAD Municipal del cantón Portoviejo*. Obtenido de <https://online.portoviejo.gob.ec/Politica.aspx>
- Quispe, E. (2018). *CIENCIA LATINA*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/365008644\\_Efectividad\\_de\\_la\\_implementacion\\_del\\_gobierno\\_electronico\\_y\\_digital\\_en\\_la\\_gestion\\_institucional\\_de\\_gobiernos\\_regional\\_es](https://www.researchgate.net/publication/365008644_Efectividad_de_la_implementacion_del_gobierno_electronico_y_digital_en_la_gestion_institucional_de_gobiernos_regional_es)
- Ripalda Yáñez, J. F. (10 de Octubre de 2019). *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Obtenido de <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/download/1216/214/>
- Rivero, B. A. (s.f.). *Experiencias andinas de gobierno electrónico*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/E75D3264F55CA89705257C28006A972C/\\$FILE/gob\\_electronico.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/E75D3264F55CA89705257C28006A972C/$FILE/gob_electronico.pdf)
- Yáñez, J. F. (s.f.). *REVISTA DILEMAS CONTEMPORANEA*. Obtenido de [https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2246?utm\\_source=perplexity](https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2246?utm_source=perplexity)
- Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, G. (2018). *REVISTA ESPACIO*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>