

Volumen 6 - Número Especial - Julio/Septiembre 2019

REVISTA INCLUSIONES

REVISTA DE HUMANIDADES
Y CIENCIAS SOCIALES

Homenaje a

Antonio Hermosa Andújar

MIEMBRO DE HONOR COMITÉ INTERNACIONAL

REVISTA INCLUSIONES

CUADERNOS DE SOFÍA
EDITORIAL

CUERPO DIRECTIVO

Directores

Dr. Juan Guillermo Mansilla Sepúlveda

Universidad Católica de Temuco, Chile

Dr. Francisco Ganga Contreras

Universidad de Los Lagos, Chile

Subdirectores

Mg © Carolina Cabezas Cáceres

Universidad de Las Américas, Chile

Dr. Andrea Mutolo

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

Editor

Drdo. Juan Guillermo Estay Sepúlveda

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Editor Científico

Dr. Luiz Alberto David Araujo

Pontificia Universidade Católica de Sao Paulo, Brasil

Editor Brasil

Drdo. Maicon Herverton Lino Ferreira da Silva

Universidade da Pernambuco, Brasil

Editor Ruropa del Este

Dr. Alekzandar Ivanov Katrandhiev

Universidad Suroeste "Neofit Rilski", Bulgaria

Cuerpo Asistente

Traductora: Inglés

Lic. Pauline Corthorn Escudero

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Traductora: Portugués

Lic. Elaine Cristina Pereira Menegón

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Portada

Sr. Felipe Maximiliano Estay Guerrero

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

COMITÉ EDITORIAL

Dra. Carolina Aroca Toloza

Universidad de Chile, Chile

Dr. Jaime Bassa Mercado

Universidad de Valparaíso, Chile

Dra. Heloísa Bellotto

Universidad de Sao Paulo, Brasil

Dra. Nidia Burgos

Universidad Nacional del Sur, Argentina

Mg. María Eugenia Campos

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Francisco José Francisco Carrera

Universidad de Valladolid, España

Mg. Keri González

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

Dr. Pablo Guadarrama González

Universidad Central de Las Villas, Cuba

Mg. Amelia Herrera Lavanchy

Universidad de La Serena, Chile

Mg. Cecilia Jofré Muñoz

Universidad San Sebastián, Chile

Mg. Mario Lagomarsino Montoya

Universidad Adventista de Chile, Chile

Dr. Claudio Llanos Reyes

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Dr. Werner Mackenbach

Universidad de Potsdam, Alemania

Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Mg. Rocío del Pilar Martínez Marín

Universidad de Santander, Colombia

Ph. D. Natalia Milanesio

Universidad de Houston, Estados Unidos

Dra. Patricia Virginia Moggia Münchmeyer

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Ph. D. Maritza Montero

Universidad Central de Venezuela, Venezuela

Dra. Eleonora Pencheva

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dra. Rosa María Regueiro Ferreira

Universidad de La Coruña, España

Mg. David Ruete Zúñiga

Universidad Nacional Andrés Bello, Chile

Dr. Andrés Saavedra Barahona

Universidad San Clemente de Ojrid de Sofía, Bulgaria

Dr. Efraín Sánchez Cabra
Academia Colombiana de Historia, Colombia

Dra. Mirka Seitz
Universidad del Salvador, Argentina

Ph. D. Stefan Todorov Kapralov
South West University, Bulgaria

COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Comité Científico Internacional de Honor

Dr. Adolfo A. Abadía
Universidad ICESI, Colombia

Dr. Carlos Antonio Aguirre Rojas
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Martino Contu
Universidad de Sassari, Italia

Dr. Luiz Alberto David Araujo
Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil

Dra. Patricia Brogna
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Horacio Capel Sáez
Universidad de Barcelona, España

Dr. Javier Carreón Guillén
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Lancelot Cowie
Universidad West Indies, Trinidad y Tobago

Dra. Isabel Cruz Ovalle de Amenabar
Universidad de Los Andes, Chile

Dr. Rodolfo Cruz Vadillo
Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México

Dr. Adolfo Omar Cueto
Universidad Nacional de Cuyo, Argentina

Dr. Miguel Ángel de Marco
Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Emma de Ramón Acevedo
Universidad de Chile, Chile

Dr. Gerardo Echeita Sarrionandia
Universidad Autónoma de Madrid, España

Dr. Antonio Hermosa Andújar
Universidad de Sevilla, España

Dra. Patricia Galeana
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dra. Manuela Garau
Centro Studi Sea, Italia

Dr. Carlo Ginzburg Ginzburg
Scuola Normale Superiore de Pisa, Italia
Universidad de California Los Ángeles, Estados Unidos

Dr. Francisco Luis Girardo Gutiérrez
Instituto Tecnológico Metropolitano, Colombia

José Manuel González Freire
Universidad de Colima, México

Dra. Antonia Heredia Herrera
Universidad Internacional de Andalucía, España

Dr. Eduardo Gomes Onofre
Universidade Estadual da Paraíba, Brasil

Dr. Miguel León-Portilla
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Miguel Ángel Mateo Saura
Instituto de Estudios Albacetenses "Don Juan Manuel", España

Dr. Carlos Tulio da Silva Medeiros
Diálogos em MERCOSUR, Brasil

+ Dr. Álvaro Márquez-Fernández
Universidad del Zulia, Venezuela

Dr. Oscar Ortega Arango
Universidad Autónoma de Yucatán, México

Dr. Antonio-Carlos Pereira Menaut
Universidad Santiago de Compostela, España

Dr. José Sergio Puig Espinosa
Dilemas Contemporáneos, México

Dra. Francesca Randazzo
Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras

Dra. Yolando Ricardo

Universidad de La Habana, Cuba

Dr. Manuel Alves da Rocha

Universidade Católica de Angola Angola

Mg. Arnaldo Rodríguez Espinoza

Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

Dr. Miguel Rojas Mix

*Coordinador la Cumbre de Rectores Universidades
Estatales América Latina y el Caribe*

Dr. Luis Alberto Romero

CONICET / Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Maura de la Caridad Salabarría Roig

Dilemas Contemporáneos, México

Dr. Adalberto Santana Hernández

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Juan Antonio Seda

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dr. Saulo Cesar Paulino e Silva

Universidad de Sao Paulo, Brasil

Dr. Miguel Ángel Verdugo Alonso

Universidad de Salamanca, España

Dr. Josep Vives Rego

Universidad de Barcelona, España

Dr. Eugenio Raúl Zaffaroni

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Blanca Estela Zardel Jacobo

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Comité Científico Internacional

Mg. Paola Aceituno

Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile

Ph. D. María José Aguilar Idañez

Universidad Castilla-La Mancha, España

Dra. Elian Araujo

Universidad de Mackenzie, Brasil

Mg. Romyana Atanasova Popova

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dra. Ana Bénard da Costa

Instituto Universitario de Lisboa, Portugal

Centro de Estudos Africanos, Portugal

Dra. Alina Bestard Revilla

*Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el
Deporte, Cuba*

Dra. Noemí Brenta

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Rosario Castro López

Universidad de Córdoba, España

Ph. D. Juan R. Coca

Universidad de Valladolid, España

Dr. Antonio Colomer Vialdel

Universidad Politécnica de Valencia, España

Dr. Christian Daniel Cwik

Universidad de Colonia, Alemania

Dr. Eric de Léséulec

INS HEA, Francia

Dr. Andrés Di Masso Tarditti

Universidad de Barcelona, España

Ph. D. Mauricio Dimant

Universidad Hebrea de Jerusalén, Israel

Dr. Jorge Enrique Elías Caro

Universidad de Magdalena, Colombia

Dra. Claudia Lorena Fonseca

Universidad Federal de Pelotas, Brasil

Dra. Ada Gallegos Ruiz Conejo

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

Dra. Carmen González y González de Mesa

Universidad de Oviedo, España

Ph. D. Valentin Kitanov

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Mg. Luis Oporto Ordóñez

Universidad Mayor San Andrés, Bolivia

Dr. Patricio Quiroga

Universidad de Valparaíso, Chile

Dr. Gino Ríos Patio

Universidad de San Martín de Porres, Per

Dr. Carlos Manuel Rodríguez Arrechavaleta

Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

Dra. Vivian Romeu

Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

Dra. María Laura Salinas

Universidad Nacional del Nordeste, Argentina

Dr. Stefano Santasilia

Universidad della Calabria, Italia

Mg. Silvia Laura Vargas López

Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México

Dra. Jaqueline Vassallo

Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

Dr. Evandro Viera Ouriques

Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil

Dra. María Luisa Zagalaz Sánchez

Universidad de Jaén, España

Dra. Maja Zawierzeniec

Universidad Wszechnica Polska, Polonia

Editorial Cuadernos de Sofía

Santiago – Chile

Representante Legal

Juan Guillermo Estay Sepúlveda Editorial

Indización, Repositorios y Bases de Datos Académicas

Revista Inclusiones, se encuentra indizada en:





REX



UNIVERSITY OF SASKATCHEWAN



Universidad de Concepción



BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN

**PORTALES WEB DE LOS GADS MUNICIPALES Y SU EVOLUCIÓN EN FUNCIÓN DEL
GOBIERNO ELECTRÓNICO ECUATORIANO**

**WEB PORTALS OF THE MUNICIPAL GADS AND THEIR EVOLUTION ACCORDING TO THE
ECUADORIAN ELECTRONIC GOVERNMENT**

Mt. Ángela Cetre Vásquez

Universidad Estatal de Milagro, Ecuador
andreacetre1982@gmail.com

Mt. Víctor Rea Sánchez

Universidad Estatal de Milagro, Ecuador
vreas@unemi.edu.ec

Fecha de Recepción: 28 de abril de 2019 – **Fecha Revisión:** 02 de mayo de 2019

Fecha de Aceptación: 07 de junio de 2019 – **Fecha de Publicación:** 10 de junio de 2019

Resumen

Con la evolución de las Tecnologías de Información en el mundo, los gobiernos estatales han visto la necesidad optimizar sus actividades, facilitando el acceso de la información a la ciudadanía, alineándose a la exigencia del esquema del Gobierno Electrónico. Es así, que se aplica como enfoque la interacción directa de las instituciones públicas con los ciudadanos. El Plan Nacional de Gobierno Electrónico se fundamenta en un marco de evolución que permite clasificar dichas iniciativas en los cuatro niveles evolutivos de madurez en el que se puede encontrar un medio de comunicación masivo y tecnológico, tal como las páginas webs de los Gobiernos seccionales.

Palabras Claves

Servicio – Portal web – Municipio

Abstract

With the evolution of Information Technologies in the world, state governments have seen the need to optimize their activities, facilitating the access of information to citizens, aligning with the requirement of the Electronic Government scheme. Thus, the direct interaction of public institutions with citizens is applied as a focus. The National Electronic Government Plan is based on a framework of evolution that allows these initiatives to be classified in the four evolutionary levels of maturity in which a mass and technological means of communication can be found, such as the web pages of the sectional governments.

Keywords

Service – Web portal – Municipality

Para Citar este Artículo:

Cetre Vásquez, Ángela y Rea Sánchez, Víctor. Portales WEB de los GADS municipales y su evolución en función del Gobierno Electrónico Ecuatoriano. Revista Inclusiones Vol: 6 num Esp (2019): 312-324.

Introducción

Internet ha permitido desarrollar varias vías de comunicación cambiando todos los procesos tradicionales en la gestión pública, a través de las TIC las dependencias gubernamentales han podido mejorar el rendimiento de operatividad en su gestión.

Las TIC en conjunto con la Internet han servido para transformar los gobiernos, haciéndolos “*más accesibles a los ciudadanos, más confiables, más transparentes y más efectivos*”¹. Lo antes expuesto es en respuesta al índice de crecimiento poblacional, el mismo que representa uno de los principales problema para los gobernantes a nivel mundial, porque producto de ese incremento se deben invertir ingentes cantidades de recursos para hacer frente a problemas como el crecimiento desordenados de las urbes, problemas de movilidad, crecimiento del parque automotor, exigencias de mejores y mayores servicios a la ciudadanía, por ejemplo, que se generan debido al gran asentamiento poblacional en las áreas urbanas de las ciudades del mundo.

Debido a la dinámica e incremento poblacional, recesión de recursos y la evolución de las Tecnologías de información en el mundo, los gobiernos estatales se ven en la necesidad de agilizar, optimizar, flexibilizar y transparentar actividades, buscan que la ciudadanía día a día tenga más acceso a todo tipo de información ofrecida por la institución pública en pos de brindar servicios². De allí que Barragán & Guevara afirman que el gobierno electrónico es una herramienta tecnológica con la potencialidad de incluir social, política y económicamente a los ciudadanos³.

A nivel mundial el desarrollo del gobierno electrónico ha permitido a los países del primer mundo encontrar soluciones a grandes problemas sociales como son movilidad, transportación, educación y un gran número de servicios públicos, alcanzando un desarrollo social y económico muy alto que reflejan la calificación del Índice de desarrollo de gobierno electrónico⁴. El Estado ecuatoriano ha impulsado una serie de medidas que van desde el mejoramiento de la infraestructura de telecomunicaciones, hasta el desarrollo de un marco jurídico, Ecuador se ubica en el puesto 83 del ranking con un EGD de (0,5053), posesionándose entre los países con alto índice de gobierno electrónico a nivel mundial⁵. Por ello, el desarrollo del gobierno electrónico como una herramienta que apoye a la gestión de servicios dentro de la administración pública, ha sido uno de los objetivos de los gobernantes de turno, haciendo énfasis en resolver problemas concernientes a la entrega de servicios de calidad a la ciudadanía y alcanzar mediante el uso de las TIC un desarrollo sustentable y sostenible de su sociedad⁶.

¹ L. Luna; J. Gil-García & R. Sandoval, “Reflexiones sobre la evaluación de los portales de gobierno en Internet”, Espacios Públicos, Vol: 13 num 27 (2010): 67-78.

² Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. Ecuador en Cifras. 2015. <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/poblacion-y-migracion/>

³ X. Barragán-Martínez & F. Guevara-Viejó, “Gobierno Electrónico en el Ecuador”, Ciencia UNEMI, Vol: 9 num 19 (2016): 110-127.

⁴ Organización de Naciones Unidas. Informe bianual sobre Gobierno Electrónico (New York: ONU, 2014)

⁵ UNPAN. United Nations Public Administration Network. 2014. from e-government survey 2014: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf

⁶ J. Guerrero, Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información. 2014. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/ecuador-sigue-escalando-posiciones-en-indice-de-reduccion-de-brecha-digital-y-uso-de-las-tic/>

Una forma de emitir información usando el gobierno electrónico, es a través de sus portales web, el mismo que es considerado como una herramienta estratégica de la institución⁷. Los sitios webs al ser considerados como medios de difusión masivos, permiten llegar a muchos usuarios sin limitantes de tiempo y distancias o acceso a alguna localidad, lo que permite optimizar recursos materiales y humanos. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) Municipales, entienden que este es un medio por el cual se puede mejorar el servicio y atención al usuario. Por tal motivo Morales manifiesta que *“los gobiernos en el afán de responder en una más elevada y creciente eficacia, incorporan enfoques de administración pública, como lo es la Nueva Gerencia Pública”*, y se respalda en que, con la incorporación del gobierno electrónico se requiere de un cambio organizacional⁸. La organización se acopla a las nuevas tendencias⁹, es así que la comunicación entre gobierno y ciudadanos debe ser bidireccional e interactiva, donde los sitios web se consolidan como una plataforma indispensable para la promoción de servicios¹⁰. Estos servicios pueden ser de toda índole, es decir que los servicios que ofrecen los GADs municipales tendrán una ventana muy amplia de atención en todo momento. Para ello se hace indispensable evaluar la calidad de información que se entrega en los portales webs, porque estas plataformas deben adaptarse a las necesidades de la ciudadanía, ofreciendo recursos y herramientas que dinamicen la oferta junto a espacios de interactividad que permitan su participación y el establecimiento de una asesoría directa en la red.

Teoria

Gobierno electrónico

El contexto actual enfocado en el uso de la tecnología permite optimizar los servicios a la población a nivel mundial, creando la necesidad en la implementación de Tecnología de Información y Comunicación con el fin de fomentar el desarrollo socio-económico sostenible de la nación, es por esta razón la importancia del empleo de recursos para el cumplimiento de los objetivos planteados¹¹. Según las Naciones Unidas menciona que el uso del gobierno electrónico es un gran catalizador para impulsar la productividad y acelerar en general los beneficios para los ciudadanos, debido a que existe el intercambio de datos de información oportuna a través de las redes, convirtiéndose el gobierno electrónico en uno de los componentes más importante para la gestión pública¹².

⁷ D. Luna; A. Duarte; R. Gil-Gracia; L. Luna-Reyes, & R. Sandoval-Almazan, Índice del gobierno electrónico estatal: comparativo de las mediciones 2011 - 2012 (México: CIDE, 2012).

⁸ J. Morales, Gobierno Electrónico en los municipios de México. Contextos y Desafíos. In L. Ruiz Alanís, J. Morales, & L. Gómez, Perspectivas del Gobierno Electrónico Local en México, Toluca. 2014.

⁹ C. Sam-Anlas & Y. Stable-Rodríguez, “Evaluación de la accesibilidad web de los portales del Estado en Perú”, Revista Española de Documentación Científica, Vol: 39 num 1 (2016): 120-136.

¹⁰ M. Túñez; M. López; V. Altamirano & K. Valarezo, “Comunicación turística colaborativa 2.0: promoción, difusión e interactividad en las webs gubernamentales de Iberoamérica”, Revista Latina de Comunicación Social, (2016): 249-271

¹¹ Secretaria Nacional de la Administración Pública, Diseño, desarrollo e implementación de los modelos y estrategias de Gobierno Electrónico para una gestión abierta, cercana, eficiente y eficaz de la Administración Pública (Quito: SNAP, 2015).

¹² Naciones Unidas, Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico, Gobierno Electrónico para el pueblo (Nueva York: Naciones Unidas, 2012)

El Gobierno electrónico para cumplir con sus objetivos e interactuar con los principales actores del Estado establece relaciones de: Gobierno para los Ciudadanos (G2C), Gobierno para el Gobierno (G2G), Gobierno para las Empresas (G2B) y Gobierno para los servidores públicos (G2E).

Según la CEPAL (2011) determina como objetivos principales la creación de gobiernos cercanos donde se ofrezcan la mayor cantidad de servicios en línea a los ciudadanos; gobiernos abiertos donde la información de carácter público sea de conocimiento general; y gobiernos eficientes y eficaces donde la prestación de servicios y administración pública interactúen¹³.

Gobierno electrónico en el Ecuador

Según la Constitución de la República del Ecuador en su Registro Oficial del 20 de octubre del 2008, estipula en su artículo 16 que todos los ciudadanos tienen derecho al acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación en igualdad de condiciones e integrando la participación de los mismos.¹⁴ Ecuador al aplicar la Constitución en el contexto del gobierno electrónico, busca mejorar la calidad de cada uno de sus ciudadanos creando una plataforma bajo una democracia vanguardista aplicando como enfoque la interacción directa de los gobiernos con los ciudadanos. Así, permite minimizar tiempos de respuesta y optimizar recursos tanto para el Estado como para la ciudadanía¹⁵.

Los servicios que se pueden proveer por medios electrónicos son infinitos, estos ayudan al intercambio de información y transparencia de los procesos, es así que “el propósito del gobierno electrónico (eGovernment) es poner los servicios públicos de forma digital a disposición de los ciudadanos, empresas y organizaciones”¹⁶.

Niveles de madurez del gobierno electrónico

Acorde al Plan Nacional de Gobierno Electrónico se menciona un marco de evolución que permite clasificar iniciativas de gobierno electrónico según el nivel de madurez en función de los 4 niveles evolutivos : i) Nivel emergente contiene información básica del gobierno en línea; ii) Nivel avanzado donde encontramos herramientas electrónicas las cuales permiten una comunicación unidireccional o bidireccional simple entre el gobierno y el ciudadano; iii) Nivel transaccional la cual permite realizar servicios transaccionales en línea; iv) Nivel Conectado el cual permite la compra de servicios la compra de servicios integrados a través de los sitios gubernamentales es decir una interacción más compleja. Estos niveles de evolución pueden ser medidos a través de criterios de evaluación ya implementados en otros países, debido a que en el Ecuador aún no existe un marco de referencia el cual establezca parámetros para considerar dentro de nuestro trabajo.

¹³ CEPAL, El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública (Santiago: Naciones Unidas, 2011).

¹⁴ Asamblea Constituyente, Constitución de la República del Ecuador. Montecristi. 2017..

¹⁵ Secretaría Nacional de la Administración Pública, Plan Nacional de Gobierno Electrónico (Quito: 2017).

¹⁶ Luis Terán y Andreas Meier, eDemocracy & eGovernment, Etapas hacia la sociedad democrática del conocimiento (Quito: IAEN, 2017).

Metodología y criterios de evaluación de gobierno electrónico en los GADs de la provincia del Guayas.

En esta investigación se aplica una metodología basada en el análisis de tres elementos considerados para evaluar un portal web, la misma que se sustenta en lo presentado por Barahona & Elizondo, quienes exponen estos tres elementos y se refieren a:

1.- Calidad de Información, permite que cualquier usuario acceda al portal web y comprenda en su totalidad dicha información, esta categoría evalúa a través del nivel de relevancia, el cual sirve para medir la utilidad de la información publicada con los criterios de comprensibilidad, exactitud, claridad, aplicabilidad; y el nivel de solidez que se fundamenta en información concisa, consistente, correcta y actual.

2.- Calidad de la Interacción, evalúa la complejidad de interacción entre el usuario y el portal web correspondiente, donde se permiten búsquedas más complejas, su evaluación es a través del nivel de interacción, es decir identificar el grado interactivo en línea bajo los criterios de presentación, trámite simple, transacción compleja, integración; y el nivel de individualización, la cual permite que el usuario personalice el uso de dicha información con los criterios de organización por perfiles, integración por perfiles, personalización y personalización inteligente.

3.- Calidad del Medio Digital, mide requerimientos técnicos mínimos de la plataforma del sitio web, su evaluación es a través del nivel de eficiencia acorde a la usabilidad de acuerdo a sus publicaciones a través de los criterios de navegabilidad, flexibilidad, verificabilidad, y usabilidad; y el nivel de infraestructura el cual evalúa la rapidez y motores de búsqueda con los criterios de accesibilidad, seguridad, visibilidad y velocidad de búsquedas¹⁷.

A continuación se asignan valores a cada uno de los criterios según su grado de cumplimiento.

| <i>Calidad de Información</i> | | <i>Calidad de Interacción</i> | | <i>Calidad de Interacción</i> | |
|-------------------------------|----------------|----------------------------------|----------------|-------------------------------|----------------|
| <i>Criterios</i> | <i>Puntaje</i> | <i>Criterios</i> | <i>Puntaje</i> | <i>Criterios</i> | <i>Puntaje</i> |
| Comprehensividad | 2 | Presentación | 1 | Navegabilidad | 2 |
| Exactitud | 2 | Transacción simple | 2 | Flexibilidad | 2 |
| Claridad | 2 | Transacción compleja | 3 | Verificabilidad | 2 |
| Aplicabilidad | 2 | Integración | 3 | Usabilidad | 1 |
| Conciso | 1 | Organización perfil usuario | 2 | Accesibilidad | 1 |
| Consistente | 1 | Integración de perfil de usuario | 3 | Seguridad | 1 |
| Correcto | 3 | Personalización | 1 | Motores de búsqueda | 3 |
| Actual | 3 | Personalización inteligente | 2 | Velocidad | 2 |
| TOTALES | 16 | TOTALES | 17 | TOTALES | 14 |

Tabla 1
Puntuación de los criterios considerado en la evaluación
Fuente: Elaboración Propia

¹⁷ J. Barahona & A. Elizondo, Evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica (Alajuela: INCAE, 2015).

Es importante recalcar que para la aplicación de la metodología, se definen indicadores para cada criterio, serán calificados de forma booleana, es decir si cumple (1) o no cumple (0), con el propósito de resaltar la total presencia o inexistencia de un criterio en los portales web gubernamentales de los GADs pertenecientes a la provincia del Guayas.

Posterior al análisis de cada portal web según la metodología e instrumentos establecidos, se muestran los puntajes alcanzados, clasificados por la provincia a la que pertenecen. Allí se indica la Categoría Evaluada y cada uno de los criterios tomados en cuenta con su respectivo puntaje.

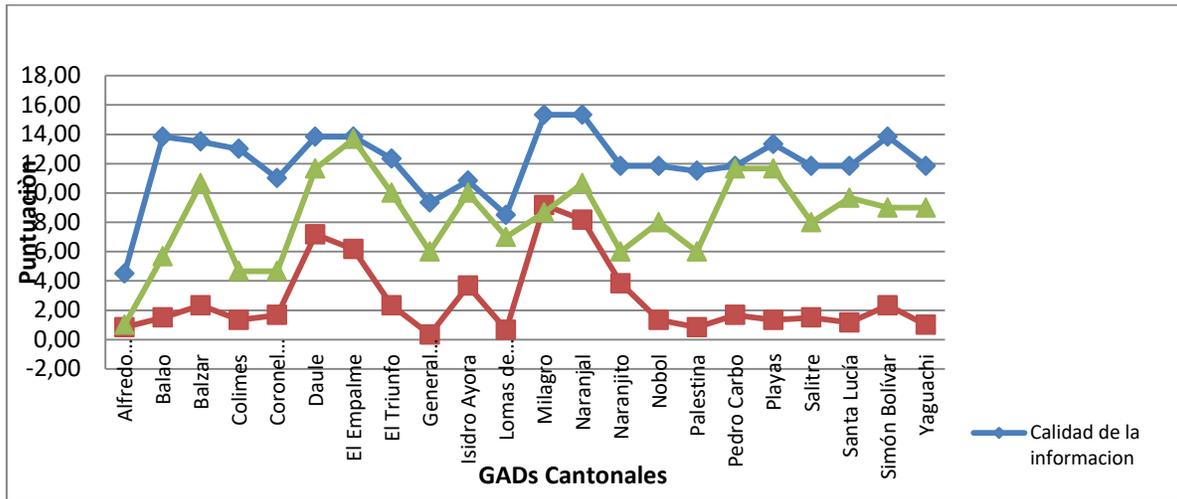


Figura 1

Niveles de los portales web de los GADs Cantonales la provincia del Guayas – Zona 5
Fuente: Elaboración propia

La figura 1 muestra los resultados de la valoración obtenida de cada categoría entre los portales web de los cantones que pertenecen a la provincia del Guayas – Zona 5, aquí no se consideran a los cantones de Guayaquil, Duran y Samborondón. Es visible observar que *Calidad de la información* se encuentra más desarrollada en todos los cantones que el resto de las categorías. Luego la categoría *Calidad del medio* supera a *Calidad de interacción*. Siendo únicamente Milagro que establece una variación en la tendencia, al puntuar mejor en *Calidad de interacción*.

Con una puntuación posible de 18, el valor más alto es el de Milagro y Naranjal con 15,33, existiendo un 4,5 de Alfredo Baquerizo Moreno en *Calidad de la información*, lo que permite reflexionar en las diferencias marcadas del servicio dentro de un mismo sector social.

Es indiscutible que en Guayas – Zona 5 existe bajo nivel de interactividad entre el usuario y el GAD a través de sus portales, dicha interactividad es una categoría compleja de desarrollar, aquello no permite difundir o experimentar los beneficios de los portales, lo cual repercute en el retraso al desarrollo de un gobierno electrónico ágil y efectivo.

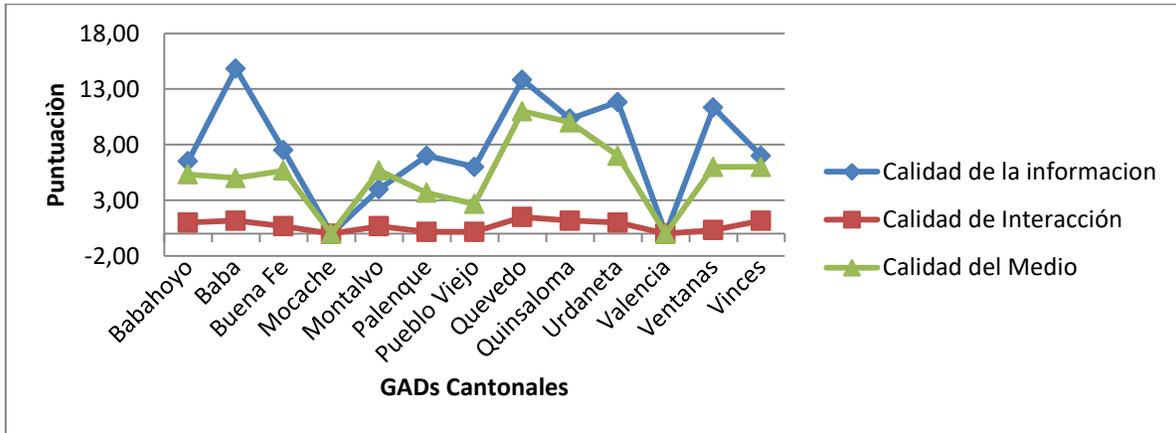


Figura 2

Niveles de los portales web de los GADs Cantonales de la provincia de Los Ríos

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la figura 2, aquí también la categoría *Calidad de información* obtiene mejores valores que otras categorías, sin embargo se presenta una complicación en la evaluación de los portales de Mocache y Valencia, ambas páginas no cargaron en el los diferentes momento de la inspección.

Baba, Quevedo, Urdaneta y Ventanas posee mucha información en su página, además de estar actualizada e interesante para los ciudadanos de su localidad. La categoría *Calidad de interacción* es sumamente baja en relación a los portales de Guayas – Zona 5, esto demuestra que los servicios municipales mediante el portal web aun no llegan a niveles aceptables para ser considerados como herramientas de calidad de servicio. Cabe recalcar que pese a la importante de mantener un gobierno electrónico de manera efectiva a nivel nacional, la provincia de los Ríos avanza en la aplicación de la tecnología con los servicios municipales para cumplir las necesidades del ciudadano y ser parte del crecimiento tecnológicos en el país.

Para completar la evaluación de todos los portales web de los cantones pertenecientes a la zona 5 y 8 del Ecuador, se presentan las valoraciones de las provincias de Bolívar, Santa Elena, Galápagos y Guayas – Zona 8.

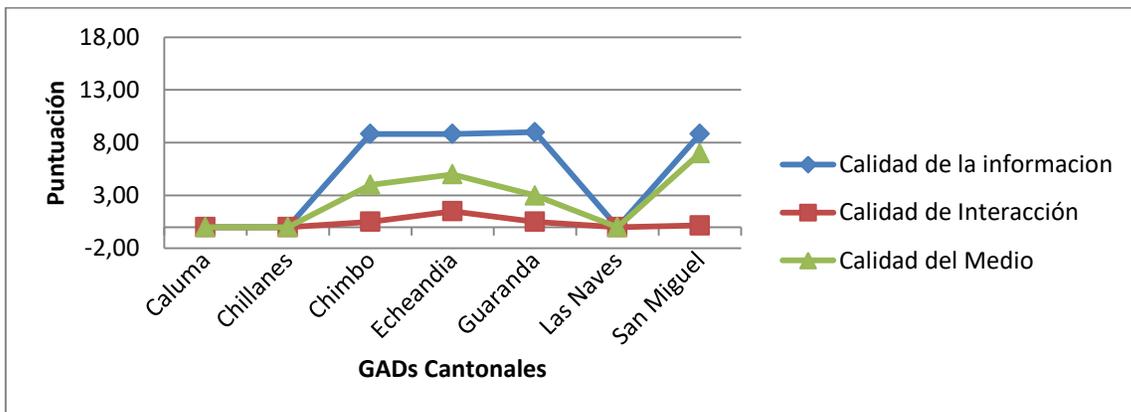


Figura 3

Niveles de los portales web de los GADs Cantonales de la provincia Bolívar

Fuente: Elaboración propia

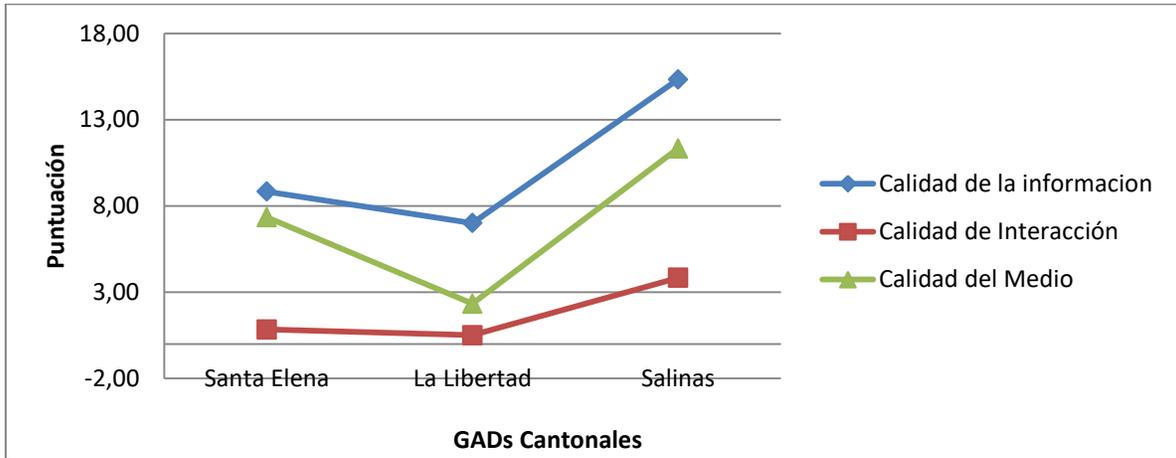


Figura 4

Niveles de los portales web de los GADs Cantonales de la provincia de Santa Elena
Fuente: Elaboración propia

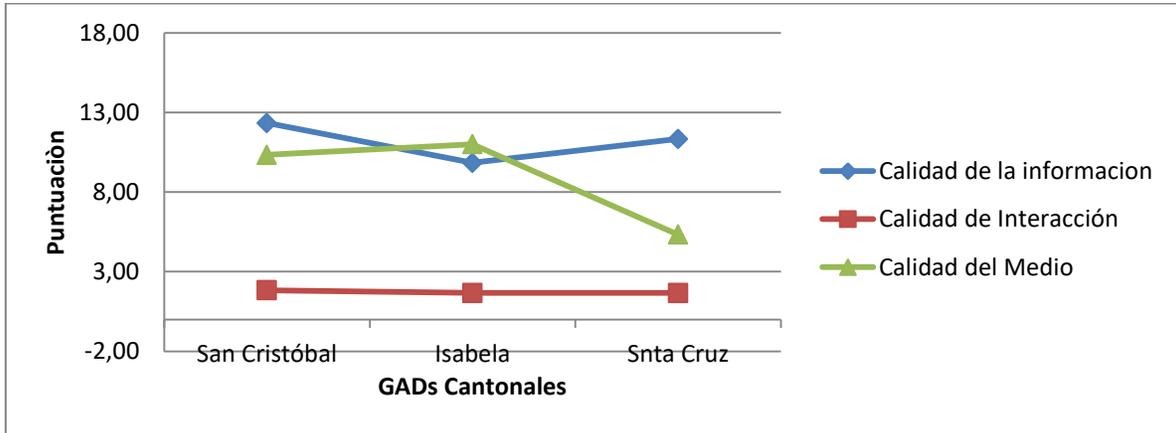


Figura 5

Niveles de los portales web de los GADs Cantonales de la provincia de Galápagos
Fuente: Elaboración propia

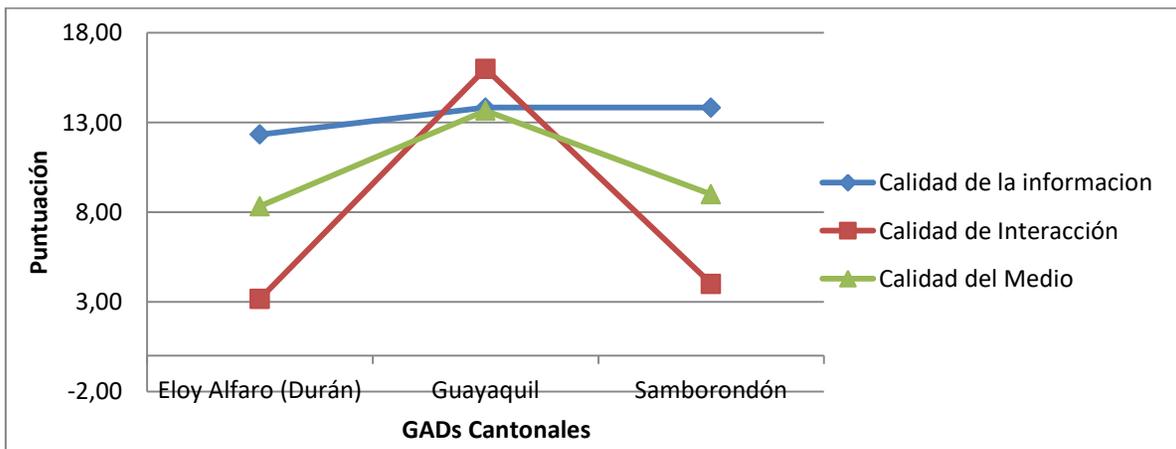


Figura 6

Niveles de los portales web de los GADs Cantonales de la provincia del Guayas – Zona 8
Fuente: Elaboración propia

De los resultados expuestos en las figuras 3, 4, 5 y 6, se marca una tendencia en el desarrollo de la categoría Calidad de la información, aportando al servicio del ciudadano con información eficiente, teniendo en cuenta que “cualquier fuente de información sólo es válida si aporta contenidos útiles y si los mismos son localizados de forma sencilla”¹⁸. Por otro lado, El portal del cantón Guayaquil impone una gran diferencia en la categoría de Calidad de interacción, allí se evidencia que el portal permite interactuar con el usuario brindando muchas alternativas de conectividad y comunicación. Además, la puntuación que separan a las tres categorías fluctúa en 3 puntos, esto demuestra que Guayaquil ha desarrollado el nivel de madurez de su portal de forma paralela. Por ello Guayaquil lidera el ranking del grado de madurez de los portales web de los GADs Cantonales tanto de la zona 5 como de la 8, así lo evidencian los resultados de la siguiente tabla 2.

| País | Provincia | Cantones | Nota Final | Nivel |
|---------|-------------|--------------------------|------------|---------------|
| Ecuador | Guayas | Guayaquil | 93% | Conectado |
| Ecuador | Guayas | Naranjal | 73% | Conectado |
| Ecuador | Guayas | El Empalme | 72% | Conectado |
| Ecuador | Guayas | Milagro | 71% | Conectado |
| Ecuador | Guayas | Daule | 70% | Conectado |
| Ecuador | Santa Elena | Salinas | 65% | Conectado |
| Ecuador | Guayas | Samborondón | 57% | Transaccional |
| Ecuador | Guayas | Balzar | 56% | Transaccional |
| Ecuador | Guayas | Playas | 56% | Transaccional |
| Ecuador | Los Ríos | Quevedo | 56% | Transaccional |
| Ecuador | Guayas | Pedro Carbo | 54% | Transaccional |
| Ecuador | Guayas | Simón Bolívar | 54% | Transaccional |
| Ecuador | Guayas | El Triunfo | 52% | Transaccional |
| Ecuador | Guayas | Isidro Ayora | 52% | Transaccional |
| Ecuador | Galápagos | San Cristóbal | 52% | Transaccional |
| Ecuador | Guayas | Eloy Alfaro (Durán) | 51% | Transaccional |
| Ecuador | Guayas | Santa Lucía | 48% | Transaccional |
| Ecuador | Galápagos | Isabela | 48% | Transaccional |
| Ecuador | Guayas | Yaguachi | 46% | Transaccional |
| Ecuador | Guayas | Naranjito | 46% | Transaccional |
| Ecuador | Los Ríos | Quinsaloma | 46% | Transaccional |
| Ecuador | Guayas | Salitre | 45% | Transaccional |
| Ecuador | Guayas | Nobol | 45% | Transaccional |
| Ecuador | Guayas | Balao | 45% | Transaccional |
| Ecuador | Los Ríos | Baba | 45% | Transaccional |
| Ecuador | Los Ríos | Urdaneta | 42% | Transaccional |
| Ecuador | Guayas | Colimes | 40% | Transaccional |
| Ecuador | Guayas | Palestina | 39% | Transaccional |
| Ecuador | Galápagos | Snta Cruz | 39% | Transaccional |
| Ecuador | Los Ríos | Ventanas | 38% | Transaccional |
| Ecuador | Guayas | Coronel Maridueña | 37% | Transaccional |
| Ecuador | Santa Elena | Santa Elena | 36% | Transaccional |
| Ecuador | Guayas | Lomas de Sargentillo | 34% | Transaccional |
| Ecuador | Bolívar | San Miguel | 34% | Transaccional |
| Ecuador | Guayas | General Antonio Elizalde | 33% | Transaccional |

¹⁸ C. Conesa & E. Aguinaga, “Evaluación de la calidad de las páginas web con información sanitaria: una revisión bibliográfica”, *Biblioteconomía y documentación* (2009): 32-45.

| | | | | |
|---------|-------------|--------------------------|-----|---------------|
| Ecuador | Bolívar | Echeandía | 33% | Transaccional |
| Ecuador | Los Ríos | Vinces | 30% | Avanzado |
| Ecuador | Los Ríos | Buena Fe | 29% | Avanzado |
| Ecuador | Bolívar | Chimbo | 28% | Avanzado |
| Ecuador | Los Ríos | Babahoyo | 27% | Avanzado |
| Ecuador | Bolívar | Guaranda | 27% | Avanzado |
| Ecuador | Los Ríos | Palenque | 23% | Avanzado |
| Ecuador | Los Ríos | Montalvo | 22% | Avanzado |
| Ecuador | Santa Elena | La Libertad | 21% | Avanzado |
| Ecuador | Los Ríos | Pueblo Viejo | 19% | Avanzado |
| Ecuador | Guayas | Alfredo Baquerizo Moreno | 13% | Avanzado |
| Ecuador | Los Ríos | Mocache | 0% | Emergente |
| Ecuador | Los Ríos | Valencia | 0% | Emergente |
| Ecuador | Bolívar | Caluma | 0% | Emergente |
| Ecuador | Bolívar | Chillanes | 0% | Emergente |
| Ecuador | Bolívar | Las Naves | 0% | Emergente |

Tabla 2

Ranking del grado de madurez de los portales web de los GADs Municipales de la Zona 5 y 8 del Ecuador

Fuente: Elaboración propia

Así es como se conforma el ranking de todos los cantones de las cinco provincias que pertenecen a la Zona 5 y 8 del país. Los cantones que se encuentran en el nivel emergente son cantones como Mocache, Valencia, Caluma, Las Naves y Chillanes, son cantones que no utilizan la tecnología o poseen muchas falencias de conectividad, en varias ocasiones que se intentó ingresar al portal web para proceder a la evaluación, este nunca respondió en la apertura o carga del mismo. Se puede afirmar que el servicio de difusión de información por la web es escaso, por ello el servicio no llega por esta vía, a su vez puede provocarse por motivos presupuestarios, cultural u otras causas que deben ser analizadas, puesto que no están cumpliendo con los establecido en el Plan Nacional. Aquellos portales que logran obtener un nivel de Conectado, tienen mayor capacidad de cobertura y atención al usuario, necesitan un salto para lograr la efectividad. Es necesario definir objetivos y hacer que el uso de los portales web para satisfacer necesidades de servicio sea más común entre la población. También se exponen los resultados finales por categoría, en la cual se encuentra todos (51) los cantones evaluados. Es visible que la calidad de interacción es deficiente, este criterio define la comunicación en doble dirección que debe existir entre la Institución y el ciudadano que requiere el servicio.

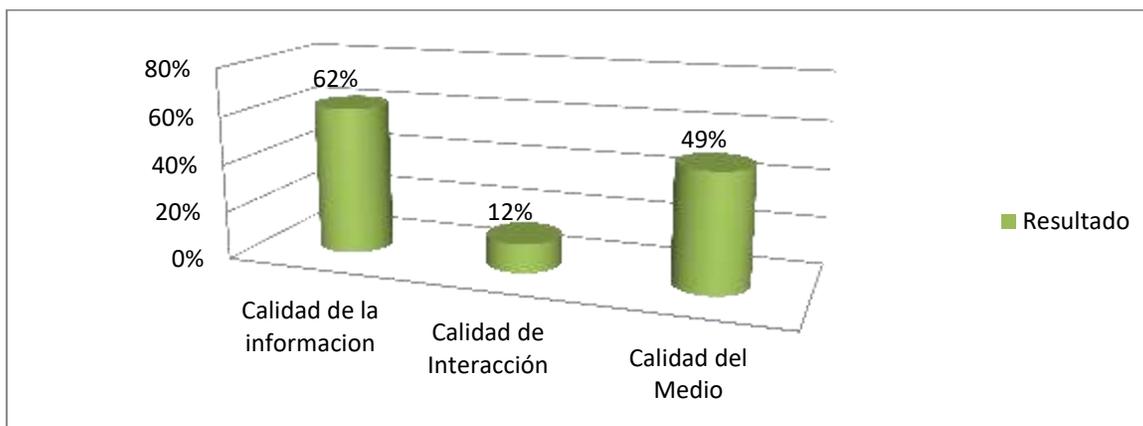


Figura 7

Resultados promediados por categoría

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Existen grandes dificultades para cumplir con los parámetros de la categoría Calidad de Interacción, aquello es visible en el resultado previo, es así que existe una diferencia muy marcada por entre un (1) GAD y los dos (2) restantes. El 66% de los portales web evaluados se encuentran en el nivel transaccional, lo que determina que están dentro de del cumplimiento mínimo de interacción con los ciudadanos, y donde la implementación de un gobierno electrónico se está gestionando de manera apropiada, por lo que el nivel de adopción de un gobierno electrónico va acorde a lo establecido en el Plan Nacional, el cual desea demostrar su nivel evolutivo a nivel de cumplimiento.

La mejora del servicio generado en la entrega de información pertinente a la ciudadanía por parte de los GADs municipales, es iniciativa de cada administración, claramente se observan las diferencias existentes entre los portales, lo que pone de manifiesto el interés de la autoridad. La calidad de interacción es un indicador en el que existe poco desarrollo, lo que indica la relación servicio – inversión que deben incurrir los gobiernos municipales, esto conlleva al presupuesto o procesos de financiamiento para evolucionar en la calidad de interacción.

Finalmente, solo 1 de 3 portales revisados temporalmente, logra obtener el nivel de madurez más alto, siendo un resultado poco alentador para la consecución de la efectividad del servicio si solo se analiza dicho valor, porque la diferencia presupuestaria y poder de generación de recursos propios, es incomparable entre Guayaquil y el resto de GADs revisados.

Referencias biográficas

Barahona, J. & Elizondo, A. Evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica. Alajuela: INCAE. 2015.

Barragán-Martínez, X. & Guevara-Viejó, F. “Gobierno Electronico en el Ecuador”. Ciencia UNEMI, Vol: 9 num 19 (2016): 110-127.

CEPAL. El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública. Santiago: Naciones Unidas. 2011.

Conesa, C. & Aguinaga, E. “Evaluación de la calidad de las páginas web con información sanitaria: una revisión bibliográfica”. Biblioteconomía y documentación (2009): 32-45.

Constituyente, A. Constitución de la República del Ecuador. Montecristi. 2017.

Guerrero, J. Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información. 2014. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/ecuador-sigue-escalando-posiciones-en-indice-de-reduccion-de-brecha-digital-y-uso-de-las-tic/>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. Ecuador en Cifras. 2015. <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/poblacion-y-migracion/>

Luna, D.; Duarte, A.; Gil-Gracia, R.; Luna-Reyes, L. & Sandoval-Almazan, R. Índice del gobierno electrónico estatal: comparativo de las mediciones 2011-2012. Mexico D.F.: CIDE. 2012.

Luna, L.; Gil-García, J. & Sandoval, R. “Reflexiones sobre la evaluación de los portales de gobierno en Internet”. Espacios Públicos, Vol: 13 num 27 (2010): 67-78.

Morales, J. Gobierno Electronico en los municipios de Mexico. Contextos y Desafios. In L. Ruiz Alanís, J. Morales, & L. Gómez, Perspectivas del Gobierno Electrónico Local en México. Toluca: Edgar Adrián Rodríguez Cuevas. 2014.

Naciones Unidas. Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico, 2012. Gobierno Electrónico para el pueblo. Nueva York: Naciones Unidas . 2012.

ONU. Informe bianual sobre Gobierno Electronico. New York: ONU. 2014.

Sam-Anlas, C. & Stable-Rodríguez, Y. “Evaluación de la accesibilidad web de los portales del Estado en Perú”. Revista Española de Documentación Científica, Vol: 39 num 1 (2016): 120-136.

Secretaría Nacional de la Administración Pública. Diseño, desarrollo e implementación de los modelos y estrategias de Gobierno Electrónico para una gestión abierta, cercana, eficiente y eficaz de la Administración Pública. Quito: SNAP. 2015.

Secretaría Nacional de la Administración Pública. Plan Nacional de Gobierno Electrónico. Quito. 2017.

Terán, Luis & Meier, Andreas, eDemocracy & eGovernment. Etapas hacia la sociedad democrática del conocimiento. Quito: IAEN. 2017

Túñez López, M.; Altamirano, V. & Valarezo, K. “Comunicación turística colaborativa 2.0: promoción, difusión e interactividad en las webs gubernamentales de Iberoamérica”. Revista Latina de Comunicación Social (2016): 249-271.

UNPAN. United Nations Public Administration Network. 2014. http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf

CUADERNOS DE SOFÍA EDITORIAL

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Inclusiones**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista Inclusiones**.