Área: Ciencias de la Salud
Disciplina: Medicina
Tipo de artículo: Artículo Original
ISSN: 2697-3316

DOI: 10.69825/cienec.v5i24.207

Gobierno electrónico y calidad de servicio a los usuarios: GAD´s municipales, provincia de Santa Elena, Ecuador

Electronic government and quality of service to users: municipal GADs, province of Santa Elena, Ecuator

Joshy Hoo Kodaka Yangura [a] **Jorge García Regalado** [a,*]

[a] Universidad Estatal Península de Santa Elena; joshyo302011@gmail.com.
[*] Correspondence: PhD Jorge García Regalado. Email: jgarciar@upse.edu.ec.

Resumen: El artículo examina la relación entre el Gobierno Electrónico y la Calidad de Servicio en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADs) de la Provincia de Santa Elena. Basado en una investigación exhaustiva que incluye entrevistas, encuestas y análisis de datos, el estudio destaca cómo la implementación de soluciones electrónicas ha mejorado la eficiencia administrativa y la transparencia en los GADs. Se identifican beneficios, como una mayor satisfacción de los ciudadanos y una participación más activa en la toma de decisiones. Aunque se reconocen desafíos como la brecha digital y la resistencia al cambio, se proponen recomendaciones para superarlos y avanzar hacia una administración más eficiente y orientada al servicio en Santa Elena. En conclusión, el Gobierno Electrónico se presenta como una herramienta estratégica para fortalecer la confianza ciudadana y mejorar la calidad de los servicios públicos en la provincia. Los resultados resaltan la importancia continua de invertir en tecnología y capacidades digitales para una administración más eficiente y transparente.

Palabras claves: Gobierno electrónico. Políticas y prácticas. Administración Pública.

Citation: Kodaka Yangura, J.& García Regalado, J.; Gobierno electrónico y calidad de servicio a los usuarios: GAD"s municipales, provincia de Santa Elena, Ecuador. *Revista Ciencia Ecuador* **2023**, 5, 24. DOI: 10.69825/cienec.v5i24.207.

Received: 10/10/2023
Accepted: 10/11/2023
Published: 23/11/2023

Publisher's Note: Ciencia Ecuador stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.

Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Abstract: The article examines the relationship between Electronic Government and Service Quality in the Municipal Decentralized Autonomous Governments (GADs) of the Province of Santa Elena. Based on extensive research including interviews, surveys and data analysis, the study highlights how the implementation of electronic solutions has improved administrative efficiency and transparency in GADs. Benefits are identified, such as greater citizen satisfaction and more active participation in decision-making. Although challenges such as the digital divide and resistance to change are recognized, recommendations are proposed to overcome them and move towards a more efficient and service-oriented administration in Saint Helena. In conclusion, Electronic Government is presented as a strategic tool to strengthen citizen confidence and improve the quality of public services in the province. The results highlight the continued importance of investing in technology and digital capabilities for more efficient and transparent administration.

Keywords: Electronic government, Policies and practices, Public Administration.

1. Introducción

En el ámbito local, los GAD desempeñan un papel crucial en la vida cotidiana de las comunidades En la era digital del siglo XXI, la digitalización y la revolución tecnológica han desencadenado un cambio profundo en la forma en que los gobiernos interactúan con sus ciudadanos y gestionan los asuntos públicos. Los gobiernos electrónicos, o e-gobiernos, representan una respuesta clave a esta transformación global. Estos sistemas integran la tecnología de la información y comunicación (TIC) en todas las facetas de la administración pública, redefiniendo la relación entre el gobierno y la sociedad. La transformación de los gobiernos se ha vuelto una necesidad imperante para satisfacer las demandas cambiantes de la sociedad y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios públicos. En este contexto, los gobiernos electrónicos, o e-gobiernos, se han convertido en una herramienta fundamental para lograr una

administración pública más eficaz, transparente y accesible en todos los niveles de gobierno.

A nivel mundial, los gobiernos autónomos descentralizados (GAD) han comenzado a reconocer la necesidad de adaptarse a este nuevo paradigma digital. Los GAD, que operan a nivel regional o local en numerosos países, se han convertido en actores esenciales en la prestación de servicios públicos y la toma de decisiones en sus respectivas áreas. Para cumplir con sus responsabilidades y estar a la altura de las expectativas de sus ciudadanos, estos gobiernos subnacionales están adoptando estrategias de gobierno electrónico de vanguardia. La adopción de tecnologías de la información y comunicación (TIC) ha permitido que los gobiernos autónomos descentralizados (GAD) se integren en la revolución digital, reconociendo la importancia de implementar estrategias de gobierno electrónico para acercar los servicios públicos a sus ciudadanos de manera más eficiente y oportuna.

A nivel nacional, los gobiernos centrales también están promoviendo activamente la implementación de iniciativas de e-gobierno como parte de sus políticas de modernización y desarrollo. En este contexto, el objetivo es fortalecer la coordinación y la colaboración entre los distintos niveles de gobierno, lo que no solo mejora la eficiencia administrativa, sino que también contribuye a una gobernabilidad más efectiva a nivel nacional. La descentralización del poder y la autonomía de los GAD se fortalecen, permitiendo que estos gobiernos locales tengan un mayor impacto en la vida de las comunidades que representan. también han promovido la implementación de iniciativas de e-gobierno como parte de sus políticas de modernización y desarrollo. Estos esfuerzos buscan no solo mejorar la gobernabilidad a nivel nacional, sino también descentralizar el poder y fortalecer la autonomía de los GAD, permitiendo una mejor coordinación y colaboración entre los distintos niveles de gobierno.

En el ámbito local, los GAD´s desempeñan un papel crucial en la vida cotidiana de las comunidades, puesto que están más cerca de los ciudadanos y son responsables de la provisión de servicios esenciales como educación, salud, transporte y servicios públicos. La implementación de soluciones de gobierno electrónico en el ámbito local no solo mejora la eficiencia administrativa, sino que también fomenta la participación ciudadana y la transparencia. Los ciudadanos pueden acceder de manera más sencilla a la información, participar en la toma de decisiones y recibir servicios de alta calidad de manera oportuna.

La transformación hacia gobiernos electrónicos a nivel mundial, nacional y local es un proceso dinámico y esencial en la era digital actual. Estos sistemas no solo buscan mejorar la eficiencia de la administración pública, sino que también tienen como objetivo fortalecer la democracia, la participación ciudadana y la gobernanza efectiva en todos los niveles de gobierno. En los siguientes apartados, se explorará con mayor profundidad cómo los gobiernos electrónicos están impactando positivamente en estos ámbitos y cuáles son sus beneficios para la sociedad en general.

Los GAD´s desempeñan un papel crucial en la vida cotidiana de las comunidades, debido a que están más cerca de los ciudadanos y son responsables de la provisión de servicios esenciales como educación, salud, transporte y servicios públicos. La implementación de soluciones de gobierno electrónico a nivel local no solo mejora la eficiencia administrativa, sino que también fomenta la participación ciudadana y la transparencia, fortaleciendo así la democracia a nivel comunitario.

En esta introducción, se explorará más a fondo cómo los gobiernos electrónicos han transformado la forma en que los GAD´s operan a nivel mundial, nacional y local, brindando beneficios tanto para los ciudadanos como para la administración pública en general.

En la actualidad, la provincia de Santa Elena, ubicada en la costa suroeste de Ecuador, se encuentra inmersa en una emocionante transformación hacia la era de los gobiernos electrónicos. Esta región, caracterizada por su rica diversidad geográfica y su importancia económica, está adoptando de manera progresiva tecnologías de la información y comunicación (TIC) para revolucionar la forma en que el gobierno interactúa con sus ciudadanos y administra sus asuntos públicos.

En un contexto global de digitalización, Santa Elena se ha destacado por su compromiso con la modernización de la administración pública a nivel local. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD´s) de la provincia han comprendido la importancia de adaptarse a las demandas cambiantes de la sociedad y de ofrecer servicios públicos más accesibles y eficientes.

A nivel provincial, los GAD´s han estado implementando estrategias de gobierno electrónico para acercar los servicios gubernamentales a los ciudadanos. Esto no solo facilita la interacción entre los habitantes de la provincia de Santa Elena y sus autoridades locales, sino que también fomenta la transparencia y la participación ciudadana en la toma de decisiones.

El gobierno electrónico en la provincia de Santa Elena no se limita a las fronteras provinciales. A nivel nacional, Ecuador ha promovido activamente la digitalización de la administración pública en todo el país. Esta iniciativa busca fortalecer la coordinación y la colaboración entre los diferentes niveles de gobierno, permitiendo una gestión más eficiente y efectiva de los recursos y servicios públicos. Los beneficios de esta transformación se sienten de manera directa en la provincia de Santa Elena, donde los GAD´s locales trabajan en conjunto con el gobierno central para impulsar la modernización y la descentralización del poder.

A nivel local, en la provincia de Santa Elena, los GAD´s desempeñan un papel crucial en la prestación de servicios esenciales como educación, salud, turismo y preservación del medio ambiente. La implementación de soluciones de gobierno electrónico en esta región no solo mejora la eficiencia administrativa, sino que también permite a los ciudadanos acceder a información de manera más sencilla, participar activamente en la gestión de los recursos locales y recibir servicios de alta calidad de manera oportuna.

Situación Problemática:

La transformación hacia gobiernos electrónicos a nivel mundial, nacional y local es un proceso dinámico y esencial en la era digital actual. En Santa Elena, esta transición plantea desafíos específicos en términos de cómo la implementación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) afecta la calidad de los servicios prestados por los GAD´s municipales. La provincia se encuentra en un momento crucial en el que la eficacia y la transparencia de la administración pública deben equilibrarse con las expectativas ciudadanas.

Objetivo del Estudio:

El objetivo de este estudio es analizar la relación entre el Gobierno Electrónico y la Calidad de Servicio a los Usuarios en los GAD´s municipales de la provincia de Santa Elena. A través de una investigación exhaustiva que incluye entrevistas, encuestas y análisis de datos, se buscará comprender cómo la implementación de soluciones electrónicas impacta directamente en la mejora de la administración pública y en la satisfacción de los ciudadanos. Además, se explorarán los desafíos específicos que enfrentan estos GAD´s municipales en su proceso de transición hacia el gobierno electrónico.

En resumen, la provincia de Santa Elena se encuentra en un emocionante proceso de adopción de gobiernos electrónicos que están transformando la

manera en que los ciudadanos interactúan con el gobierno y cómo se gestionan los asuntos públicos a nivel local.

2. Materiales y Métodos

Este estudio se enmarca en una investigación descriptiva y exploratoria donde se utilizó una metodología mixta que combina la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos. Se lleva a cabo encuestas a usuarios y entrevistas con funcionarios de los GAD´s municipales de la provincia de Santa Elena para obtener una comprensión completa de la situación.

Este estudio proporciona una evaluación detallada de la relación entre el Gobierno Electrónico y la calidad de servicio a los usuarios en los GAD´s municipales de la provincia de Santa Elena. Además, se utilizó una encuesta en línea utilizada de forma individual, estructurada con respuestas múltiples para adquirir información con relación a la variable incivilidad, conforme a los métodos cuantitativos de confianza, se establece la validez de los resultados en el 90 %, la eficacia.

Para llevar a cabo el estudio sobre Gobierno Electrónico y Calidad de Servicio a los Usuarios en los GAD´s municipales de la provincia de Santa Elena, Ecuador, se implementó un muestreo estratificado como método para definir la muestra, centrándose específicamente en segmentos de usuarios representativos de la población.

Tipo de Muestreo: Muestreo Estratificado

El muestreo estratificado fue seleccionado como enfoque metodológico para garantizar la representatividad de diferentes segmentos de usuarios dentro de la población de la provincia. Dado que los usuarios de servicios gubernamentales pueden variar en características demográficas y necesidades, este método permite una selección más precisa y equitativa de participantes en el estudio. Se estratificaron los usuarios según criterios relevantes, como edad, nivel

educativo, ubicación geográfica, entre otros, para asegurar una muestra diversa y representativa.

Número Total de Observaciones:

El estudio se basó en un número total de observaciones de 400 encuestas y 16 servidores públicos, donde cada observación corresponde a la experiencia y percepción de un usuario en relación con el Gobierno Electrónico y la Calidad de Servicio en los GAD´s municipales. Esta muestra se seleccionó de manera cuidadosa y estratégica para abordar los objetivos de la investigación y permitir la realización de inferencias estadísticas significativas sobre la relación entre la implementación de soluciones electrónicas y la satisfacción de los usuarios en el ámbito gubernamental local de Santa Elena.

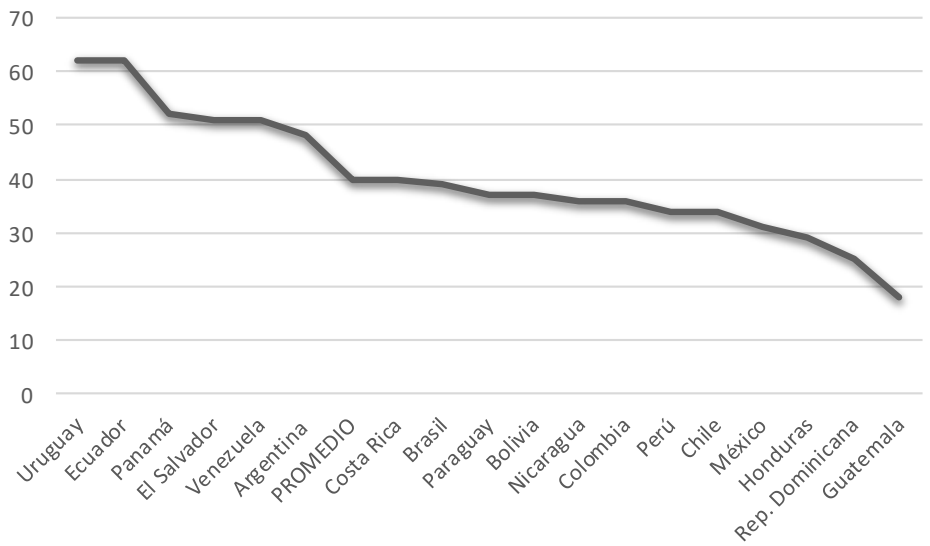
La aplicación del muestreo estratificado y la atención a un número significativo de observaciones fortalecen la validez y la generalización de los resultados obtenidos, proporcionando una base sólida para las conclusiones y recomendaciones del estudio.

EGDI: Índice de Desarrollo de Gobiernos Electrónicos:

Uruguay	62
Ecuador	62
Panamá	52
El Salvador	51
Venezuela	51
Argentina	48
PROMEDIO	40

Costa Rica	40
Brazil	39
Paraguay	37
Bolivia	37
Nicaragua	36
Colombia	36
Perú	34
Chile	34
México	31
Honduras	29
Rep. Dominicana	25
Guatemala	18

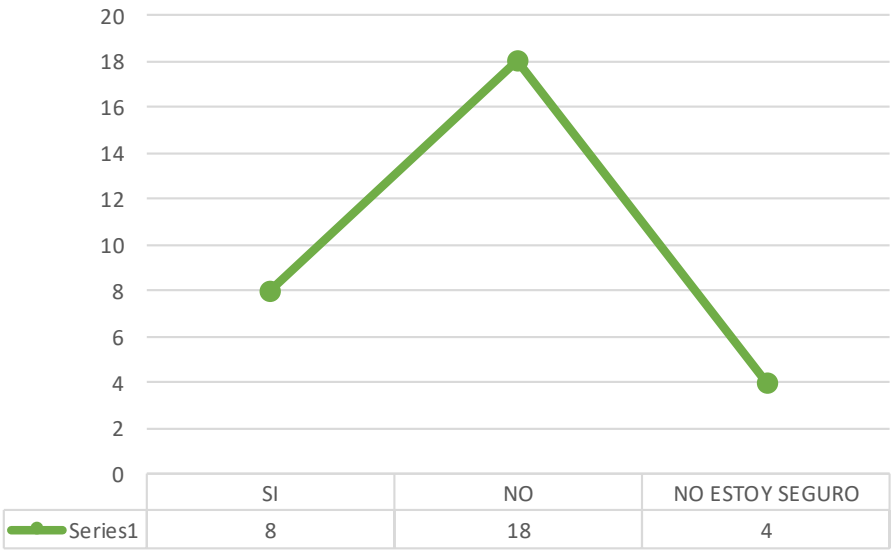
Fuente: Plan-Gobierno-Electronico-2014-2017



Fuente: Plan-Gobierno-Electronico-2014-2017

3. Resultados

¿Está usted al tanto de la existencia de servicios en línea proporcionados por los Gobierno Municipales de provincia de Santa Elena para trámites y consultas?

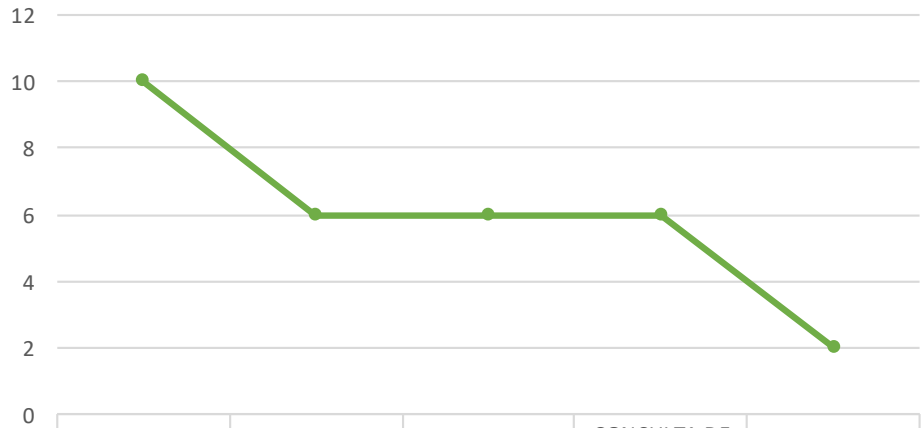


Fuente: Investigador

Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta realizada a usuario y comunidad en general, sobre si están al tanto de la existencia de servicios en línea proporcionados por los GAD´s, para realizar los trámites y consultas, se evidenció que en su mayoría, No están al tanto de que exista este tipo de servicio, versus un porcentaje menor que si conoce que son los funcionarios de los gobiernos municipales o servidores públicos, esta información es relevante para la investigación porque permite que sea necesario implementar este tipo de propuestas en beneficio de la sociedad.

Si ha utilizado servicios en línea de los Gobiernos Municipales de la provincia de Santa Elena, ¿qué tipo de trámites o servicios ha utilizado? (Seleccione todas las que correspondan)



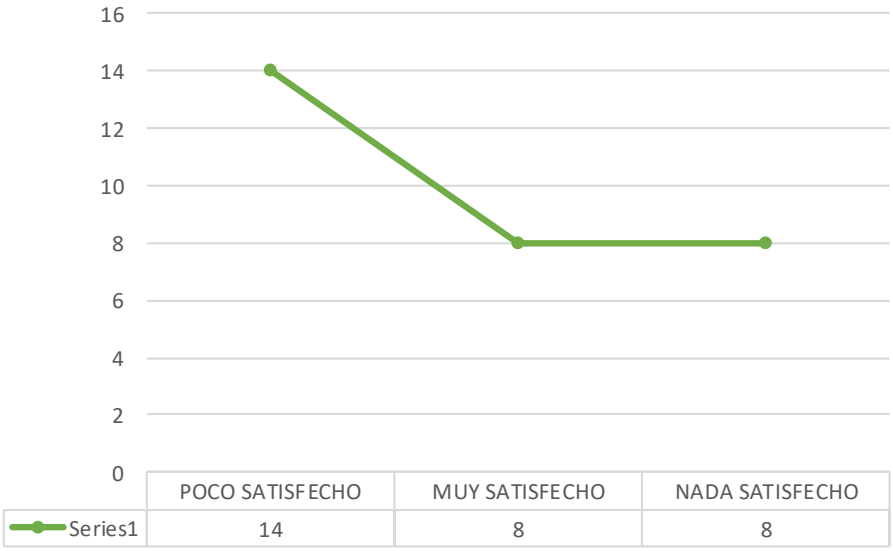
	OTROS	PAGO DE IMPUESTOS	SOLICITUD DE PERMISO	CONSULTA DE INFORMACION MUNICIPAL	OTROS ESPECIFIQUE
Series1	10	6	6	6	2

Fuente: Investigador

Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta realizada a usuario y comunidad en general, en la pregunta de si ha utilizado servicios en línea de los Gobiernos Municipales de la provincia de Santa Elena**,** ¿qué tipo de trámites o servicios ha utilizado?, mediante esta incógnita que se presentó a los usuarios, se evidenció que en su mayoría, realizan las consultas de información municipal, solicitud de permisos y pago de impuestos, permitiendo recabar información importante para el desarrollo y fundamentación de la investigación.

¿Qué tan satisfecho se siente con la disponibilidad y la calidad de los servicios en línea de los Gobiernos Municipales de la provincia de Santa Elena?

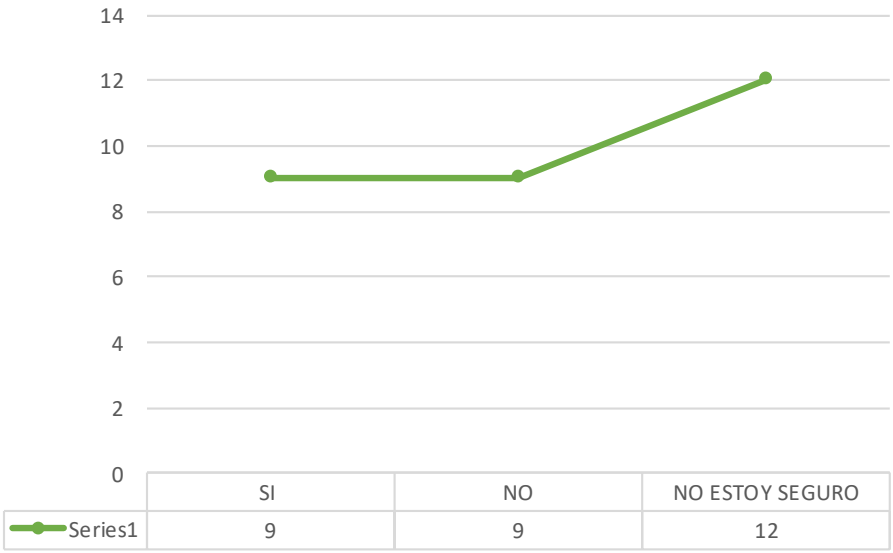


Fuente: Investigador

Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta realizada a usuario y comunidad en general, en la pregunta ¿qué tan satisfecho se siente con la disponibilidad y la calidad de los servicios en línea de los Gobiernos Municipales de la provincia de Santa Elena?, la información obtenida de la respuesta de satisfacción de la disponibilidad y la calidad de los servicios, en su mayoría están poco satisfechos por la no disponibilidad de las plataformas y la calidad de la conexión de internet, pero un porcentaje de la población menciona estar muy satisfecha y nada satisfecha, ya que los servicios brindados por los funcionarios no son los adecuados, reconociendo de gran importancia esta información para la fundamentación de la investigación.

¿Considera que los servicios en línea de los Gobiernos Municipales de la provincia de Santa Elena han mejorado la eficiencia y la accesibilidad de los trámites y servicios gubernamentales?

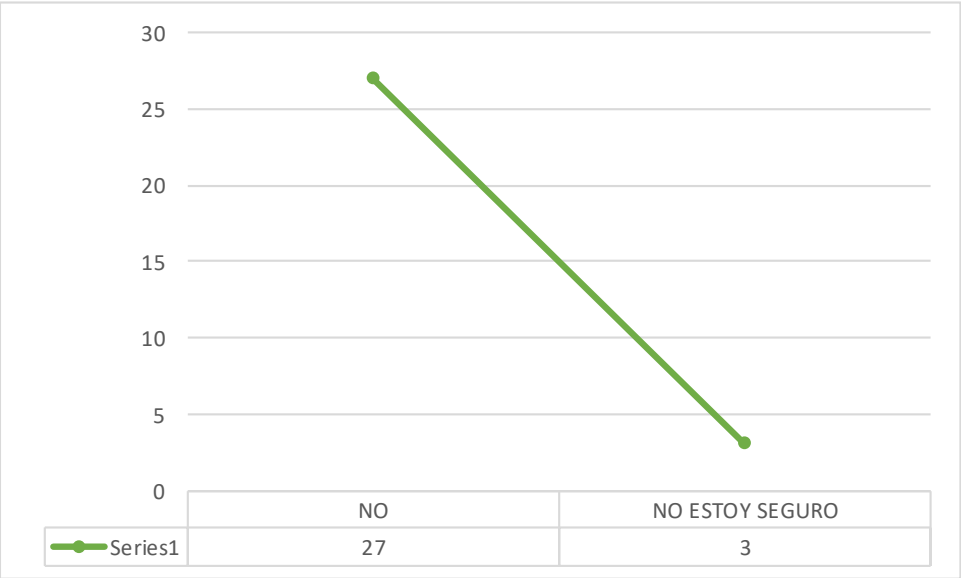


Fuente: Investigador

Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta realizada a usuario y comunidad en general, en la pregunta Considera que los servicios en línea de los Gobiernos Municipales de la provincia de Santa Elena han mejorado la eficiencia y la accesibilidad de los trámites y servicios gubernamentales?, de acuerdo a lo solicitado en la encuesta se obtuvo la respuesta de que no están seguros de que haya mejoría en la eficiencia y accesibilidad de los trámites y servicios gubernamentales, y un porcentaje muy preocupante de la población menciona si y no estar seguros de que los servicios en línea de los gobiernos municipales tienen eficiencia y accesibilidad para resolver y acceder a los trámites información necesaria e importante para la investigación.

¿Ha participado en consultas públicas o iniciativas de participación ciudadana en línea organizadas por los Gobierno Municipales de la provincia de Santa Elena?

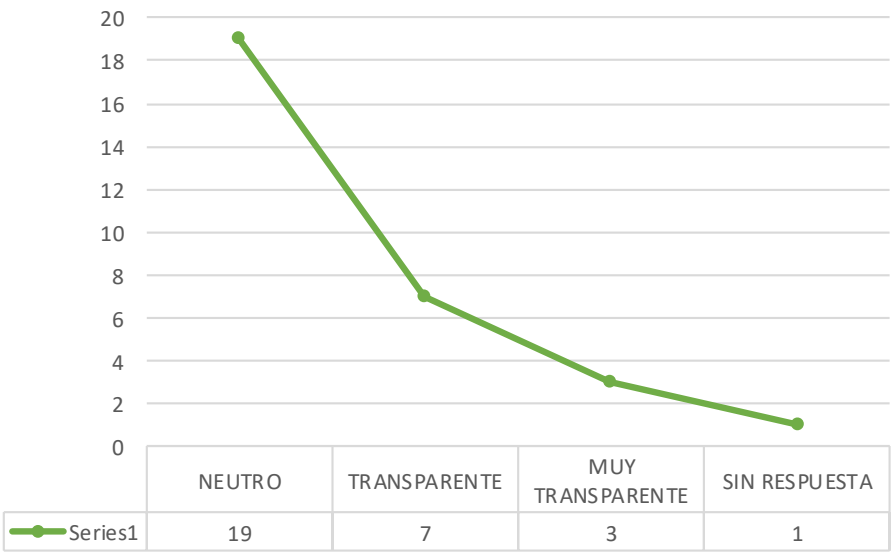


Fuente: Investigador

Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta realizada a usuario y comunidad en general, en la pregunta, ¿Ha participado en consultas públicas o iniciativas de participación ciudadana en línea, organizadas por los Gobierno Municipales de la provincia de Santa Elena?, de acuerdo a lo solicitado en la encuesta se obtuvo la respuesta en su mayoría que No han participado en consultas públicas o iniciativas de participación ciudadana por la deficiente comunicación que los gobiernos municipales brindan a la ciudadanía, esta información de gran importancia para la realización de la investigación y despejar todas las dudas que la ciudadanía tiene sobre los gobiernos electrónicos.

¿Cómo calificaría las acciones y decisiones de los Gobiernos Municipales de la provincia de Santa Elena en línea?



Fuente: Investigador

Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta realizada a usuario y comunidad en general, en la pregunta ¿Cómo calificaría las acciones y decisiones de los Gobiernos Municipales de la provincia de Santa Elena en línea?, de acuerdo a lo solicitado en la encuesta en su mayoría respondió que es Neutral en la calificación de las acciones y decisiones que toman en los gobiernos municipales ya que no se toman en cuenta las opiniones de la comunidad, esta información es necesaria para desarrollar la investigación en beneficio de la colectividad santa elenense.

Indicadores de Gobierno Eficiente y Eficaz

Nombre del Indicador:	Desempeño promedio de las instituciones de la función ejecutiva.
Descripción del Indicador:	Permite medir el cumplimiento eficaz de las labores institucionales de las entidades públicas
Línea Base:	N/A
Unidad de Medida:	Porcentaje
Fuente:	GPR
Método de cálculo:	Promedio de los resultados de desempeño institucionales obtenidos en el GPR
Jerarquía de Indicador:	Impacto
Frecuencia de Actualización:	Trimestral
Metas:	0,85

Fuente: Plan de Gobierno Electrónico.

Fases de Gobierno Electrónico

Presencia.	Servicios 30%
Interacción.	Eficiencia 20%
Transacción.	Transparencia 20%
Transformación.	Infraestructura Tecnológica 15%
Participación democrática.	Usuarios conformes 15%

Fuente: Plan es la Administración Pública Central (APC)

4. Discusión

Inadecuado Servicio de los GAD´s:

Los resultados evidencian un inadecuado servicio de los GAD´s de Santa Elena, asociado con medidas y estrategias que generan aislamiento de la población ante los servicios gubernamentales **dentro de cada cantón que conforman la provincia de Santa Elena**. Este hallazgo cuestiona la eficacia y el impacto de los GAD´s locales.

Investigaciones previas podrían haber adoptado un enfoque más centrado en el análisis de prácticas específicas de implementación del Gobierno Electrónico y en la capacitación de los servidores públicos. Es posible que algunos GAD´s en otras regiones hayan implementado medidas exitosas para mejorar la interacción con los ciudadanos a través de servicios electrónicos, contrarrestando así el aislamiento mencionado en el estudio.

Importancia del Gobierno Electrónico en la Modernización Administrativa:

Los resultados sugieren que el Gobierno Electrónico es una herramienta fundamental para la modernización de la administración pública a nivel mundial, incluyendo los GAD´s municipales de Santa Elena.

Aunque el estudio destaca el papel fundamental del Gobierno Electrónico en la modernización, otros autores podrían argumentar que la eficacia del Gobierno Electrónico depende en gran medida de la infraestructura tecnológica, la alfabetización digital de la población y la capacidad de los GAD´s para abordar posibles brechas digitales, aspectos que podrían variar en diferentes contextos.

Digitalización de Servicios y Trámites en los GAD´s:

Se destaca que los GAD´s municipales de Santa Elena han digitalizado una amplia gama de servicios y trámites, mejorando la fiabilidad y veracidad de la información. Comparando con otras investigaciones, podría surgir que la efectividad de la digitalización varía según la complejidad de los servicios y trámites, así como la accesibilidad de la tecnología a diferentes segmentos de la población. Otros estudios podrían sugerir que la mera digitalización no garantiza automáticamente una mayor eficiencia o satisfacción del usuario.

Beneficios de la Implementación del Gobierno Electrónico:

Se mencionan beneficios como la reducción de costos administrativos, mayor transparencia y mejora en la eficiencia de los servicios públicos.

Otros autores podrían señalar que, si bien hay beneficios, la implementación del Gobierno Electrónico también puede conllevar riesgos, como la brecha digital, la seguridad de los datos y la resistencia al cambio. El análisis más completo podría

explorar tanto los aspectos positivos como los desafíos asociados con la adopción de tecnologías electrónicas en la administración pública.

Expectativas de los Ciudadanos y Satisfacción del Usuario:

Los resultados de encuestas y entrevistas proporcionan detalles sobre las expectativas de los ciudadanos en cuanto a la calidad de servicio.

Comparando con estudios similares, podría surgir que las expectativas de los ciudadanos pueden variar en diferentes contextos culturales y socioeconómicos. Algunos autores podrían sugerir que la interpretación de la calidad del servicio a los usuarios es subjetiva y depende de diversos factores, lo que podría afectar la generalización de los resultados.

Relación entre Gobierno Electrónico y Calidad de Servicio:

Se destaca la interconexión entre Gobierno Electrónico y calidad de servicio, subrayando cómo la tecnología puede mejorar la satisfacción del usuario.

Investigaciones adicionales podrían abordar casos donde la implementación tecnológica no se tradujo directamente en una mejora en la satisfacción del usuario. Podría haber factores externos, como la resistencia de los usuarios a la tecnología, que afecten la relación entre Gobierno Electrónico y calidad de servicio de manera más compleja.

Impacto en la Comunidad:

Se discute cómo la implementación exitosa del Gobierno Electrónico puede tener un impacto positivo en la comunidad, incluyendo la satisfacción de los ciudadanos y la reducción de la burocracia.

Otras investigaciones podrían resaltar posibles impactos negativos, como la exclusión de ciertos grupos de la población que no tienen acceso a la tecnología, o la generación de desigualdades en el acceso a servicios públicos. También podrían explorar cómo la burocracia puede persistir de manera diferente en contextos electrónicos.

Importancia de Mejorar y Adaptar Servicios Electrónicos:

Se resalta la necesidad de continuar mejorando y adaptando los servicios electrónicos para satisfacer las cambiantes expectativas de los ciudadanos.

Otros estudios podrían proponer enfoques específicos basados en tecnologías emergentes, como inteligencia artificial o blockchain, para abordar los desafíos actuales en la calidad de servicio. La adaptabilidad constante podría requerir la incorporación de innovaciones tecnológicas adicionales y la revisión de estrategias implementadas anteriormente.

5. Conclusiones

La implementación o adopción de Gobiernos Electrónicos: La provincia de Santa Elena muestra avances significativos en la adopción de tecnologías de gobierno electrónico en los GAD's municipales. Estas tecnologías desempeñan un papel importante en la modernización de los servicios públicos y en la mejora de la eficiencia de la administración local.

Desafíos en la Implementación: A pesar de los avances, existen desafíos significativos en la implementación del gobierno electrónico en los GAD's municipales de la provincia de Santa Elena. Estos desafíos incluyen la falta de infraestructura tecnológica adecuada, la brecha digital en algunas comunidades y la necesidad de capacitar al personal en el uso de las tecnologías.

Calidad de Servicio: Aunque los servicios electrónicos son apreciados, la calidad de los mismos varía en función de la efectividad de su diseño e implementación. La calidad de servicio es un aspecto crítico que debe ser monitoreado y mejorado constantemente para garantizar la satisfacción y confianza de los usuarios.

Satisfacción del Usuario: Los usuarios de los GAD's municipales en la provincia de Santa Elena valoran positivamente la disponibilidad de servicios

electrónicos. La implementación de estos servicios ha mejorado la accesibilidad a trámites y la conveniencia para los ciudadanos, lo que ha contribuido a una mayor satisfacción.

Participación Ciudadana: El gobierno electrónico también ha permitido una mayor participación ciudadana en la toma de decisiones locales. Los ciudadanos pueden participar de manera más activa en la formulación de políticas y proporcionar retroalimentación directa a través de plataformas electrónicas.

Conclusión en base en los hallazgos, se recomienda que los GAD's municipales de la provincia de Santa Elena continúen invirtiendo en la mejora de sus servicios electrónicos, abordando los desafíos tecnológicos y garantizando una mayor accesibilidad para todos los ciudadanos. También se sugiere la implementación de programas de capacitación para el personal y la supervisión constante de la calidad de servicio.

Evolución Continua: El gobierno electrónico es un proceso en constante evolución. Se debe seguir monitoreando y evaluando su impacto en la calidad de vida de los ciudadanos, y adaptando las estrategias a medida que las tecnologías y las necesidades de la comunidad evolucionan. la implementación de servicios electrónicos en los GAD's municipales de la provincia de Santa Elena ha tenido un impacto positivo en la calidad de servicio y la participación ciudadana. Sin embargo, se deben abordar desafíos específicos para asegurar una adopción más amplia y el continuo mejoramiento de la calidad de los servicios electrónicos en la provincia.

6. Conclusión General:

La investigación sobre la implementación de Gobierno Electrónico en los GAD´s provinciales arrojó luz sobre la transformación digital de la administración pública a nivel regional. La disponibilidad de plataformas

electrónicas ha permitido una mayor accesibilidad a la información y una simplificación de los procesos administrativos. Contribuyendo a la eficiencia administrativa y a la transparencia en los GAD´s provinciales. La centralización de la información y la automatización de procesos han mejorado la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

La confrontación señala que la tecnología evoluciona rápidamente, y es esencial que los GAD´s provinciales para que estén preparados para adoptar nuevas soluciones digitales y aprovechar las oportunidades emergentes para optimizar la administración pública, representando un paso significativo hacia una administración más eficiente y transparente. No obstante, se destaca la necesidad de abordar desafíos específicos y de continuar evolucionando para aprovechar plenamente el potencial de la tecnología en beneficio de la sociedad y garantizar un Gobierno Electrónico efectivo y centrado en las necesidades de la comunidad a nivel provincial.

Identificación de la responsabilidad y contribución de los autores: El autor y Coautor declaran haber contribuido en idea original (JHKY), parte metodológica(JHKY-JOGR), Redaccion del borrador (JHKY) y redacción del artículo (JHKY-JOGR)

Aspectos éticos: Previo a realizar el presente artículo científico, se efectuó la veracidad del mismo y la protección de identidad.

Revisión por pares El manuscrito fue revisado por docentes expertos en el tema para previo firmar la veracidad y fidelidad del mismo.

Disponibilidad de datos y materiales Los datos que sustentan este manuscrito están disponibles bajo requisición al autor correspondiente.

Fuente de financiamiento Este estudio es autofinanciado.

Conflicto de intereses: No existen conflictos personales, profesionales, financieros o de otro tipo.

References

Alburquerque. (2018). *Fomento del desarrollo sostenible.*

Barroso, G. (2019). *Administracion publica y recuros públicos.* Quito: Andes .

Castoldi. (2018). *Actividades desarrolladas por el Estado.* Quito: Revista Espacios.

Colombia, U. d. (2018). *Las TIC,s en los Gobiernos Electronicos.* Cali: Colombo Editores.

Colombia, U. E. (2018). *Principios de eficacion de Gobiernos Electrónicos.* Colombia: Cali Editores.

Doménech. (2019). *La Adminsitración Pública.* Ambato: Tungurahua Editores.

Ecuador, C. d. (2008). *Deberes y Derechos constitucionales de los ciudadanos.* Quito: Nacionales Unidos.

Ecuador, C. d. (2018). *Ejercicio de deberes y derechos.* Quito: Gobierno del Ecuador.

Ecuador, G. d. (2019). *Gobiernos Cercanos.* Quito: Andes.

Evans & Yen. (2018). *Las TIC´s en los Gobiernos Descentralizados.* Paraguay: Paraguayos Editores.

Heeks. (2018). *Participación Ciudadana en los Gobiernos Electrónicos.* Bucaramanga: Cali Editores.

Hughes. (2017). *LA administración pública y la gobernanza del siglo XXI.* Francia: Educares.

Hughes. (2017). *Admisnitracion actual.*

Hughes. (2017). *Principios del estado.*

Jaramillo A. (2019). *Plan de Gobiernos Electrónico.* Quito: Editores Ecuatorial.

Kaboolian. (2018). *COmparación administracion y gestión tradicional y actual.*

Kamarck. (2019). *Gestion pública y administrativa.*

Kaufman. (2018). *Gobiernos Electronicos Locales.* Amsterdan: Editors Aleman.

Kim. (2017). *Las TIC´s en la prestación de servicios gubernamentales.* Paraguay: Aranda Editores.

Lopez. (2018). *Caracteristicas del servicio público.*

López. (2018). *El servicio público y sus características.* Quito: Andaluz.

Lopez. (2019). *Caracteristicas del servicio público.* Guayaquil: Guayaco Editores.

Martínez Vilchis, J. (2018). *Nueva gerencia pública: Análisis comparativo de la administración.* Mexico: Red Convergencia.

Nase & Concha. (2019). *Definición Gobiernos Electronicos.* Quito: J&M Editores.

Naser, A., & Concha, G. . (2018). *El gobierno electrónico en la gestión pública. .* Guayaquil: Cepal Editores.

OECD. (2018). *Nueva administración.*

ONU. (2018). *Implementación de Gobiernos Electrónicos.* Barranquilla: Navarro.

Orozco, G. (2019). *Administración pública y empresarial.*

Orti, Belloch. (2017). *Tecnologias de la Información y comunicación.* Frank Ford: Delta Editors.

Ostrom, V. (2019). *La administracion en los 90´s.*

Patiño, I, & Ceja J.J.,. (2018). *Estrategias de Gobiernos Electrónicos.* Portoviejo: Pueblo Nuevo.

Patiño, I. &. (2018). *Habilidades en el gobierno electrónico.* Buenos Aire: Argentinos Unidos.

Piana. (2017). *Carta Iberoamericana.* Cumbre Iberoamericana: Cumbre Iberoamericana.

Plan Nacional para el Buen Vivir,. (2017). *Gobierno Electronico en el Ecuador.* Quito: Edelma Edisión.

Pollitt. (2019). *La nueva adminsitración pública.*

Rainey. (2019). *Gestií Pública.*

Rincón. (2019). *Las TIC´s herrameinta actual y futurista.* Quito: Andina S.A.

Rodríguez. (2017). *Transparencia y rendicion de cuentas en los Gobiernos Electrónicos.* Cali: Colombo Editores.

Rodríguez. (2018). *Gonbernabilidad Internacional y las TIC´s.* New York: UUEE Editors.

Rodríguez, G. (2019). *Gobierno Electrónico: Hacia la modernización y transparencia de la Gestión Pública.* Mexico: Universidad del Norte.

Sahni & Vayunandan,. (2018). *Admisntracion definición y clasificación.*

SENPLADES. (2019). *Gobiernos Electrónicos en la Gestió Pública.* Quito : Semplades.

Silva. (2017). *LAs TIC´s en la adminsitración pública.* Guayas: Chavez Editores.

Torres. (2018). *Implementación del Gobierno Electrónico y el uso de las TIC´s.* Francia: Editores Unidos.

Torres, J. (2019). *Gobierno electrónico: de la nueva gerencia pública a la gobernanza.* Veracruz: Mexico.

Vargas. (2018). *Conceptualización Gobiernos Electrónicos .* El Cauca: Editores Unidos.

Vargas, C. . (2018). *El Gobierno Electrónico o e-Gobierno.* Medellin - Colombia: Unipluriversidad.

Vigoda. (2018). *La Administración.*

Vivir, P. N. (2013 - 2017). *Estrategias de Gobierno Electrónico.* Quito: Amigos Editores .

White, Leonard D. (2017). *Adminsitración privada.*