

El gobierno electrónico ecuatoriano en el contexto latinoamericano

Ecuador's e-government in the latin american context

Elizabeth OVIEDO Anchundia [1](#); Paola ULLOA-LÓPEZ [2](#); Cristian CORTEZ Galecio [3](#)

Recibido: 29/03/2018 • Aprobado: 15/05/2018

Contenido

- [1. Introducción](#)
- [2. Metodología](#)
- [3. Resultados](#)
- [4. Conclusiones](#)

[Referencias bibliográficas](#)

RESUMEN:

El presente artículo pretende analizar el desarrollo del Gobierno Electrónico Ecuatoriano en comparación a los tres países que lideran la región, Uruguay, Argentina y Chile, considerando los cambios que ha sufrido el EDGI durante el último lustro, su repercusión a nivel global y las causas que lo han originado.

Palabras-Clave: Gobierno Electrónico, EDGI, TIC, Ecuador

ABSTRACT:

The present article analyzes the development of the Equatorial Government in comparison to the three countries that lead the region, Uruguay, Argentina and Chile, considering the changes that have undergone the EDGI during the last five years, their repercussion at global level and the causes that have originated.

Keywords: Electronic Government, EDGI, ICT, Ecuador

1. Introducción

Los vertiginosos adelantos tecnológicos de la computación y de las telecomunicaciones no sólo han hecho posible que la sociedad pueda cambiar, sino que, también brindan la posibilidad a los gobiernos de poder transformarse (Norris, 2001:113). En el Ecuador se está implementando desde mayo del 2014 el Plan Nacional de Gobierno electrónico, pero a pesar de ser un plan en desarrollo no existen estudios académicos relacionados y no se ha publicado en ninguna plataforma los resultados de dicha implementación.

Por lo que la presente investigación analizará el desarrollo del Gobierno electrónico en el Ecuador en relación a los demás países Latinoamericanos, el impacto interno y los resultados obtenidos, esto a base de una revisión general del estado de Latinoamérica en relación al el Gobierno electrónico; para lo cual se utilizará como herramienta de análisis primaria el reporte bianual sobre Gobierno Electrónico, elaborado por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (UN/DESA), en el cual se evalúa el grado de desarrollo de los gobiernos electrónicos utilizando el *E-Government Development Index* (EDGI) de los 193 países miembros de la ONU.

El EDGI se encuentra estructurado por tres sub-índices: el índice de servicios online (OSI), el índice de infraestructura de las telecomunicaciones (TII) y el índice de capital humano (HCI). Esta información permite medir el desempeño de un gobierno nacional en el desarrollo del gobierno electrónico con respecto a los otros países, es decir la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para proveer información y mejorar la prestación de los servicios públicos, en los 193 estados miembros de la ONU.

Adicionalmente se revisará las medidas gubernamentales ecuatorianas y la situación de los países mejor posicionados en la región se busca justificar los grandes avances que ha vivido el Ecuador este último lustro en el desarrollo de las etapas del Gobierno Electrónico, manteniéndose con índice de crecimiento que implica más de 28 puntos desde el 2012.

2. Metodología

Esta investigación es cualitativa lo que implica un análisis completo de los fenómenos en su contexto real, donde son interpretados de acuerdo con la significación que tienen para aquellos que participan en ellos (Rodríguez et al., 2006).

Considerando que la población latinoamericana tiene una cultura similar, dentro de la presente investigación se va a revisar información relevante de los gobiernos electrónicos de Uruguay, Argentina, y Chile que actualmente son los mejor posicionados en la región según su EDGI. Además, se realizará una revisión bibliográfica de las leyes y reglamentos ecuatorianos, mismos que han permitido al Ecuador mantener un crecimiento constante.

3. Resultados

3.1. Desarrollo del Gobierno electrónico en Latinoamérica

En Latinoamérica la promoción de proyectos de Gobierno electrónico existe desde principios de siglo, lo cual se pudo visibilizar con el compromiso de transparencia en todos los niveles gubernamentales y el acceso a la información del ciudadano manifestado por parte de algunos representantes de América Latina y el Caribe en el año 2000, en la reunión convocada en Brasil para preparar su participación en el segmento de alto nivel dedicado a "la función de las tecnologías de la información en el contexto de una economía mundial basada en el saber." (Naser & Ramírez, 2014). Ese fue el punto de partida para comenzar el trabajo en la región de Gobierno Electrónico, que inicialmente formaba parte de la Agenda de Conectividad para las Américas, promulgada en la Cumbre de las Américas del 2001.

A partir de estas iniciativas y como consecuencia de la utilización de las TIC, principalmente Internet, en los procesos gubernamentales surge el concepto de gobierno electrónico, cuyo objetivo es que los diferentes Gobiernos abran sus datos para motivar al resto de los sectores de la sociedad a conectarse y ofrecer información para desarrollar distintas iniciativas que mejoren la calidad de vida de los habitantes. Además, se busca aumentar el uso de las TIC para la modernización del Estado, invitando a los países a mejorar su transparencia, gestión y acceso a la información.

Finquelievich (2004) señala que para que el gobierno electrónico en los países del MERCOSUR se desarrolle plenamente se requieren estudios previos sobre las necesidades de la población en materia de acceso a las herramientas de la Sociedad de la Información, de comunicación y participación, en la transformación profunda de sus culturas, en la formación de técnicos e ingenieros que puedan producir tecnologías que respondan a las necesidades sociales.

En el 2011 se lanza la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) en América Latina y el Caribe, y ya en el 2014 de los 63 países miembros existía alrededor de 15 países que pertenecían a la región, de los cuales, 14 habían presentado alguna forma de proyecto para llevar adelante este tipo de iniciativas. Aunque estos planes tienen distintos puntos de avance, que van desde mercados donde los Gobiernos tienen activas y funcionando esos proyectos hasta otros donde estas iniciativas recién empiezan a ser declaraciones de intención (Naser & Ramírez, 2014).

Al revisar las conclusiones de H. Carrión, (2011) y a Cattafi & Sanoja, (2006), queda claro el aumento de las iniciativas de gobierno electrónico en el Sur del Continente, lo cual ha traído como consecuencia el desarrollo de una corriente de investigaciones en el área y diferentes esfuerzos académicos promovidos por organismos multilaterales como la Organización de los Estados Americanos (OEA), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y el Centro Latinoamericano (CEPAL), entre otros. Todos ellos brindan apoyo a los países y a otras organizaciones para el estudio y desarrollo del gobierno electrónico.

El Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (UN/DESA) elabora el reporte sobre Gobierno Electrónico, estudio que se encarga de evaluar el grado de desarrollo de los gobiernos electrónicos utilizando el *E-Government Development Index* (EDGI) en los 193 estados miembros de la ONU.

Este índice está compuesto por tres subíndices, donde se considera que OSI es el más importante y está estructurado por cuatro que son emergente, mejorada, transaccional y conectada, y se mide en base a la observación y prueba a cargo de investigadores de la ONU, evaluando criterios que van desde el acceso a la información pública a la prestación de servicios en línea (declaración de impuestos, pago de multas, registro de empresas). Además, contempla aspectos como la protección de datos personales, la seguridad de la información y las herramientas de interacción con el gobierno.

Los datos para el año 2016, muestran que el ranking de países según su gobierno electrónico es liderado por el Reino Unido, seguido de Australia y la República de Corea. En cuanto a los países de América Latina, Uruguay ocupa la posición número 34 a nivel mundial, y la primera posición en la región, seguido por Argentina, que mejoró su índice en comparación al 2014 y Chile que registra una caída de 9 posiciones en relación al 2014. El Ecuador por su parte se encuentra en el puesto 74 y registra un crecimiento de 9 puntos en comparación con el 2014, última medición mundial del EGDI, que puede relacionarse con el inicio del PNGE 2014-2017.

A continuación, se presenta un cuadro con la composición del EGDI y los lugares que ocupan los países Latinoamericanos en el ranking mundial para los años 2014 y 2016.

Tabla 1
Composición y ranking 2014-2016 de índice de Gobiernos Electrónicos

País	2014	2016	OSI	HCI	TII	EDGI
Uruguay	26	34	0.77536	0.78201	0.61365	0.72367
Argentina	46	41	0.71014	0.88021	0.50306	0.6978
Chile	33	42	0.77536	0.81235	0.49705	0.69492
Brasil	57	51	0.73188	0.67867	0.5025	0.63769
Colombia	50	57	0.78986	0.70003	0.38126	0.62371
Ecuador	83	74	0.63043	0.71341	0.34379	0.56254
Perú	72	81	0.63043	0.71508	0.26892	0.53815
Venezuela	67	90	0.43478	0.74981	0.35395	0.51285

Fuente: Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas
Elaborado por la autora

Considerando que la población latinoamericana tiene una cultura similar, dentro de la presente investigación se va a revisar la legislación de los gobiernos electrónicos de Uruguay

(34º lugar), Argentina (41º lugar) y Chile (42º lugar) que actualmente son los mejor posicionados en la zona.

3.2. Desarrollo del Gobierno electrónico en Uruguay

Según La Encuesta de Gobierno Electrónico 2016 elaborado por Las Naciones Unidas, Uruguay está en el primer lugar en la región y N°34 en el mundo, a pesar de un decrecimiento de 8 posiciones con respecto a la edición de 2014 y una caída en el índice *e-participation* donde pasó de la posición 3 en el 2014 a la 39 en el 2016, siendo superado por Chile que se encuentra en el puesto 32 en el último informe. Esto implica un retroceso en participación ciudadana, es decir no se han implementado herramientas de retroalimentación por parte del Estado en las diferentes empresas públicas.

En cuanto al cumplimiento de los criterios por fases de servicios en línea, se comprueba una mejora en la fase Emergente (oferta en línea de información), donde pasó del 94% en 2014 al 100% en 2016, y mejoras en las tres fases superiores. En la fase Mejorada (opciones básicas de interacción), pasó del 70% en 2014 al 97% en 2016; en la fase Transaccional (comunicación de dos vías, retroalimentación, prestación de trámites y servicios en línea), registró un pequeño incremento del 72% en 2014 al 74% en el 2016; y en la fase Conectada (rediseño de la forma en que se prestan los servicios y soluciones transversales), registró una caída de 68% en 2014 a 62% en el 2016. En el total, pasó del 75% 2014 al 82% en la medición actual.

El buen uso de las TIC es otro de los factores que influye en el liderazgo uruguayo del ranking de Gobierno Electrónico, es posible gracias a la plataforma de interoperabilidad con 81 servicios disponibles para el intercambio de información entre organismos, y las políticas de seguridad de la información aprobadas.

Hay, además, un marco normativo habilitante, en temas como Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales, Documento y Firma Electrónico y Procedimiento Administrativo Electrónico, entre otros.

El último estudio de la ONU resalta también el logro alcanzado en 2015 por el gobierno uruguayo al ganar el primer premio de la Alianza para el Gobierno Abierto por su portal "ATuServicio.uy", que permite el acceso directo a los indicadores de rendimiento de cada servicio de salud del Uruguay.

3.3. Desarrollo del Gobierno electrónico en Argentina

Medida en base al ranking regional, Argentina esta segunda en la región encontrándose apenas 7 puestos por debajo de su vecino país Uruguay, lo que muestra un avance importante desde el 2012 y un ascenso de 5 posiciones en el último informe.

En cuanto a la composición del índice para Argentina (0,69), es el capital humano (*HCI* – 0,88) en el cual lidera en la región, seguido de los servicios online (*OSI* – 0,71) los que han permitido un crecimiento durante estos dos últimos años teniendo en cuenta que es un país en vías de desarrollo. Igualmente, es notorio que el desafío con respecto a la infraestructura de las telecomunicaciones (*TII* – 0,50), está siendo considerado en las políticas públicas y sobre todo en el presupuesto del Estado.

En cuanto al cumplimiento de los criterios por fases de servicios en línea, se comprueba una mejora en la fase Emergente, donde pasó del 91% en 2014 al 100% en 2016, y mejoras en las tres fases superiores. En la fase Mejorada, pasó del 66% en 2014 al 97% en 2016; en la fase Transaccional, registró un pequeño incremento del 26% en 2014 al 64% en el 2016; y en la fase Conectada, registró una caída de 24% en 2014 a 55% en el 2016. En el total, pasó del 51% 2014 al 79% en la medición actual.

Podemos decir que Argentina en el puesto 41, si bien supera el promedio de la región latinoamericana, está muy lejos de los países líderes, aunque se encuentra definiendo políticas para los próximos años, poniendo mayor énfasis en el gobierno electrónico para desarrollar y consolidar la cohesión institucional e integrar la entrega de administración y servicios.

El objetivo final argentino es que la gestión pública eficaz y legítima dé lugar a un crecimiento inteligente, incluyente y equitativo para las generaciones de hoy y de mañana. Además, deben estar vigilantes al índice de *e-participation* que ha descendido durante la última década hasta ubicarse en la posición 60 entre los 193 países estudiados.

3.4. Desarrollo del Gobierno electrónico en Chile

En este último lustro en Chile se promulgaron instrumentos legales como la ley de Firma Digital, la ley de Compras Públicas. También se han diseñado diversos proyectos como el "Portal de Trámites», ventanillas únicas electrónicas, ventanilla única para el ciudadano consumidor, Programa de Formación de Tecnologías de Información, etc.

Chile en la última medición del EDGI, alcanzó la posición 42 entre 193 países miembros, siendo tercero en Latinoamérica después de Argentina (41).

En cuanto al cumplimiento de los criterios por fases de servicios en línea, se comprueba una mejora en la fase Emergente, donde pasó del 100% en 2014 al 95% en 2016, y mejoras en las tres fases superiores. En la fase Mejorada, pasó del 57% en 2014 al 92% en 2016; en la fase Transaccional, registró un pequeño incremento del 70% en 2014 al 77% en el 2016; y en la fase Conectada, registró una caída de 71% en 2014 a 59% en el 2016. En el total, pasó del 74% 2014 al 80% en la medición actual.

La caída de Chile es explicada principalmente por la caída de sus servicios online, subíndice que es considerado como el más importante en la medición de gobierno electrónico. Además, se encuentra bastante más rezagado en Infraestructura en Telecomunicaciones, ocupando el puesto N°56, segundos en Latinoamérica detrás de Uruguay (51). Para el índice de servicios online Chile ocupa el puesto n°19, siendo segundo en Latinoamérica detrás de Colombia (18). Los países que lideran este índice son Reino Unido, Australia y Singapur, según el informe presentado en el 2014.

Chile ha experimentado una importante caída en la medición de participación electrónica, cayendo desde la posición número 7 de la medición anterior a la 32 en la actual medición, a pesar de esto en Chile se está avanzando a un sistema de "Ventanilla única de trámites estatales", conocido como [ChileAtiende](#) y desde su implementación ha podido ahorrar viajes, tiempo y dinero a los ciudadanos, gracias a un mejor servicio centralizado de trámites electrónico.

3.5. Gobierno electrónico y su desarrollo en el Ecuador

La incorporación de herramientas y mecanismos de Gobierno Electrónico que han sido avalados en las experiencias de otros países ha permitido optimizar el tiempo para que otros Estados se incorporen a la tendencia global de Gobierno Electrónico, omitiendo los riesgos de repetir errores y acelerando la curva de aprendizaje. Pero esto no descarta la posibilidad de que se apliquen estrategias propias e innovadoras de acuerdo a la realidad de cada país.

Con la renovada Constitución Política de la República de Ecuador, publicada en el Registro Oficial 449 del 20 de Octubre de 2008, se da empuje en el Ecuador al concepto del Gobierno electrónico con los primeros acuerdos Interministeriales como el 166, 141 y 118, así como Decretos Presidenciales como el 1384, 1014 y 149, los cuales apuestan por el Software Libre, el uso de las TIC, el acceso y uso de las diferentes formas de comunicación, el fomento a la diversidad de comunicación para todos, etc. El 30 de mayo de 2013, mediante decreto ejecutivo N°3 se crea la Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP), en complemento a esta el 2 de Agosto del mismo año, mediante acuerdo Ministerial número 118, se crea la Subsecretaría de Gobierno Electrónico cuya misión es Generar estrategias, políticas, normativas, planes, programas, proyectos y servicios de Gobierno Electrónico; y efectuar el asesoramiento, intervención, seguimiento y control de su implementación, operación, promoción y difusión en las entidades de Administración Pública Central Institucional y Dependiente.

El Decreto Ejecutivo 149 del 20 de noviembre de 2013 establece la definición, lineamientos del Gobierno y la Rectoría de la SNAP sobre Gobierno Electrónico y la simplificación de

trámites (SNAP, 2016) y en mayo de 2014 se erige el Plan Nacional de Gobierno Electrónico que orquesta acciones alrededor de apertura de datos, procesos e información, interoperabilidad y reducción de brecha digital. En complemento a esta norma fundamental, de carácter nacional, el gobierno electrónico en Ecuador sigue los lineamientos internacionales expresados en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, en Pucón, Chile, el 31 de mayo y 1º de junio de 2007.

Otro componente de planificación nacional es la Estrategia Ecuador Digital 2.0, que incluye: Plan Nacional para el acceso universal, Plan Nacional para la banda ancha, y Plan Nacional para el Gobierno Digital.

El PNGE 2014-2017 (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014) está comprendido por cuatro componentes: Objetivos, Estrategias, Parque de Soluciones y Pilares, detallados brevemente a continuación:

- Tres objetivos: gobierno cercano, gobierno abierto y gobierno eficiente y eficaz.
- Once estrategias: estrategias a ser implementadas en las soluciones actuales y futuras de gobierno electrónico.
- Un parque de Soluciones: conjunto de soluciones tecnológicas y normas que permitirán conseguir los objetivos e implementar las estrategias.
- Cuatro Pilares: Personas, Marco Regulatorio, Servicios y Procesos, y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Los avances de la implementación se pueden medir con diferentes índices, pero como se explicó antes, durante esta investigación se revisará el EDGI.

En la edición 2016 de la Encuesta de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas, denominada "Gobierno electrónico en apoyo al desarrollo sostenible", Ecuador se encuentra dentro del rango de desarrollo medio alto en el top 20 de los países de las Américas considerados para el análisis del nivel de desarrollo de Gobierno Electrónico específicamente en la posición 12, a nivel mundial se ubica en el puesto 74 de un total de 193 países analizados, mejorando su ubicación en 28 puestos con relación con el índice de 2012 y 9 en relación con el 2014, lo que claramente indica un crecimiento sostenido, aunque aún se encuentra por debajo del margen medio de Suramérica.

Al analizar el índice EGDI en el contexto ecuatoriano, en los componentes que conforman el índice se tienen: alcance y calidad de los servicios en línea, el estado de desarrollo de la infraestructura en telecomunicaciones y el capital humano. Se puede observar que en lo que respecta a infraestructura de telecomunicaciones poseen el valor más bajo de los tres sub-índices, siendo también el más bajo de los países analizados.

En cuanto al cumplimiento de los criterios por fases de servicios en línea, se comprueba una mejora en la fase Emergente donde pasó del 88% en 2014 al 95% en 2016, y mejoras en las tres fases superiores. En la fase Mejorada, pasó del 52% en 2014 al 72% en 2016; en la fase Transaccional, registró un importante incremento del 19% en 2014 al 70% en el 2016; y en la fase Conectada, registró una caída de 26% en 2014 a 38% en el 2016. Registrando el mayor crecimiento en la región y fortaleciendo la comunicación de dos vías, retroalimentación, prestación de trámites y servicios en línea, beneficiando a la ciudadanía. A pesar de esto el índice de participación electrónica paso de la posición 65 en el 2014 a la 72 en la actual medición, lo que demuestra que existen problemas con la transparencia.

Con el Plan Nacional de Gobierno Electrónico que lleva a cabo la SNAP, se pretende mejorar estos aspectos en cuanto a los factores que influyen en la baja puntuación del índice EGDI y sus componentes. El mejoramiento del Gobierno Electrónico desde el gobierno central influirá en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) y el ciudadano será quien exija que los servicios que se provean sean de calidad. Cabe resaltar que tanto en lo que respecta al indicador *Networked Readiness Index* (NRI) como el indicador EGDI, existe una coincidencia en que la Infraestructura TIC es un aspecto a ser mejorado, y este aspecto es esencial si queremos proyectar a cualquier ciudad como territorio digital y considerar que el presupuesto del PNGE 2014-2017 es de USD\$ 421.869.204,66 (cuatrocientos veinte y un millones ochocientos sesenta y nueve mil doscientos cuatro con 66/100 dólares de los estados unidos de américa), donde el 2,5% se destina al desarrollo y configuración del

4. Conclusiones

Además del Ecuador, los Países Latinoamericanos estudiados han tenido pocos avances en materia de Gobierno Electrónico, registrando inclusive importantes descensos en su posición entre el 2014 y el 2016, lo que al analizar el EDGI refleja falta de presupuesto y voluntad de las autoridades para invertir en infraestructura de telecomunicaciones, que es el subíndice que muestra mayor retraso y en el caso ecuatoriano, se vuelve crítico.

A pesar de que dentro de la presente investigación no se está analizando directamente el índice de participación de los países Latinoamericanos, es importante poner atención al descenso significativo registrado por los 4 Países analizados, ya que la participación ciudadana está ligada íntimamente con los objetivos que persigue el Gobierno Electrónico como concepto general. Además, los únicos países que registran crecimiento en el EDGI son los que muestran un descenso inferior a 9 puntos en el EPI.

En el Ecuador el Gobierno electrónico empieza a tomar forma en el año 2001, con la Agenda Nacional de Conectividad, luego en el 2002, con la creación del Reglamento de Comercio Electrónico y se fortalece en el 2004 con la firma de la Ley orgánica de transparencia y Acceso a la Información Pública, aunque es 2014 cuando el Estado Ecuatoriano le da empuje con el lanzamiento del PNGE 2014-2017, el cual tiene como finalidad entregar políticas, índices, indicadores, nuevas regulaciones que normalicen y faciliten el uso de los sitios web en el 2017.

En definitiva, el gobierno electrónico, es decir, la aplicación de las TIC en el gobierno y el sector público ofrece a los países la capacidad de fortalecer de manera significativa los esfuerzos para la reforma del gobierno; reinventar sus administraciones públicas; promover la transparencia y la responsabilidad y mejorar la concepción de las políticas adoptadas y la prestación de los servicios públicos. Más importante aún, puede conllevar a cambios en los paradigmas, en los que la integración, eficiencia, efectividad y excelencia, junto con un enfoque centrado en el ciudadano, se conviertan en la base del sector público.

Es importante acotar que el manejo del presupuesto en el Estado ecuatoriano para el PNGE indica que es más importante desarrollar servicios y aplicaciones donde se dispone de un 49,2% del presupuesto total, que la capacitación de los ciudadanos con apenas 16,3%; esta distribución es equivocada ya que se infiere que Ecuador dispone de una población altamente competente en el acceso, uso y aprovechamiento de las TIC, Internet y Gobierno Electrónico, lo cual es totalmente falso.

Referencias bibliográficas

Barragán-Martínez, X., & Guevara-Viejó, F. (2016). **El gobierno electrónico en Ecuador E-Government in Ecuador**. *Revista Ciencia Unemi*, Vol. 9 No. 19, pág. 110–127.

Carrión, H. (2011). Mapeo experiencias sobre estándares de sitios web gubernamentales. Quito: IMAGINAR.

Cattafi, R., & Sanoja, A. (2006). **Gobierno-e en América Latina**. *Lecturas en Ciencias de la Computación*. Caracas.

Finquelievich, S. (2004). Mercosur. gov: e-gobierno en Argentina, Uruguay y Brasil. *América Latina Puntogob. Casos y tendencias en Gobierno Electrónico [online]*, pág. 111–124.

Naser, A., & Ramírez, Á. (2014). *Plan de gobierno abierto. Una hoja de ruta para los gobiernos de la región*. Naciones Unidas CEPAL. Santiago de Chile.

Norris, P. (2001). *Digital Divide Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. Cambridge University Press (1a ed.). Cambridge University Press.

Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1999). Metodología de la investigación Cualitativa. *Metología de la investigación cualitativa Málaga: Aljibe*, 363. Recuperado de: <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>

Secretaría Nacional de la Administración Pública. Plan Nacional de Gobierno Electrónico, Pub. L. No. 149 (2014). Ecuador.

United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2016). *UN E-government survey 2016. E-Government in Support of Sustainable Development*. New York. Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/S1369-7021\(02\)00629-6](https://doi.org/10.1016/S1369-7021(02)00629-6)

1. Ing. en Telecomunicaciones (ESPOL, Ecuador), especialista en proyectos, Docente universitaria por 5 años en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, MBA en Planificación Estratégica (Universidad de Belgrano, Argentina). helizabet@hotmail.com

2. Docente universitaria de la Escuela de Diseño y Comunicación Visual, profesora de psicología para medios, nuevos medios, convergencia multimedia y redacción multimedios. Escuela Superior Politécnica del Litoral. lulloa@espol.edu.ec

3. Docente universitario de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Facultad de Filosofía, Carrera Comunicación. Catedrático en Facultad de Comunicación, Universidad Espíritu Santo UEES. cristian.cortez@cu.ucsg.edu.ec

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015
Vol. 39 (Nº 37) Año 2018

[Índice]

[En caso de encontrar un error en esta página notificar a [webmaster](#)]

©2018. revistaESPACIOS.com • ®Derechos Reservados