

E-GOBIERNO Y FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS EN LÍNEA DEL GOBIERNO DE MÉNDEZ

ELECTRONIC GOVERNMENT AND OPERATION OF ONLINE SERVICES OF THE GOVERNMENT OF MÉNDEZ

Ginger Esperanza Bayas Estrada ^{1*}

¹ Egresada de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-3859-6310>. Correo: bayas-ginger4092@unesum.edu.ec

Sara Geoconda Soledispa Reyes ²

² Docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8658-0709>. Correo: sara.soledispa@unesum.edu.ec

* Autor para correspondencia: bayas-ginger4092@unesum.edu.ec

Resumen

El desarrollo de la globalización ha permitido que un sin número de sociedades se vinculen a la era digital, la cual, está caracterizada por el acceso a la información a través de canales en línea. La utilización e-gobierno y los funcionamientos de los servicios en línea, pasaron de ser una opción a una necesidad, puesto que se convirtieron en imperativos para las grandes mayorías en el desarrollo de las actividades de los ciudadanos. El objetivo de esta investigación se basó en analizar la utilización e-gobierno y el nivel de funcionamientos de los servicios en línea Gobierno de Méndez en los procesos de atención a la ciudadanía, que busca adaptarse a las necesidades y demandas de los ciudadanos en la era digital. Además, se aplicó un diseño metodológico mixto, a partir de una serie de preguntas que fueron dirigidas al alcalde de Santiago de Méndez, al departamento de TIC y al personal que trabaja dentro del GADM. Donde se obtuvo como resultado que el servicio en línea no tiene un buen funcionamiento online por la falta de utilización del gobierno electrónica, por la falta de recursos financieros para obtener herramientas digitales más eficientes que generen beneficio a la ciudadanía.

Palabras clave: gobierno electrónico; eficiencia; transparencia; participación; ciudadana; digitalización

Abstract

The development of globalization has allowed countless societies to join the digital era, which is characterized by access to information through online channels. The use of e-government and the functioning of online services went from being an option to a necessity, since they became imperative for the vast majority in the development of citizens' activities. The objective of this research was based on analyzing the use of e-government and the level of performance of online services of the Government of Méndez in the processes of attention to citizenship, which seeks to adapt to the needs and demands of citizens in the digital era. In addition, a mixed methodological design was applied, based on a series of questions that were addressed to the mayor of Santiago de Méndez, the ICT department and the staff working within the GADM. The result was that the online service does not have a good online performance, due to the lack of financial resources to obtain more efficient digital tools that generate benefits to citizens.

Keywords: e-government; efficiency; transparency; citizen participation; digitalization

Fecha de recibido: 21/03/2024

Fecha de aceptado: 20/05/2024

Fecha de publicado: 28/05/2024

Introducción

El estudio se basó en el análisis del e-gobierno y el nivel de funcionamiento de los servicios públicos en línea del GADM del cantón Méndez, este lugar presenta conceptos modernos desarrollando el plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones indicando el uso las tecnologías de la información y las comunicaciones de manera modernizado para la gestión administrativa interna.

La Nueva Gestión Pública (NGP) se destaca como una teoría fundamental que implica un proceso de relación directa entre los ciudadanos y el estado, enfatizando la innovación y modernización de estructuras que conduzcan a la asimilación de cambios culturales con el objetivo de crear una buena gobernanza que satisfaga tales demandas: construir expectativas y confianza de los ciudadanos en los procesos de calidad y satisfacción de los usuarios.

El servicio en línea es importante para la comunidad puesto que permite a los usuarios sistematizar acciones mediante un contacto por medio de la web gubernamental. Sin embargo, a diferencia de épocas pasadas se anotaba en un cuadernillo toda la información que llegaba a las oficinas del GADM de Santiago de Méndez, hoy en día debe mejorar la capacidad de ofrecer a cualquier persona desde cualquier lugar del país el respectivo acceso a sus recursos informativos mediante el uso de los medios tecnológicos.

Además, estos servicios se han convertido en una parte fundamental de la vida cotidiana de las personas siendo asequible para la comunidad. Sin embargo, hay cierta inconformidad por el servicio de la página web del GADM, generando complicaciones al momento de manifestar lo solicitado. La implementación del e-

gobierno ha sido esencial en la ejecución del Gobierno Electrónico, siendo así una de las principales preocupaciones de los entes administrativos y subestimando el valor de la información.

E-gobierno

Para el autor (Cruz Menlendez , 2021), indica que el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), por parte de las entidades gubernamentales para transformar las relaciones con los ciudadanos, entre entidades públicas y empresas privadas el cual busca mejorar la calidad de los servicios gubernamentales a los ciudadanos, promover la interacción con las empresas privadas, fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información y servicios gubernamentales eficientes y eficaces.

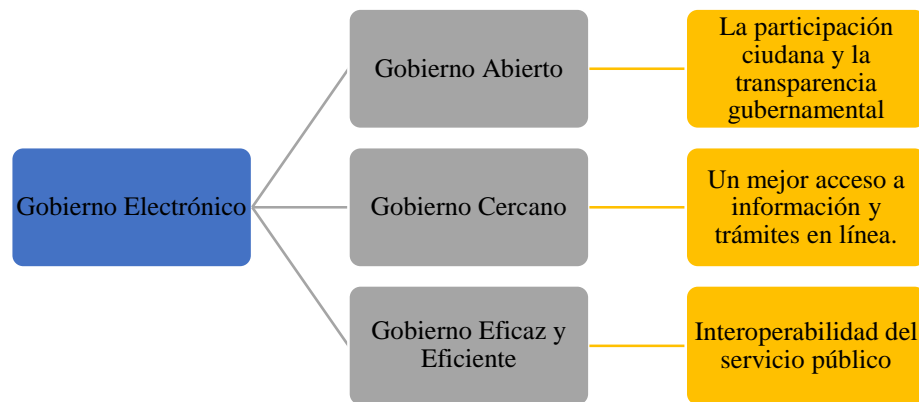


Figura 1. Pilares del Gobierno Electrónico

Fuente: Elaboración propia a partir de (Cruz Menlendez , 2021).

Beneficios del gobierno electrónico

Según él (Instituto Nacional de Administración Pública, 2020) la fortaleza y la confianza en las instituciones públicas, permiten mayor transparencia y responsabilidad a la vez que protegen a los individuos;

- Legitima políticas y programas de gobierno comprometiendo a los ciudadanos como partes en la creación de las mismas;
- Ayuda a fortalecer la cohesión nacional, creando nuevos espacios públicos de encuentro, debate y estudio de la comunidad, su asociación dentro de la misma, sus intereses comunes, valores y diferencias;
- Mejora la capacidad del gobierno y de la sociedad de adaptarse a un entorno cambiante y sirve de catalizador a una economía innovadora y competitiva mediante el apoyo a la creación de conocimiento y su expansión a través de redes de trabajo.

Servicio en línea

De acuerdo a la autora (Alam Cerrillo, 2022), indica que los servicios en línea es una acción que se plantea mediante plataformas y medios digitales para realizar algún servicio o venta para satisfacer las necesidades del cliente o del usuario, en si es muy útil para ambas partes durante un determinado tiempo.

Los servicios en línea son equivalentes a los procesos de consulta de información, que hasta hace muy poco tiempo eran proporcionados por instituciones públicas y privadas de manera personal y en determinadas locaciones a las que los interesados debían concurrir (pág. 92).

Es decir, que este proceso es utilizado en base a internet siendo influyente principal para realizar cualquier asunto en el mundo digital para el ahorro de tiempo y recurso tanto para las instituciones como para la ciudadanía, donde existen diversos accesos en el servicio en líneas en relación a la seguridad de información.

Cabe señalar que la exclusión de ciudadanos que no tienen acceso a la tecnología o no tienen habilidades digitales puede generar en algunos casos desigualdades en el acceso a la información. De manera similar, la falta de confianza de los ciudadanos en la gestión pública y la supervisión de los usuarios puede crear desafíos para la implementación de una política de servicios eficaz.

Importancia del servicio en línea

Para los autores (Avila Correa & Vazquez Erazo , 2022), establecen que la correcta prestación de servicios municipales con eficacia conlleva una serie de beneficios significativos para la comunidad y el funcionamiento general de un municipio a través del servicio en línea, por ejemplo; la participación ciudadana, que proporciona plataformas para la comunidad y la colaboración entre los ciudadanos y el gobierno, el desarrollo económico local.

Además, proporciona un entorno propicio para los negocios, la inversión e inclusive la creación de empleo, también ayuda a que se emplee la transparencia y rendición de cuentas que contribuye a la confianza y a la eficiencia en la administración pública optimizando así los recursos y la entrega de servicios.

Desarrollo de gobierno electrónico en la administración pública de Ecuador

En el caso de Ecuador, desde el año 2009 se crea el Plan de Gobierno Electrónico (PGE) como un instrumento para la modernización del Estado, y consta de cuatro elementos: pilares, objetivos, estrategias y parque de soluciones, el cual le ha permitido al país mediante estos portales web, tener una mejor interacción con el ciudadano y que la Administración Pública deje de ser obsoleta y lenta para pasar a ser de excelencia y de mejora continua (Moreira & Hidalgo, 2020).

La gestión de servicios comprende una serie de procesos los cuales buscan la mejora de los servicios y la atención que la organización brinda a los ciudadanos, gracias a ello se da la posibilidad de medir el desempeño para poder así garantizar la satisfacción de los ciudadanos que interactúan con la organización. Es importante mencionar a Albrecht (2020) quien se especializó en Gestión del Servicio, estrategia corporativa y desarrollo organizacional, además de ser pionero en la teoría de la gestión del servicio (Maldonado Suárez & Romo Mejía , 2022).

De acuerdo con lo planteado por el autor, se puede definir la gestión de servicios como: Todo proceso que permite que una institución u organización optimice al máximo sus resultados, desde el monitoreo para la detección temprana de fallas y oportunidades, hasta las acciones para mejorar la experiencia de la ciudadanía y colaboradores.

Servicio en línea del GADM Santiago de Méndez

De acuerdo al (Gobierno Municipal del Canton Santiago de Mendez, 2023), establece que en la página web del GAD existen diversos servicios en línea, tales como, formularios, reglamentos, ordenanzas, publicaciones y tramites de adjudicación para el bienestar de los ciudadanos de la localidad.

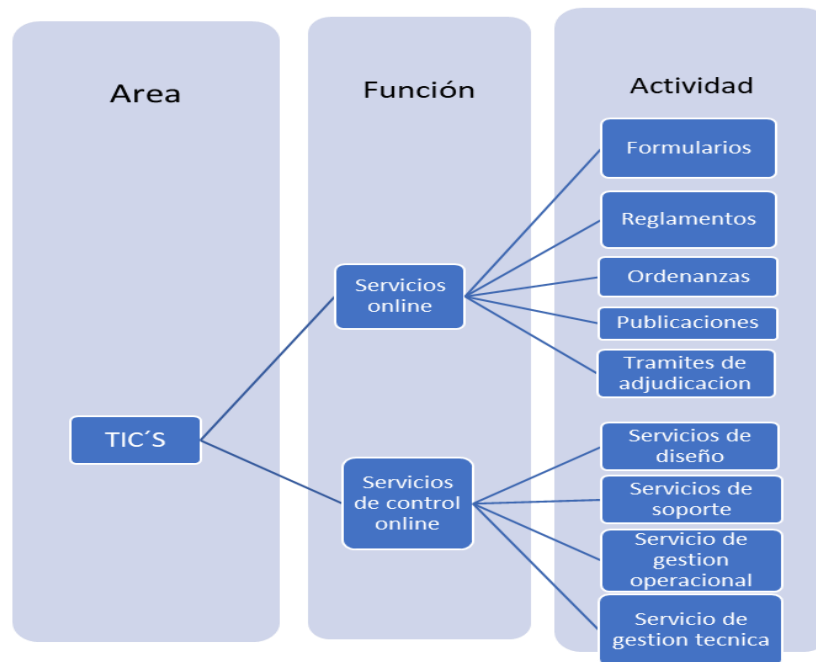


Figura 2. Servicios en línea del GAD Santiago de Méndez

Fuente: Elaboración propia a partir de (Gobierno Municipal del Canton Santiago de Mendez, 2023).

Materiales y métodos

Este artículo utiliza un método mixto, a partir de una serie de preguntas que fueron dirigidas mediante encuestas a 130 funcionarios municipales que trabajan dentro del GADM, para describir el concepto de gobierno electrónico y su creación utilizando la tecnología, seguido de una descripción de la utilización de e-gobierno y el nivel de funcionamiento de los servicios en línea del Gobierno de Méndez.

Tabla 1. Población de la investigación.

Descripción	Personas
Funcionarios del GAD Santiago de Méndez	130
Total	130

Fuente: Elaboración propia.

Variable de investigación

Variable independiente: E gobierno

Variable dependiente: Funcionamiento del servicio en línea del GAD Santiago de Méndez

Resultados y discusión

Los resultados de las encuestas aplicados a los funcionarios del GAD Santiago de Méndez en función al servicio en línea presentan en los siguientes gráficos:

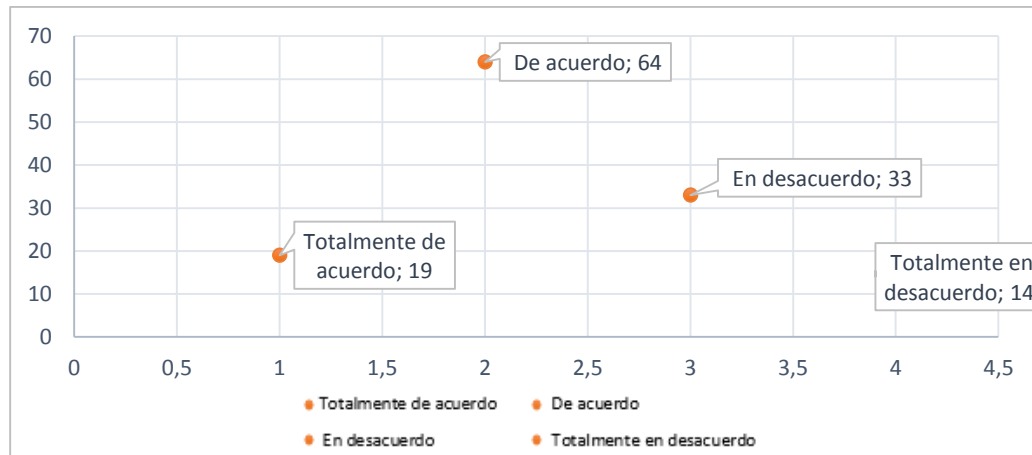


Figura 3. Conocimiento del concepto del e-gobierno.

Fuente: Funcionarios públicos del GADMCS

En la figura 3 se muestra la información obtenida se revela que 49% de los trabajadores del GADMCS están de acuerdo con la familiarización sobre el tema del e-gobierno, mientras que el 11% de los trabajadores no tienen mucho conocimiento sobre el concepto de gobierno electrónico. Siendo positivo para las gestiones a realizar, sin embargo, hay que tomar en cuenta el porcentaje que no está familiarizado por las pocas capacitaciones que brinda la institución a los funcionarios públicos.

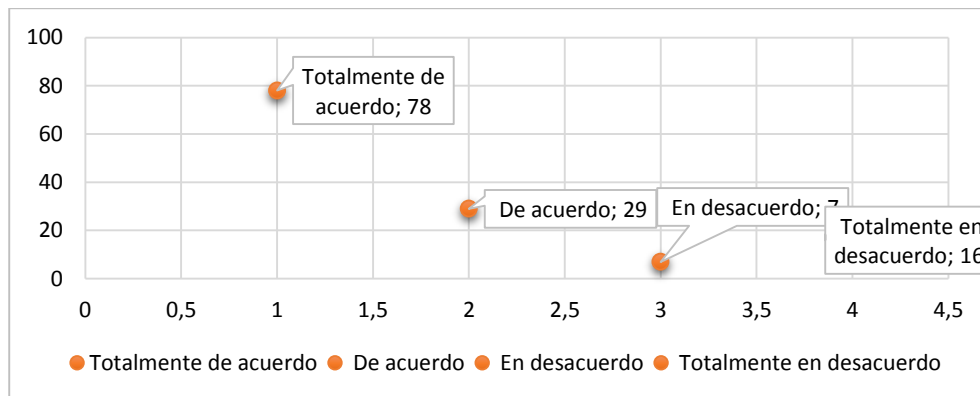


Figura 4. La eficacia y eficiencia del gobierno electrónico.

Fuente: Funcionarios públicos del GADMCS.

En la figura 4 se muestra que el 60% de los trabajadores que escogieron la opción en la que están totalmente de acuerdo con que al momento de utilizar el gobierno electrónico mejoraría la eficiencia para lograr los objetivos o resultados deseados con el menor tiempo y dinero posible. Siendo positivo en la gestión de las TIC y siendo eficiente obteniendo la capacidad para lograr los resultados deseados de la entidad y así alcanzar sus objetivos establecidos.

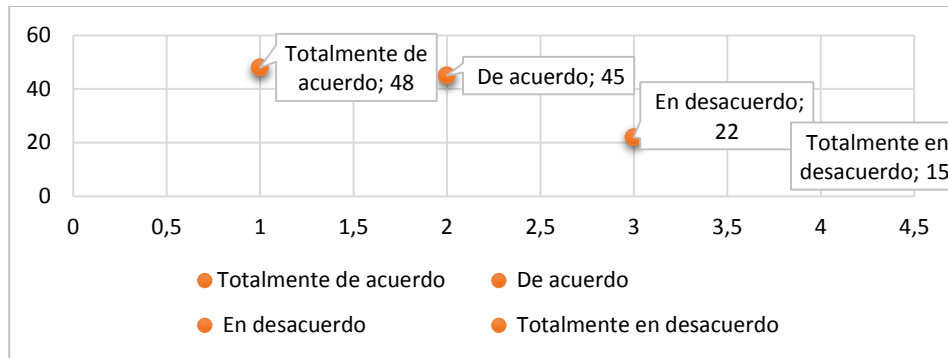


Figura 5. Facilidad del servicio en línea a los ciudadanos.

Fuente: Funcionarios públicos del GADMCS.

En la figura 5 se muestra el grado de los 130 encuestados existe un total de 72% en el que están seguros que los servicios en línea facilitan el acceso a los ciudadanos, es decir, que existe un mayor control de cada proceso, rapidez de la administración, transparencia en sus procedimientos y sobre todo disminuye la posible corrupción que podría existir. Por lo tanto, se considera fortaleza en brindar facilidad del servicio en línea a los ciudadanos del GAD lo que se considera que se gestione las funciones y herramientas necesarias para ejecutar de manera adecuado el sitio web de la institución.

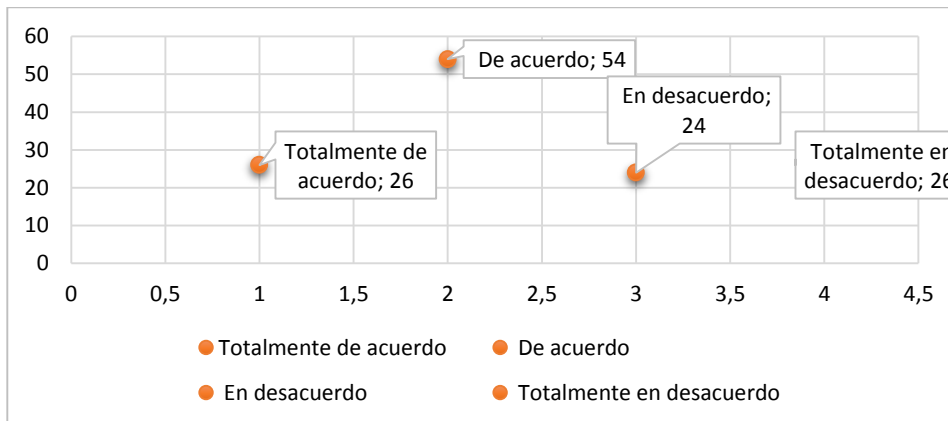


Figura 6. Ahorro de recursos a través de los servicios digitales

Fuente: Funcionarios públicos del GADMCS.

En la figura 6 se muestra el grado de importancia de la aplicación de los servicios digitales, ya que el 42% de los trabajadores dice que los servicios digitales automatizan los procesos y tareas, siendo fortaleza por la reducción a la necesidad de la mano de obra y el tiempo dedicado a actividades administrativas, llevando a una reducción de los costos en términos de salarios, de horas extras y otros gastos asociados a la gestión de procesos manuales.

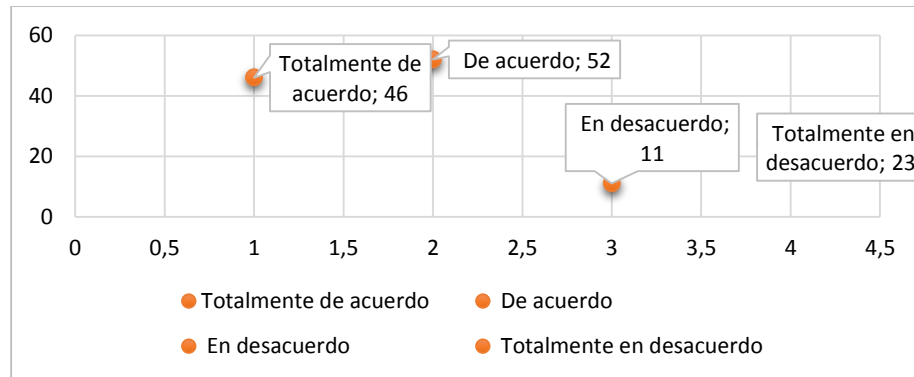


Figura 7. Mejora de los procesos en la institución a través de los servicios en línea.

Fuente: funcionarios públicos del GADMCS

En la figura 7 se muestra que el 39% de los trabajadores dicen que es importante que se aplique estos servicios digitales, ya que al proporcionar esos servicios se mejora la accesibilidad para los ciudadanos, siendo una ventaja para que las personas puedan acceder a los servicios y realizar trámites desde cualquier lugar que tenga conexión a internet, lo cual permite que se vayan eliminando la necesidad de que los ciudadanos se desplacen físicamente a las oficinas gubernamentales.

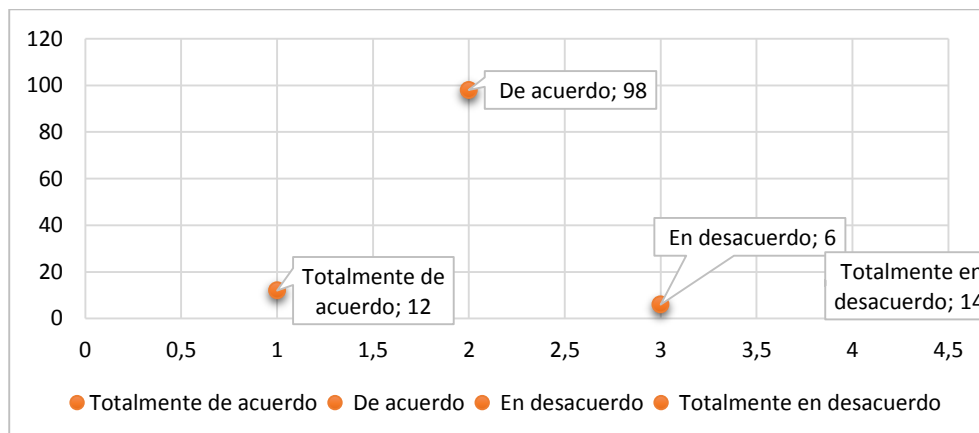


Figura 8. Innovación digital dentro de la institución

Fuente: Funcionarios públicos del GADMCS

En la figura 8 se muestra que el 75% de los trabajadores mencionan que los servicios digitales permiten automatizar procesos, lo que conduce a una mayor eficiencia operativa al reducir la carga de trabajo. Por lo tanto, se considera ventaja la implementación de los servicios en línea refleja una innovación o modernización institucional, así como su capacidad para adaptarse a las necesidades y expectativas cambiantes de la sociedad.

La utilización del gobierno electrónico del gobierno de Méndez es adecuada para lograr los objetivos del plan TIC a partir de los resultados de la encuesta realizada al personal del GAD, debido a ello, los usuarios están particularmente de acuerdo el nivel de implementación de herramientas tecnológicas como es el sistema de servicios en línea, siendo factible para la mejora continua interna de la institución.

Tal como lo indica el autor (Cruz Menlendez , 2021), indica que el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), por parte de las entidades gubernamentales para transformar las relaciones con los ciudadanos, el cual busca mejorar la calidad de los servicios gubernamentales a los ciudadanos, promover la interacción con las empresas privadas, fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información y servicios gubernamentales eficientes y eficaces.

De tal manera, en la figura 4 se muestra que el 60% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con que al momento de utilizar el gobierno electrónico mejoraría la eficiencia para lograr los objetivos o resultados deseados con el menor tiempo y dinero posible. Siendo positivo en la gestión TIC siendo eficiente obteniendo la capacidad para lograr los resultados deseados de la entidad y así alcanzar sus objetivos establecidos.

Por otra parte, el desarrollo del servicio en línea es una acciones eficiente para fomentar gestiones internas dentro de una institución, tales como los tramites de pago de impuestos, servicios básicos o tramites ciudadanos, sin embargo, la mayor parte de los servicios que brinda el GAD en la página web no ha sido actualizada por el momento, por la falta de objetivos dentro del plan de gobierno electrónico, debido a ello, los usuarios están particularmente preocupados porque no están apoyando a la implementación de herramientas tecnológicas como es el sistema de servicios en línea.

Puesto que, la autora (Alam Cerrillo, 2022), indica que los servicios en línea es una acción que se plantea mediante plataformas y medios digitales para realizar algún servicio o venta para satisfacer las necesidades del cliente o del usuario, en si es muy útil para ambas partes durante un determinado tiempo.

Es decir, que este proceso es utilizado en base a internet siendo influyente principal para realizar cualquier asunto en el mundo digital para el ahorro de tiempo y recurso tanto para las instituciones como para la ciudadanía, donde existen diversos accesos en el servicio en líneas en relación a la seguridad de información.

Por ello, en la figura 8 se muestra que el 75% de los trabajadores mencionan que los servicios digitales permiten automatizar procesos, aumentar significativamente la satisfacción de los ciudadanos a realizar consultas o tramites, considera fortaleza para la gestión ciudadana con el fin de cumplir las acciones labores más rápida y eficiente. Por lo tanto, se considera ventaja la implementación de los servicios en línea refleja una innovación o modernización institucional, así como su capacidad para adaptarse a las necesidades y expectativas cambiantes de la sociedad.

Debido a que, muchas instituciones públicas no han implantado una administración electrónica de manera efectiva, ni mucho menos un gobierno electrónico que le permita jugar un papel importante dentro de la administración pública y servicio en línea para promover la participación ciudadana de manera transparente a través de un sitio web.

Teniendo como efecto la mala práctica de gestión interna dentro de las instituciones del estado, por el mal manejo de los recursos informáticos, ya que, existen diversas plataformas digitales que buscan brindar estabilidad de tiempo y necesidad a través de las gestiones en las páginas web, por ende, generar buenas acciones dentro de una función pública conlleva buenos resultados vinculado a la ciudadanía.

Conclusiones

En la era digital, el desarrollo del gobierno electrónico y la implementación de los servicios en línea se han convertido en una parte fundamental de la vida cotidiana de las personas, es por ello, que debe ser asequible para la comunidad. Sin embargo, hay cierta dificultad por parte de la gestión pública del GADM de Santiago de Méndez, generando complicaciones para incrementar la transparencia del sector público y la participación ciudadana en línea.

La falta de implementación del servicio en línea de manera óptima conlleva varios riesgos significativos que afectan tanto a los gobiernos como a los ciudadanos. Al no adoptar estas tecnologías, se pierden oportunidades para mejorar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana generando riesgos, como la ineficiencia administrativa ya que la ausencia de los sistemas electrónicos puede llevar a procesos gubernamentales más lentos y menos eficientes.

Además, el GADMCS debe tomar importancia en las gestiones para mejorar los servicios en línea y estas sean accesibles para todos los ciudadanos. Por lo tanto, la participación ciudadana, la transparencia y la inclusión digital son fundamentales hoy en día para una gestión interna eficiente. Ayudando a que se evidencie un impacto directo en la gestión y la prestación de servicios públicos.

Referencias

- Alam Cerrillo, R. (2022). Tributación de los servicios de publicidad en línea en el impuesto sobre servicios digitales. *La tributación del comercio electrónico*, 87-114.
- Avila Correa, B. L., & Vazquez Erazo, E. J. (2022). Modelo de negocio para la gestión de servicios de construcción en línea. *Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 31-62.
- Ayala Gonzalez, R. (2023). Políticas públicas, gobierno electrónico y transparencia. *Derecho digital y privacidad en América y Europa*, 18-40
- Cruz Menéndez, C. A. (2021). La formación de profesionales en Gobierno Electrónico como elemento de consolidación de la disciplina. *Revista Internacional de Estudios sobre Sistemas Educativos*, 319-348.
- Gobierno Municipal del Cantón Santiago de Méndez. (2023). *Gobierno Municipal del Cantón Santiago de Méndez*. Obtenido de Gobierno Municipal del Cantón Santiago de Méndez: <https://mendez.gob.ec/>
- Instituto Nacional de Administración Pública. (Junio de 2020). Obtenido de Slideshare.
- Maldonado Román, M. B., Guitiérrez, A., & Jumbo, J. (24 de Agosto de 2021). Gobierno abierto y cercano en la administración pública descentralizada local. *Green World Journal*, 4-15.
- Moreno Blesa, L. (2021). Beneficios de los servicios en línea para las Pymes. *Themis: Revista de emprendedores*, 73-86.
- Sanchez Costeira, H., & Castro Holguin, R. (2023). Servicios de Internet. *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 25-35.
- Zendesk. (01 de Junio de 2023). Obtenido de Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/para-que-sirven-los-servicios-en->

linea/#::~:~:text=Los%20servicios%20online%20sirven%20para,presentes%20en%20un%20lugar%20f%C3%ADsico.