

Estrategias para el establecimiento de políticas públicas en la implementación del gobierno electrónico en procesos administrativos en Ecuador: una revisión teórica.

Strategies for establishing public policies in the implementation of e-government in administrative processes in Ecuador: a theoretical review.

Sandoval-Chichande, Carlos Alberto¹; Sandoval-Chichande, Evelin Tatiana².

¹ Universidad Espíritu Santo; Ecuador, Quito; <https://orcid.org/0009-0005-5382-0517>; carlos.sandoval@uees.edu.ec

² Universidad Espíritu Santo; Ecuador, Quito; <https://orcid.org/0009-0001-2554-1255>; esandoval@uees.edu.ec

¹ Autor Correspondencia

 <https://doi.org/10.63618/omd/isi/v3/nE1/174>

Cita: Sandoval-Chichande, C. A., & Sandoval-Chichande, E. T. (2025). Estrategias para el establecimiento de políticas públicas en la implementación del gobierno electrónico en procesos administrativos en Ecuador: una revisión teórica. *Innova Science Journal*, 3(E1), 1-18. <https://doi.org/10.63618/omd/isi/v3/nE1/174>

Recibido: 11/08/2025

Aceptado: 09/11/2025

Publicado: 31/12/2025



Copyright: © 2025 por los autores. Este artículo es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos y condiciones de la **Licencia Creative Commons, Atribución-NoComercial 4.0 Internacional. (CC BY-NC)**.

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

Resumen: La administración pública a nivel estatal ha reconocido la importancia de incorporar tecnologías dentro del sistema gubernamental. En consecuencia, las entidades locales han diseñado estrategias orientadas a optimizar los procedimientos administrativos con el propósito de mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción ciudadana. El presente artículo tiene como finalidad examinar, comprender e identificar los aportes teóricos vinculados con las políticas públicas y su aplicación en el gobierno electrónico, con el fin de evaluar su efectividad en la agilización de los procesos administrativos en Ecuador. El estudio adopta un enfoque metodológico cualitativo, basado en una revisión sistemática de la literatura existente, partiendo de una visión teórica de la gobernanza estatal sustentada en el desarrollo de competencias digitales y en la formulación de políticas públicas integrales que permitan disminuir la brecha digital dentro de la gestión gubernamental. Los resultados evidencian que la implementación del uso universal del internet en los procesos administrativos favorece una gestión más eficiente, reduce la complejidad de los trámites y promueve una mayor rapidez en la atención al ciudadano, contribuyendo así a una mejora significativa en la calidad de los servicios públicos y fortaleciendo la confianza de la población en las instituciones estatales.

Palabras clave: Políticas públicas; procesos administrativos; uso universal internet; implementación internet; gobierno electrónico.

Abstract: State-level public administration has recognized the importance of incorporating technologies into the government system. Consequently, local entities have designed strategies aimed at optimizing administrative procedures with the purpose of improving service quality and increasing citizen satisfaction. The purpose of this article is to examine, understand, and identify the theoretical contributions related to public policies and their application in e-government, in order to evaluate their effectiveness in streamlining administrative processes in Ecuador. The study adopts a qualitative methodological approach, based on a systematic review of the existing literature, starting from a theoretical vision of state governance based on the development of digital skills and the formulation of comprehensive public policies that reduce the digital divide within government management. The results show that the implementation of universal internet use in administrative processes promotes more efficient management, reduces the complexity of procedures, and speeds up citizen services, thus contributing to a significant improvement in the quality of public services and strengthening the population's trust in state institutions.

Keywords: Public policies; administrative processes; universal internet use; internet implementation; e-government.

1. Introducción

Las políticas públicas relacionadas con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en América Latina comenzaron a consolidarse a mediados de la década de 1990, impulsadas por el fenómeno de la globalización, que despertó el interés de los gobiernos por incorporar la innovación tecnológica en sus estructuras administrativas (Peñaherrera, 2012). De acuerdo con la publicación de las Naciones Unidas *Estrategias nacionales para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe*, la sociedad de la información se ha convertido en un eje esencial dentro de las agendas políticas de desarrollo a nivel mundial. En este contexto, diversos países de la región han diseñado e implementado políticas y proyectos orientados a fomentar el uso de las TIC como instrumento para potenciar el crecimiento social, económico y gubernamental (Hilbert et al., 2005).

Ruelas y Pérez (2006) destacan la creciente necesidad de los gobiernos latinoamericanos por optimizar, agilizar y abaratar los procesos públicos, mientras que Nasar y Concha (2011) subrayan el papel estratégico del gobierno electrónico como herramienta clave para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos. En el caso de Ecuador, la introducción del internet en 1991 marcó el inicio de un proceso de transformación digital que ha evolucionado desde el sector privado hasta consolidarse en la administración estatal. Este avance ha permitido fortalecer la infraestructura de telecomunicaciones, desarrollar capital humano especializado y regular de manera más eficiente el acceso a la banda ancha (Albornoz y Agüero, 2011; Souter y Anri, 2019).

La digitalización ha contribuido a una mayor transparencia, interoperabilidad institucional y optimización de los recursos públicos. Sin embargo, persisten desafíos relacionados con la lentitud de los trámites administrativos y la falta de integración tecnológica entre las entidades gubernamentales. Frente a ello, la implementación del uso universal del internet y de plataformas digitales en los procesos administrativos representa una oportunidad para lograr una gestión más eficiente, cercana al ciudadano y acorde con las tendencias internacionales (Moreira Mera & Hidalgo Ávila).

En este sentido, la relevancia del gobierno electrónico en Ecuador radica en su capacidad para modernizar la administración pública, agilizar los procedimientos, fortalecer la transparencia y fomentar la participación ciudadana. Por tanto, este estudio tiene como objetivo analizar las estrategias de políticas públicas orientadas a la implementación del gobierno electrónico en los procesos administrativos ecuatorianos, a través de una revisión sistemática de la literatura, con el propósito de reducir la brecha digital y mejorar la eficacia institucional.

2. Materiales y Métodos

2.1. Evidencia teórica

2.1.1. Internet en los procesos administrativos

De acuerdo con Internet World Stats, basada en datos de la consultora IDC y la International Telecommunications Union (ITU), el número de usuarios de Internet en el mundo pasó de 16 millones en 1995 a 2.749 millones en 2013 (Lugo, López y Toranzos, 2014). No obstante, Ruiz (2017) señala que en América Latina el lento desarrollo económico ha limitado el acceso equitativo a la tecnología.

Desde finales de los años ochenta, la revolución digital ha transformado de manera profunda la economía y la sociedad. Inicialmente surgió una economía conectada, marcada por la expansión del uso de Internet y las redes; luego, una economía digital basada en plataformas de intercambio de bienes y servicios, y actualmente una economía digitalizada y sostenible que integra las tecnologías en todos los ámbitos sociales, económicos y ambientales (Naciones Unidas, 2022).

Torres y Vila (2015) destacan que la provisión de banda ancha para ciudadanos, comunidades e instituciones públicas constituye un objetivo estratégico de los Estados, al ser clave para reducir la brecha digital. En esta línea, Zambrano Yépez (2021) afirma que el crecimiento del Internet y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha generado cambios sustanciales en las relaciones humanas, convirtiéndose en un canal fundamental para la difusión masiva de información entre los diversos actores sociales.

2.1.2. La universalidad de Internet

El concepto de universalidad de Internet se sustenta en una visión que destaca cuatro principios esenciales para su desarrollo y consolidación global. Según Souter y Anri (2019), estos pilares, conocidos como DAAM, se refieren a que Internet debe basarse en los Derechos humanos, ser Abierta, Accesible para todos y contar con la participación de Múltiples actores. Estos principios son fundamentales para orientar la evolución de la red hacia el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), garantizando que nadie quede excluido de los beneficios digitales.

En este sentido, Ruelas y Pérez (2006) señalan que las nuevas tecnologías no solo permiten almacenar y procesar información, sino también fortalecer la comunicación entre los gobiernos y la ciudadanía mediante servicios digitales y plataformas web. La inclusión de Internet en las políticas públicas influye directamente en la equidad, la diversidad cultural, la educación, la libertad de expresión y la protección de los derechos humanos.

Asimismo, Rovira y Stumpo (2013) destacan que el avance y modernización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) representan una oportunidad sin precedentes para acelerar el desarrollo económico y social, generando transformaciones significativas en todos los ámbitos de la vida contemporánea.

2.1.3. Políticas públicas

Velásquez (2009) define las políticas públicas como un proceso integral que reúne decisiones, acciones y acuerdos impulsados por las autoridades, con la participación eventual de actores sociales, orientado a resolver o prevenir problemáticas colectivas. En esta misma línea, Subirats (2013) sostiene que una política pública actúa como un puente entre un problema social y la intervención de los poderes públicos y otros actores involucrados en su solución.

Respecto a las políticas vinculadas con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Jurado (2006, citado en Chancay, 2009) señala que su formulación permite establecer objetivos nacionales y mecanismos de gestión que garanticen el acceso, uso y apropiación tecnológica como herramientas de desarrollo social.

En el caso de Ecuador, las políticas públicas relacionadas con Internet tienen su origen en las resoluciones del Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL). En particular, la Resolución N.º 379-17-CONATEL-2000 aprobó el Plan de Desarrollo de las Telecomunicaciones, que reconoce la difusión del Internet como una prioridad nacional y una política de Estado (Albornoz y Agüero, 2011).

2.1.4. Estrategias políticas

Guerra y Jordán (2010) indican que las estrategias públicas nacionales dependen de la situación socioeconómica y política de cada país, lo que determina las prioridades en la acción gubernamental. En este contexto, las TIC se presentan como herramientas estratégicas capaces de fortalecer el trabajo en territorios remotos, facilitando la integración nacional y mejorando la productividad de distintos sectores, lo que repercute en el crecimiento económico y el bienestar social (Narváez León, 2007).

Rodríguez y Albornoz (2010) destacan, en el marco de políticas públicas sobre TIC en América Latina y el Caribe, la estrategia eLAC (Estrategia para la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe), que surge a partir de la preocupación de las Naciones Unidas desde 1999 sobre la relevancia de las TIC en una economía global basada en el conocimiento, dando lugar a la Declaración de Florianópolis sobre el papel de las TIC para el desarrollo.

Asimismo, Hilbert et al. (2005) señalan que, al igual que procesos históricos como la industrialización, electrificación y motorización, la adopción efectiva de las TIC requiere estrategias nacionales integrales que incluyan financiamiento, actualización de marcos regulatorios, desarrollo del capital humano y proyectos específicos para acelerar su implementación y garantizar un uso inclusivo y eficiente de estas tecnologías.

2.1.5. Desarrollo de telecomunicaciones

En el siglo XXI, Internet se ha consolidado como una de las herramientas más relevantes del mundo informático, adoptando continuamente nuevos estándares y servicios para satisfacer las necesidades de los usuarios, evaluados en términos de tiempo, costo y efectividad (Pinto et al., 2018).

El sector de telecomunicaciones enfrenta retos constantes debido a regulaciones gubernamentales y al avance de los sistemas de información, lo que a su vez impulsa el crecimiento del mercado y la demanda de mejores servicios (Mendieta, 2017). La velocidad de los cambios tecnológicos ha transformado radicalmente diversas industrias, siendo las telecomunicaciones una de las más impactadas por esta revolución tecnológica (Wiernik, 2016).

La tecnología, como factor de producción, ha sido clave para el desarrollo económico y social, otorgando ventajas competitivas a quienes la utilizan eficazmente (Bravo, 2019). Esto se refleja en la reducción progresiva de la brecha digital en zonas urbanas y rurales, con iniciativas del MINTEL orientadas a mejorar el acceso a las TIC mediante planes, programas y proyectos para el sector público y la ciudadanía (Soria Topa, 2021).

A nivel global, el avance de las TIC desde finales del siglo XX ha reestructurado la economía y la interacción social y política, convirtiéndose en herramientas de relación entre ciudadanía y Estado (Sarmiento, Mariño Manrique, & Forero Tapiero, 2015). En Ecuador, el Plan Nacional del Buen Vivir (2017), en su Objetivo 7, promueve el uso de

las TIC para fortalecer la participación ciudadana y el empoderamiento social (Quimbo Lema, 2017).

Asimismo, las telecomunicaciones generan beneficios culturales, educativos, médicos y sociales, lo que requiere actualizar políticas públicas y leyes para garantizar un acceso efectivo a este derecho constitucional (Arteaga Landívar, 2013). Para ello, el MINTEL implementa el Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información 2016-2021 y las Políticas Públicas del sector 2017-2021, orientadas a reducir la brecha digital y mejorar la cobertura y calidad de los servicios (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

2.1.6. Gobierno digital

El gobierno digital o electrónico se define como la aplicación de las TIC para conectar al gobierno con ciudadanos, empresas, empleados y organismos públicos, con el objetivo de informar, interactuar, innovar, integrar y realizar transacciones de manera segura y eficiente (Ayerve Gonzaga, 2020).

En Ecuador, el Plan de Gobierno Electrónico busca consolidar un Estado cercano, abierto y eficiente, mediante un modelo que establece pilares y recursos para desarrollar soluciones, resolver conflictos y simplificar trámites burocráticos (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014). Este modelo combina soluciones organizacionales y e-servicios previamente aislados, junto con nueva institucionalidad, planificación estratégica y base legal para su implementación (Barragán y Guevara, 2016).

Las telecomunicaciones en el siglo XXI facilitan el acceso a información, bienes y servicios, incluidos los sociales, educativos, médicos y gubernamentales, además de actividades de comercio electrónico, evidenciando la necesidad de procesos más ágiles y accesibles (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

El avance de las TIC ha promovido el desarrollo del gobierno electrónico en Ecuador, destacando a nivel internacional por la mejora de servicios en línea, infraestructura de telecomunicaciones, capital humano, regulación de banda ancha y optimización de recursos públicos mediante interoperabilidad (Moreira et al.,).

2.1.7. Simplificación de los procedimientos administrativos

La simplificación de los procedimientos administrativos consiste en fusionar trámites conexos para evitar duplicidades y eliminar aquellos que han perdido su finalidad, reformulando los procesos con mecanismos de control menos restrictivos y atendiendo al principio de proporcionalidad (Generalitat de Catalunya, 2022).

Este enfoque requiere de una institucionalidad de seguimiento específica para minimizar barreras y costos que dificultan la eficiencia en la interacción entre ciudadanos y agentes económicos (Centro de Información Parlamentaria, 2005). La simplificación contribuye a reducir la complejidad de los procedimientos en las administraciones central, autonómica y local, promoviendo la actividad económica y optimizando la legislación y plataformas disponibles (Gila Ortega, 2006).

En América Latina, los trámites públicos suelen ser percibidos como burocráticos e innecesarios, generando retrasos y molestias tanto para usuarios como para

administradores. La simplificación administrativa permite agilizar estos procesos, optimizando el uso de recursos (personas, tiempo y dinero) y fortaleciendo la eficiencia y competitividad institucional (Flores, 2022).

Asimismo, la interoperabilidad del Estado como infraestructura tecnológica facilita el acceso y suministro de información de servicios públicos, permitiendo a las instituciones coordinar sus procedimientos de manera más efectiva. Esto se logra mediante la regulación de procedimientos administrativos a través de leyes, orientando la optimización de guías y herramientas como modelos de gestión (Chávez Vásquez, 2020; Ochoa Romero, 2016).

2.2. Diseño metodológico

El estudio sigue un enfoque cualitativo mediante una revisión bibliográfica orientada a identificar lo que se conoce sobre el tema, lo investigado y los vacíos existentes (García, 2017). Se empleó el método de Kitchenham (2004) para revisiones sistemáticas de literatura (SLR) y los aportes de Okoli y Schabram (2010), siguiendo pasos que incluyen la elaboración de un protocolo de revisión con preguntas de investigación, estrategias de búsqueda, criterios de inclusión y evaluación de calidad, así como la extracción y síntesis de datos.

2.2.1. Estrategias de búsqueda

La información se recopiló de manera manual y electrónica. Manualmente se consultaron normas ecuatorianas como la Constitución y el Plan Nacional de Gobierno Electrónico; electrónicamente se accedió a sitios de organismos gubernamentales (Ministerio de Telecomunicaciones), organismos internacionales con informes técnicos (Ciespal), bases de datos académicas (Google Académico) y sitios de investigación científica (Unesco). Se emplearon palabras clave y sus combinaciones, como Internet, universalidad del internet, políticas públicas, desarrollo de telecomunicaciones y gobierno digital, aplicadas a títulos, resúmenes, conclusiones y palabras clave.

Tabla 1.

Fuentes consultadas para la realización de SLR.

Fuente	Dirección Web
Google Académico	https://scholar.google.es/scholar
Edutec	https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec- e/article/view/364
Scielo	https://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89532015000200004
Cepal	https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37248/LCL3600_e s.pdf
Dialnet	https://dialnet.unirioja.es/
Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO	http://en.unesco.org/internetuniversality

Repositorios documentales de tesis y artículos de revistas	http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2709/1/UISRAEL- EC- MASTER- ADMP-378.242-2021-018.pdf
	https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/13051/16/TFLA CSO- 2017JIQL.pdf
Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2014). Plan Nacional de Gobierno Electrónico	https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Plan- Gobierno-Electronico-2014-2017.pdf

Nota: Elaboración propia con base a búsqueda de SLR Google Académico

2.2.2. Criterios de inclusión y evaluación de la calidad

Como resultado la búsqueda dio un número considerable de recursos (60 documentos, entre los años 2005 y 2022), de los cuales se eliminaron aquellos que no incluyeron todos los objetivos de búsqueda, los que se asocian con el tema, pero responden a otras áreas de estudio y los repetidos. Se ponderaron los de origen ecuatoriano. De esa forma se filtraron 45 recursos, aunque no todos los documentos finalmente sirvieron como aporte sustancial para responder a las preguntas planteadas en esta revisión teórica.

Estos registros bibliográficos potencialmente relevantes se sometieron a un proceso de selección de dos pasos. El primer paso fue una selección preliminar a partir de la revisión del título del documento, del resumen y las conclusiones para seleccionar aquellos que hacen referencia a temas relacionados con la implementación del internet en instituciones públicas como herramienta de simplificación de procesos administrativos. De esta forma, se filtraron los documentos, los cuales fueron posteriormente evaluados utilizando una escala de 1 a 5 según los criterios de calidad mostrados en la tabla 2.

Tabla 2.

Criterios para evaluar la calidad de las publicaciones.

Puntuación	Criterio
1	Son estudios bibliográficos descriptivos sin mayor análisis ni profundidad.
2	Presentan aportes teóricos que proponen nuevos enfoques.
3	Contienen propuestas de estrategias y/o implementaciones debidamente fundamentadas.
4	Incluyen experiencias prácticas de implementación sobre contextos reales de simplificación procesal.
5	Además de lo contemplado en el nivel 4, evalúan dichas implementaciones, presentando resultados claros y replicables.

Nota: Elaborado por los autores

Una vez puntuados los documentos, se procedió a calcular los promedios para, finalmente, seleccionar solamente aquellos que alcanzaron valores mayores o iguales a 3.

El segundo paso fue una selección rigurosa de los recursos que contenían información explícita sobre estrategias para el establecimiento de políticas públicas en la implementación del uso universal de internet en procesos administrativos en. Para esto,

se partió de una lectura preliminar del contenido completo de los documentos referenciados en los 50 registros bibliográficos seleccionados en el primer paso.

Se ponderó en una siguiente calificación los que corresponden al rango de fecha entre 2005- 2022, seguido de los que tienen relación directa con las variables, luego con las palabras clave, con el título; los estudios de origen ecuatoriano, y finalmente, los que presentan evaluación y resultados.

Con este filtro se seleccionaron 41 registros bibliográficos, es decir, el 82,2 % de los registros potencialmente relevantes. Ver tabla 3.

Tabla 3.

Evaluación de criterios.

Criterios	Puntuación
Años 2005 – 2022	9
Relación a las variables <ul style="list-style-type: none"> • Políticas públicas • Internet como medio de simplificación en procesos administrativos 	8
Relación a las palabras clave <ul style="list-style-type: none"> • Internet • La universalidad del internet • Políticas Públicas • Las estrategias Públicas • Desarrollo de Telecomunicaciones • Gobierno Electrónico 	9
Relación con el título	6
Estudios de origen ecuatoriano	5
Estudios de evaluación y resultados	4

Nota: Elaborado por los autores

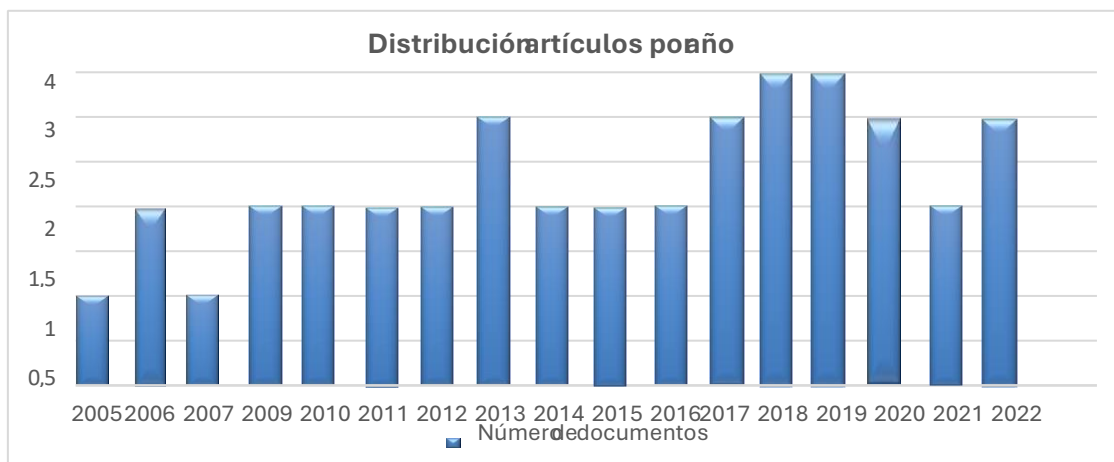
2.2.3. Extracción y síntesis de la información

Después de haber seleccionado los recursos idóneos de acuerdo con los criterios establecidos para la organización de los documentos de la revisión sistemática final, se elaboró una base de datos en una matriz de extracción, abarcando los siguientes campos (criterios de análisis): título, autor, año de publicación, resumen, tipo del documento (artículo, revista, capítulo de libro, tesis, medios de comunicación etc.), las palabras claves y las conclusiones.

A partir de la información organizada se agruparon los documentos en dos núcleos (año y referencia), para realizar la síntesis. Ver figura 1 y tabla 4

Figura 1.

Distribución de artículos por año.



Nota: Elaborado por los autores

La Figura 1 muestra la distribución anual de los artículos seleccionados donde se puede observar que los estudios se concentran entre el intervalo 2005-2022. Así mismo se puede precisar un incremento de políticas públicas en la implementación del uso universal de internet en procesos administrativos en Ecuador en el año 2018 y 2019. La tabla 4 expone los autores de los 30 artículos materia de análisis para la revisión, organizados según su año de publicación.

Tabla 4.

Artículos seleccionados para la revisión.

Año	Nº	Referencias
2005	1	Hilbert, M., Bustos, S., & Ferraz, J. C. (2005).
2006	2	Ruela, A., & Pérez Arámburo, P. (2006); Gila Ortega, (2006).
2007	1	Narváez León, A. E. (2007).
2009	2	Chancay Medranda, F. (2009); Velásquez Gavilanes, R. (2009)
2010	2	Guerra, M., & Jordán, V. (2010); Rodríguez, M. & Albornoz, M. (2010).
2011	2	Albornoz, M. B., & Agüero, A. (2011); Naser, A., & Concha, G. (abril de 2011)
2012	2	Peñaherrera León, M. (junio de 2012); CIESPAL. (2012).
2013	3	Arteaga Landivar, P. (2013); Rovira, S., & Stumpo, G. (2013); Subirats, J. (2013).
2014	2	Lugo, M. T., López, N., & Toranzos, L. (2014); Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2014).
2015	2	Sarmiento, J. P., Mariño Manrique, C., & Forero Tapiero, C. (2015); Torres, J., & Vila, D. (2015).
2016	2	Ochoa Romero, (2016); Wiernik, (2016).
2017	3	Quimbo Lema, J. I. (2017); Ruiz Ocampo, P. A. (2017); Mendieta Girón, (2017).

2018	4	Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018); Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018); Zamora, Arrobo, y Cornejo (2018); (Pinto, Polo, Torres, & Macea, (2018).
2019	4	Arcentales y Gamboa (2019); Bravo Ávalos, S. P. (2019); Souter, David; Anri, Van der Spuy. (2019); Ripalda (2019).
2020	3	Ayerve Gonzaga, W. J. (2020); Moreira e Hidalgo (2020); Chávez Vásquez, (2020).
2021	2	Soria Topa, E. E. (2021); Zambrano Yépez, C. (2021).
2012	3	Generalitat de Catalunya. (2022); Naciones Unidas. (2022); Flores Palacios, (2022).

Nota: Elaborado por los autores

3. Resultados

3.1. Revisión y análisis de estudios previos

Como se refleja en la tabla 5, y a manera de resumir se establece que el Gobierno electrónico es un tema de mucha actualidad e importancia para el Ecuador. Con esa base se establecen, los aportes más importantes del presente artículo de revisión:

Tabla 5.

Aportes conceptuales más importantes.

Autores	Enfoques
Velásquez (2009)	Política pública es un proceso integrador de decisiones, acciones, inacciones, acuerdos e instrumentos, adelantado por autoridades con la participación eventual de los particulares, y encaminado a solucionar o prevenir una situación definida como problemática.
(Peñaherrera, 2012)	La política pública relacionada con las TIC en los países de América Latina comenzó a mediados de la década de 1990. El fenómeno de la globalización ha impulsado mucho la atención de los gobiernos hacia las TIC".
Nasar y Concha, (2011)	"El gobierno electrónico en la gestión pública" enfatiza aspectos relevantes sobre la gran necesidad de los Gobiernos de la Región por agilizar, optimizar, flexibilizar y abaratar procesos y/o actividades del sistema público.
Ruelas y Pérez, (2006)	El gobierno electrónico" pone énfasis en los impactos e importancia para el mejoramiento del desempeño de los gobiernos, la implementación de sistemas de gobierno electrónico.
Feldman, P. (2014)	Describe y analiza las políticas públicas para la Sociedad de la Información existentes en los países que conforman el Mercosur.
Souter y Anri, (2019).	Demuestra que el internet se ha convertido rápidamente en un medio de comunicación que sigue transformando a las personas de todo el mundo en términos de acceso a la información, oportunidades de expresión y muchos aspectos de la vida social y económica.
Arcentales y Gamboa, (2019).	Analiza el impacto que representa el gobierno electrónico en aplicación a la gestión pública del Ecuador, representa la verdadera transformación del gobierno a nivel global,

Nota: Elaborado por los autores

En este sentido, Moreira y Hidalgo (2020) señalan que la rápida evolución de las TIC ha favorecido la adopción del gobierno electrónico en Ecuador, contribuyendo a mejorar los servicios en línea, la infraestructura de telecomunicaciones, el talento humano y la regulación estratégica de la banda ancha por parte de las entidades de la Administración Pública Central, lo que ha permitido optimizar recursos y aumentar la eficiencia.

Según Ripalda (2019), para el año 2019 ya existían al menos 36 instituciones públicas en Ecuador con presencia en línea mediante sitios web versión 3.0, lo que facilitaba una mayor interacción con los ciudadanos, permitiendo recibir oportunamente sus consultas, quejas, sugerencias y solicitudes de información sobre los servicios ofrecidos por la Función Ejecutiva.

Asimismo, las principales herramientas de gobierno electrónico desarrolladas y más utilizadas en Ecuador, según la Secretaría Nacional de la Administración Pública, incluyen el Sistema Quipux, el Sistema de Viajes, el Sistema de Trámites Ciudadanos, el Sistema de Administración Financiera y el correo electrónico Zimbra (Portal de Estadísticas de SENPLADES; Zamora, Arrobo y Cornejo, 2018).

Esto evidencia que el gobierno electrónico ha tenido un impacto significativo en la gestión pública del país, promoviendo una transformación profunda y un cambio de paradigma en la administración gubernamental (Arcentales y Gamboa, 2019).

3.2. Estrategias para el establecimiento de políticas públicas en la implementación del uso universal de internet en procesos administrativos en Ecuador

Según Agudelo et al. (2020), el gobierno ecuatoriano llegó a acuerdos con la industria de telecomunicaciones para incrementar los datos disponibles para usuarios de servicios móviles y ampliar el ancho de banda en líneas fijas sin costos adicionales, con el objetivo de atender la creciente demanda de tráfico en las redes. Asimismo, se instó a los gobiernos autónomos descentralizados a facilitar la instalación de infraestructura tecnológica en áreas rurales.

En este contexto, y considerando experiencias exitosas de otros países, se destaca que una herramienta clave para la gestión de las TIC en el gobierno electrónico es la planificación estratégica nacional. Contar con una estructura integral de gobierno electrónico, acompañada de una hoja de ruta clara hacia etapas más avanzadas del GE, resulta fundamental. A partir de esta perspectiva, el presente trabajo propone estrategias y soluciones viables para su implementación.

Tabla 6.

Estrategias para el establecimiento de políticas públicas en la implementación del uso universal de internet

Enfoques	Concepto
Estimulación del sector productivo	El objetivo es la innovación alrededor en la reestructuración de procesos para incrementar el porcentaje de la población que pueda trabajar remotamente.
Impulsar el desarrollo de aplicaciones a nivel distrital / local	Facilitar a la población el acceso a información oficial y promover el desarrollo de soluciones digitales.

Revisión del presupuesto en la aplicación de; la digitalización	Con el objetivo de optimizar la asignación de presupuesto reduciendo los recursos humanos y económicos.
Establecer una estrategia y plan de trabajo para la simplificación procesal	Esto coadyuva a la disminución de las brechas procesales.
Reducir el factor tiempo	Como solución a peticiones, solicitudes y demás trámites administrativos públicos que requieren de largos procesos y tiempos.
Garantizar los estándares técnicos y normas en todas las entidades	Origina un sistema de alta calidad.
Incrementar incentivos tributarios	Con el fin de fomentar la competencia sostenible y una economía digital local potente.
Analizar una política pública integral	Para dotar de sistemas operativos a todas las instituciones gubernamentales para que de esa forma puedan digitalizar toda la información y simplificar los procesos, erradicando la documentación física en su totalidad.
Eliminar de manera temporal cualquier restricción	Para el despliegue, actualización o mejora de infraestructuras de banda ancha, especialmente estaciones base de servicios móviles.
Fomentar políticas de uso responsable por parte de los usuarios	Con la finalidad de que los proveedores de contenidos implementen medidas destinadas a reducir la saturación de capacidad de las redes.

Nota: Elaboración propia, con base a Medina-Quintero et al., (2021); Rodríguez et al. (2021); Sisalema y Yaguachi (2022).

4. Discusión

El análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación evidencia que el Gobierno Electrónico tiene una influencia significativa en la gestión pública del Ecuador, al buscar ofrecer servicios eficientes, eficaces y de calidad que respondan a las necesidades ciudadanas. Por ello, la planificación de esta herramienta tecnológica debe considerar el alcance de sus objetivos, estrategias e iniciativas, incorporando de manera activa la participación ciudadana. Tal como señalan De Grande (2020) y Zambrano (2019), las instituciones estatales enfrentan la obligación de transformarse constantemente ante los avances tecnológicos que impulsan el desarrollo y fortalecimiento institucional.

En esta misma línea, Sisalema y Yaguachi (2022) destacan que las actividades administrativas afrontan un desafío permanente, ya que muchas entidades públicas continúan operando bajo modelos tradicionales. Los procedimientos que en el pasado resultaron funcionales hoy se consideran desactualizados e ineficientes frente a las exigencias de modernización y actualización continua.

Asimismo, Pillaca (2022) sostiene que la excesiva regulación y la lentitud en los trámites administrativos restringen la posibilidad de agilizar la gestión pública, dificultando la relación entre el Estado y la ciudadanía. Esta situación genera falta de transparencia y acuerdos desproporcionados que perjudican al ciudadano. Por tanto, la innovación y

aplicación del Gobierno Electrónico en Ecuador debe regirse por lineamientos estratégicos que promuevan un Estado dinámico y competitivo a nivel internacional.

Finalmente, Arias (2021) enfatiza que las estrategias tecnológicas constituyen procesos dinámicos donde convergen múltiples factores que facilitan la adquisición de información y la generación de conocimiento orientado a los objetivos de la digitalización administrativa. En concordancia con Sarmiento (2017) y Rodríguez y Espinoza (2017), el uso de herramientas tecnológicas favorece la interacción y la comunicación colaborativa en entornos virtuales, optimizando recursos y garantizando el acceso transparente a la información pública.

5. Conclusiones

El análisis realizado sobre las estrategias para el establecimiento de políticas públicas en la implementación del gobierno electrónico dentro de los procesos administrativos en Ecuador permitió evidenciar la urgente necesidad de modernizar la gestión pública mediante el uso de la tecnología. A través de una revisión sistemática de diversas fuentes académicas, se determinó que, desde la llegada del internet al país, no se han desarrollado políticas públicas integrales y sostenidas en el tiempo, sino más bien iniciativas aisladas impulsadas por los gobiernos de turno, carentes de una planificación, implementación y evaluación adecuadas. Esta situación ha limitado la consolidación de un verdadero modelo de gobernanza digital que promueva la eficiencia y la transparencia administrativa.

En el contexto latinoamericano, la pandemia de la COVID-19 acentuó las debilidades estructurales de los sistemas administrativos públicos, ya que la falta de infraestructura tecnológica adecuada y de preparación institucional impidió una transición efectiva hacia modalidades de trabajo virtual. Ello generó ineficiencia, retrasos en los trámites y un marcado descontento ciudadano. Frente a este escenario, la adopción del gobierno electrónico surge como una alternativa necesaria para garantizar la equidad entre el Estado, la sociedad y el mercado, promoviendo una interacción equilibrada entre sus actores y fomentando la optimización de recursos, tiempo y esfuerzos.

La modernización del aparato estatal no constituye una tarea trivial, pues implica un cambio profundo en la cultura administrativa y en la manera en que se conciben los servicios públicos. Sin embargo, su implementación permitiría simplificar los procesos burocráticos, mejorar la transparencia y fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones. Los países más desarrollados ya cuentan con estrategias consolidadas de gobierno electrónico; Ecuador, por su parte, está dando los primeros pasos hacia una administración digital más ágil, flexible y eficiente que contribuya a reducir la brecha digital existente.

Entre las principales fortalezas de este estudio destaca la identificación de soluciones concretas a través de políticas públicas integrales, así como la evaluación de su eficiencia y la propuesta de indicadores para medir sus resultados. No obstante, uno de los principales sesgos del análisis radica en la falta de acceso a información de primera mano mediante entrevistas o encuestas tanto a funcionarios públicos como a ciudadanos, lo que limitó la medición directa de la satisfacción ciudadana.

Como futuras líneas de investigación, se propone profundizar en la evaluación del impacto de las políticas públicas relacionadas con la digitalización administrativa,

especialmente en lo que respecta al uso universal del internet y su influencia en la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio. En definitiva, la transición hacia un gobierno electrónico en Ecuador representa no solo un desafío institucional, sino una oportunidad histórica para construir un Estado más eficiente, inclusivo y transparente, capaz de responder a las demandas de una sociedad cada vez más conectada y exigente.

Referencias Bibliográficas

- Agudelo, M., Chomali, E., Suniaga, J., Núñez, G., Jordán, V., Rojas, F., ... & Jung, J. (2020). Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al COVID-19
- Albornoz, M. B., & Agüero, A. (2011). El estado de la Banda ancha en Ecuador. Obtenido de:
<https://dirsi.net/sites/default/files/EI%20estado%20de%20la%20Banda%20Ancha%20en%20Ecuador.pdf>
- Arcentales Macas, R., & Gamboa Poveda, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573263325003>
- Arias, M. I. (2021). Evaluación del valor de la tecnología de información (TI) en el sector público: un estudio entre Argentina y Brasil en el servicio de justicia federal. *Escritos Contables y de Administración*, 12(2), 4-26.
- Arteaga Landivar, P. (2013). Análisis de la eficacia de las políticas públicas para el acceso universal a los servicios públicos de telecomunicaciones como derecho fundamental. Obtenido de
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3190/1/09964.pdf>
- Ayerve Gonzaga, W. J. (2020). Propuesta de aplicación de la simplificación de trámites y servicios en el área de servicios municipales del DM. de Quito. Obtenido de
<https://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/25820/1/UCE-FCA-CCA-AYERVE%20WILSON.pdf>
- Centro de Investigación Parlamentaria. (2005). Simplificación Administrativa. Obtenido de
https://www.congreso.gob.pe/Docs/sites/webs/cip/centro_doc/ivirtuales/simplificacion_administrativa.pdf
- Barragán Martínez, X., & Guevara Viejo, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/html/>
- Bravo Ávalos, S. P. (2019). Análisis de las Políticas Públicas y la Brecha Digital en el Ecuador Período 2009-2016. Obtenido de
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7041/1/T3048-MGD-Bravo-Analisis.pdf>

- Centro Internacional de Estudios Superiores de Comunicaciones para América Latina. (2012). Mapa de medios digitales de Ecuador 2012. Obtenido de [https://www.academia.edu/10233236/Mapa de medios digitales de Ecuador 2012](https://www.academia.edu/10233236/Mapa_de_medios_digitales_de_Ecuador_2012)
- Chancay Medranda, F. (2009). Resultados de la aplicación de políticas para promover el acceso y el uso de las tecnologías de la información y comunicación en la educación básica en el Ecuador 2000-2009. Obtenido de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión; Colombia, Universidad Externado de; Andina., Asociación de Empresas de Telecomunicaciones del Área. Obtenido de: <http://hdl.handle.net/10644/752>
- Chávez Vásquez, W. (2020). Sistema de interoperabilidad para la simplificación administrativa en los procedimientos de transferencia de autorización del servicio de radiodifusión. Obtenido de <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/4100>
- De Grande, P. (2020). Gobierno electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de la Argentina. Ciencias administrativas, (15), 3-14.
- Flores Palacios, A. (2022). Simplificación administrativa y la satisfacción del usuario final en la Dirección de
- Recursos Humanos - Policía Nacional del Perú - 2022. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108109>
- Generalitat de Catalunya. (2022). Simplificación del procedimiento administrativo. Obtenido de [https://presidencia.gencat.cat/web/.content/ambits actuacio/millora regulacio normativa/simplificacio/simplificacio_procediment/guia_bones practiques 2010 castella.pdf](https://presidencia.gencat.cat/web/.content/ambits_actuacio/millora_regulacio_normativa/simplificacio/simplificacio_procediment/guia_bones_practiques_2010_castella.pdf)
- Gila Ortega, R. (2006). Simplificación Administrativa: La llave de la eficacia. Obtenido de <https://tauja.ujaen.es/handle/10953.1/6822>
- Guerra, M., & Jordán, V. (2010). Políticas públicas de Sociedad de la Información en América Latina: ¿Una misma visión? Obtenido de: <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3757/S2010178.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hilbert, M., Bustos, S., & Ferraz, J. C. (marzo de 2005). Estrategias nacionales para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4087/S2005015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lugo, M. T., López, N., y Toranzos, L. (2014). Políticas tic en los sistemas educativos de América Latina. informe sobre tendencias sociales y educativas sociales y educativas. Obtenido de:

<https://virtualeduca.org/documentos/centrodocumentacion/2014/siteal-informe-2014-politicas-tic.pdf>

Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127).

Mendieta Girón, C. (2017). Ventajas del Net Promoter Score para la atención al cliente en las empresas de telecomunicaciones. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16876>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018). Plan de Servicio Universal. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Plan-de-Servicio-Universal.pdf>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 - 2021. Obtenido de https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wpcontent/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf

Moreira-Mera, M. M., & Hidalgo-Avila, A. A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo del conocimiento*, 5(7), 520-542.

Naciones Unidas. (2022). Tecnologías digitales para un nuevo futuro. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.p df

Narváez León, A. E. (2007). Análisis de las políticas públicas sobre las TIC en el Ecuador 2007-2011. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/6826/7.36.001271.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Naser, A., & Concha, G. (abril de 2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ochoa Romero, A. (2016). Simplificación de trámites documentarios y su influencia en la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL – Huánuco 2014. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/1767>

Peñaherrera León, M. (junio de 2012). Uso de TIC en escuelas públicas de Ecuador: análisis, reflexiones y valoraciones. Obtenido de <https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/364>

Pillaca Samora, P. A. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura. *Revista de Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293-3315. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834

- Pinto, A., Polo, S., Torres, J., & Macea, M. (2018). Ventajas tecnológicas y empresariales de las infraestructuras de telecomunicaciones basadas en frame-ray en los isp (internet service provider). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5075/507555109001/507555109001.pdf>
- Quimbo Lema, J. I. (2017). Potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/13051/16/TFLACSO-2017JIQL.pdf>
- Ripalda Yáñez, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. Obtenido de <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>
- Rodríguez, Y. S., Pérez, L. B., Calderón, E. Á., y Anlas, C. A. S. (2021). Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina. Bibliotecas. Anales de investigación, 16(1), 7-22.
- Rodríguez, M. & Albornoz, M. (2010). Incidencia de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el proceso de enseñanza aprendizaje. Obtenido de: <http://200.41.82.22/bitstream/10469/2434/4/TFLACSO-2010MERC.pdf>
- Rovira, S., & Stumpo, G. (2013). Entre mitos y realidades. TIC, políticas públicas y desarrollo productivo en América Latina. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37248/LCL3600_es.pdf
- Ruelas, A., y Pérez Arámburo, P. (2006). El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Ana-Ruelas-2/publication/28132184_El_Gobierno_Electronico_Su_Estudio_y_Perspectivas_de_Desarrollo/links/5762175908ae244d0372d233/El-Gobierno-Electronico-Su-Estudio-y-Perspectivas-de-Desarrollo.pdf
- Ruiz Ocampo, P. A. (2017). Impacto del cable submarino en el servicio de acceso a internet de banda ancha fija en el Ecuador. Obtenido de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5621/1/T2274-MDGT-Ruiz-Impacto.pdf>
- Sarmiento, J. P., Mariño Manrique, C., & Forero Tapiero, C. (2015). La contratación administrativa electrónica. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89532015000200004
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2014). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Plan-Gobierno-Electrónico-2014-2017.pdf>

- Sisalema Carrillo, A. O. y Yaguachi Gualan, F. O. (2022). El gobierno electrónico en el Código Orgánico Administrativo: importancia durante la emergencia sanitaria por COVID 19. *Revista Sociedad & Tecnología*, 5(S1), 128-141 DOI: <https://doi.org/10.51247/st.v5iS1.238>.
- Soria Topa, E. E. (2021). Evolución del Gobierno electrónico ecuatoriano desde sus inicios hasta la actualidad. Obtenido de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2709/1/UISRAEL-ECMASTER-ADMP-378.242-2021-018.pdf>
- Souter, David; Anri, Van der Spuy. (2019). Indicadores de la UNESCO sobre la universalidad de Internet: Marco para la evaluación del desarrollo de Internet. Obtenido de: <http://en.unesco.org/internetuniversality>
- Subirats, J. (2013). Internet y Participación Política. ¿Nueva Política?, ¿Nuevos Actores? Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4536/453644794004.pdf>
- Torres, J., & Vila, D. (2015). Conectividad Accesibilidad, soberanía y autogestión de las infraestructuras de comunicación. Buen Conocer - FLOK Society. Obtenido de: <https://www.google.com/search?>
- Velásquez Gavilanes, R. (2009). Hacia una nueva definición del concepto “política pública”. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359633165006>
- Wiernik, D. (2016). El impacto de la cultura organizacional sobre la innovación en las empresas de telecomunicaciones. Obtenido de <https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/handle/10908/11887>
- Zambrano, C. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y Municipal de Manabí. *Dominio de las ciencias*, 5(3), 355- 374.
- Zambrano Yépez, C. (2021). Las TIC en la administración pública y su impacto en la transparencia y acceso a la información en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales del Ecuador. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17326/Zambrano_yc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zamora Boza, C., Arrobo Cedeño, N., & Cornejo Marcos, G. (2018). El Gobierno Electrónico En Ecuador: La Innovación en la Administración Pública. *Revista Espacios*, 39(8).

CONFLICTO DE INTERESES

“Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses”.