



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE MANABÍ
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TRABAJO DE TITULACIÓN

**GESTIÓN DIGITAL E INTELIGENTE PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS PODERES DEL ESTADO. CASO DE
ESTUDIO: CONSEJO NACIONAL ELECTORAL - DELEGACIÓN DE MANABÍ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GOBERNANZA**

**SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GOBERNANZA INSTITUCIONAL**

**PREVIO AL TÍTULO DE
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTOR
BORYS ARTURO GUTIÉRREZ SOLÓRZANO**

**TUTOR(A)
DRA. EDITH JOSEFINA LICCIONI, PHD**

PORTOVIEJO, JULIO 2022

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE MANABÍ

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación, certifico haber revisado el presente manuscrito de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Manabí, cumpliendo la Normativa del Trabajo de titulación de posgrados; en consecuencia, es apto para su publicación y su difusión.

Tema: GESTIÓN DIGITAL E INTELIGENTE PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS PODERES DEL ESTADO. CASO DE ESTUDIO: CONSEJO NACIONAL ELECTORAL - DELEGACIÓN DE MANABÍ

Línea de Investigación: GOBERNANZA INSTITUCIONAL

Autor: BORYS ARTURO GUTIÉRREZ SOLÓRZANO

EDITH JOSEFINA LICCIONI, PHD

C.I. 1757995285

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE MANABÍ

ACTA DE LA COMISIÓN ACADÉMICA

CERTIFICADO DE APROBACIÓN

La Comisión Académica aprueba el presente trabajo de titulación en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí

Tema: GESTIÓN DIGITAL E INTELIGENTE PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS PODERES DEL ESTADO. CASO DE ESTUDIO: CONSEJO NACIONAL ELECTORAL - DELEGACIÓN DE MANABÍ
Línea de Investigación: GOBERNANZA INSTITUCIONAL

Autor: BORYS ARTURO GUTIÉRREZ SOLÓRZANO

Director de Titulación: EDITH JOSEFINA LICCIONI, PHD

Firman los miembros del tribunal

Presidente Tribunal

Miembro Tribunal 2

Miembro Tribunal 3

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE MANABÍ

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Este manuscrito no contiene ningún tipo de material que ha sido aceptado para la obtención de un título universitario en otra institución, excepto en forma de información de soporte que ha sido debidamente citada en mi trabajo. Este trabajo es de total responsabilidad del autor, quien declara bajo juramento que ninguna sección de este trabajo de titulación infringe los derechos de otros autores.

Datos de la investigación:

Tema: GESTIÓN DIGITAL E INTELIGENTE PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS PODERES DEL ESTADO. CASO DE ESTUDIO: CONSEJO NACIONAL ELECTORAL - DELEGACIÓN DE MANABÍ

Línea de Investigación: GOBERNANZA INSTITUCIONAL

Autor: BORYS ARTURO GUTIÉRREZ SOLÓRZANO

Director de Titulación: EDITH JOSEFINA LICCIONI, PHD

BORYS ARTURO GUTIÉRREZ SOLÓRZANO

C.I.

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

El presente manuscrito no contiene ningún tipo de material que haya sido aceptado para la obtención de un título universitario en otra institución, excepto en forma de información de sustento que ha sido debidamente citado en esta investigación. Este trabajo es de total responsabilidad del autor por lo que declaro bajo juramento que ninguna sección de esta investigación infringe los derechos de autor de nadie.

(f): _____

Nombre: Borys Arturo Gutiérrez Solórzano

C.I.: 130818491-8

Dirección: Calle Ricaurte entre Pedro Gual y 10 de Agosto

Correo electrónico: borysgutierrez@gmail.com

Teléfono: 0987882478

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a Dios, que con su gran sabiduría y amor ha sabido guiarme por el camino del bien a largo de toda mi vida, que me ha permitido levantar de cada tropiezo y obstáculo que se me ha presentado con el fin de cumplir sus propósitos y los anhelos de mi corazón.

A mis padres, hermanos, tía e hijos que son mi pilar fundamental, familiares y amigos por sus palabras de confianza, por su amor y apoyo incondicional.

Borys Gutiérrez

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo analizar los componentes de una gestión administrativa digital e inteligente para la transformación de la gestión administrativa de los poderes del Estado del Consejo Nacional Electoral - Delegación de Manabí, y cómo propósito conocer la gestión digital e inteligente de gestión administrativa de los poderes del estado. Por otro lado, este trabajo de investigación se desarrolló en función una metodología de tipo mixto, diseño no experimental tipo descriptivo, la población estuvo constituida por funcionarios públicos y como informantes clave dos trabajadores administrativos, las técnicas de recolección entrevista semiestructurada y la encuesta para el análisis de los datos se usó el análisis de contenido y estadística descriptiva. concluyendo que los elementos de una buena gestión administrativa están influenciados por elementos tecnológicos y de infraestructura relacionados con la transformación digital, los recursos humanos y sus habilidades, las capacidades de análisis de datos y su impacto en los procesos a nivel de proceso y, finalmente, por la estrategia organizacional.

Palabras clave: transformación digital e inteligente, gestión administrativa digital e inteligente; Consejo Nacional Electoral.

SUMMARY

The present I work fact-finding it has like main objective to analyze the components of a digital and intelligent administrative management for the transformation of the administrative management of the powers of the State of the National Electoral Advice - Manabí's Delegation, and how purpose knowing the digital and intelligent step of administrative management of the state powers. In addition, this fact-finding work developed in function a methodology of mixed guy, nonexperimental design descriptive guy, the population was composed of government employees and like informants key two administrative workers, the techniques of collection suspected semi-structured and he polls her for the analysis of the data he used the analysis of content and descriptive statistics concluding that the elements of a good administrative management are influenced by technological and infrastructure related with the transformation digital elements, the human resources and their abilities, the resolution capabilities of data and their impact in the level processes of process and, At last, for the organizational strategy.

Passwords: Digital and intelligent transformation, digital and inteligente administrative management; Advice Electoral National.

Índice

RESUMEN.....	7
1. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.3 PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN / LIMITACIONES	14
1.4 JUSTIFICACIÓN	15
1.5 OBJETIVOS	16
1.5.1 OBJETIVO GENERAL.....	16
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
2. MARCO TEÓRICO.....	17
2.1 ANTECEDENTES	17
2.2 ENFOQUES TEÓRICOS	19
<i>Las tecnologías de la información y las comunicaciones</i>	19
Definición	19
Transformación digital	19
Transformación digital en inteligente América latina	20
Transformación digital en Ecuador	21
<i>Gobierno electrónico</i>	22
Definición	22
El Gobierno electrónico en la sociedad de la información.....	22
El Gobierno electrónico en el Ecuador	25
Modelo de gobierno electrónico ecuatoriano.....	26
Retos del gobierno electrónico en Ecuador.....	28
Fases del gobierno electrónico	29
Relaciones internas y externas de la gobernanza	31
<i>Administración electrónica</i>	32
Definición	32
Ámbitos utilizados en la administración electrónica	32
Capacidades digitales del departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	33
<i>Gestión del conocimiento y acercamiento</i>	34
Definición	34
Gestión del conocimiento como fuente de innovación.....	36
<i>Delegación Provincial Electoral de Manabí</i>	37

Definición	37
Difusión y comunicación de la gestión institucional.....	38
3. MARCO METODOLÓGICO	39
4. RESULTADO Y DISCUSIÓN	50
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63

1. INTRODUCCIÓN

La era digital e inteligente, nos sitúa a la utilización de herramientas tecnológicas como, computadoras, aplicaciones informáticas con la finalidad de mejorar la gestión de cualquier organización. Por otro lado, la transformación digital e inteligente tiene como principal objetivo recabar toda la información necesaria de cualquier organización, puedo decir que recabar toda esa información sería imposible para nuestra mente, es ahí que la transformación digital e inteligente se convierte en una herramienta dispensable para la gestión administrativa de cualquier empresa u organización mejorando la productividad y eficiencia.

En base a lo mencionado anteriormente, surge la necesidad del CNE de Manabí, realizar un análisis y proponer alternativas para la automatización de los procesos de esta institución, es una salida viable para facilitar la gestión en los servicios públicos que esta institución ofrece, logrando así, que el servicio sea de mejor calidad, permitiendo realizar trámites ágiles para los usuarios y el crecimiento institucional, financiero y operativo de la organización tenga más beneficios.

“La apertura en la innovación ha recibido gran atención tanto de profesionales como académicos. Durante el siglo XX, la innovación era vista como un proceso vertical llevado a cabo en su totalidad dentro de las empresas” (*Modelos explicativos del proceso de innovación tecnológica en las organizaciones*, s. f.). Actualmente, el panorama está cambiando debido a los límites de información extendidos, la mayor complejidad tecnológica y los ciclos de vida de los productos más cortos, y las empresas deben repensar las estrategias de innovación para sobrevivir y seguir siendo competitivas.

“La mejora en la gestión pública bajo el modelo del gobierno abierto se alejan desde el punto de vista clásico de la mejora enfocada solo en los procesos y en la utilización como una finalidad de las herramientas tecnológicas” (Ochoa Henríquez, 2008). El propósito de este trabajo es conocer de qué manera la administración pública digital, permite una gestión abierta en los procesos de atención en el Consejo Nacional Electoral delegación de Manabí.

El Ecuador vive un nuevo momento político en el que el proceso de construcción de la democracia representativa, caracterizado por una participación cada vez mayor de ciudadanas, ciudadanos, con mayor conciencia y en base a un proyecto ciudadano del

buen vivir. La ciudadanía no es un atributo cualquiera, es una condición que genera importantes derechos y deberes ejercitándolos en la interrelación con el gobierno y en la consolidación de la nación a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria, se han desarrollado actividades en la gestión pública central basadas en las Tecnologías de la Información y Comunicación para la mejora de la prestación de servicios, la conciliación y las relaciones entre la administración pública y los ciudadanos.

Específicamente, las Tecnologías de la Información y Comunicación y el gobierno electrónico contribuyen al desarrollo económico, social y cultural, la modernización nacional y la distribución equitativa, así como al desarrollo de plataformas virtuales de cooperación local, nacional y regional para asegurar la participación efectiva en la economía mundial... Además, Es una fuente de información, aprendizaje y generación de conocimiento, y forma la columna vertebral del desarrollo económico y social en la región y en todo el mundo.

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico manifiesta que tanto “el Gobierno Electrónico y Administración Electrónica tienen muchas similitudes” (Gobierno Electrónico de Ecuador s. f.), ambas consideradas como el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los organismos de la Administración para automatiza la información y los servicios ofrecidos a las personas, orientar la operatividad y eficiencia de la gestión pública para aumentar sustantivamente la transparencia de las instituciones público y la participación de todas las personas.

Para el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de Ecuador, el impacto del uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunica en los niveles de productividad de las empresas, además de mejorar la productividad laboral, es evidente. Pero el impacto de las TIC en el crecimiento no está simplemente correlacionado.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A partir de la explosión de información y de datos que se genera en la administración pública, aumenta exponencialmente el flujo informativo que transforma continuamente la sociedad de la información y del conocimiento, es ahí que la transformación digital e inteligente se convierte en una herramienta importante para la gestión administrativa de cualquier empresa u organización mejorando la productividad y eficiencia. En base a lo mencionado anteriormente, surge la necesidad de conocer como la gestión digital e inteligente mejora la gestión administrativa de los poderes del estado en el Consejo Nacional Electoral Delegación de Manabí.

“Las tecnologías digitales e inteligentes en el mundo tienen el potencial de transformar la forma tradicional de hacer las cosas en todas las funciones y ámbitos de la Administración Pública. Asimismo, ofrecen la oportunidad a los gobiernos de mejorar el bienestar de los ciudadanos a través de simplificar y facilitar su interacción con la Administración Pública y de acelerar y optimizar las tareas internas de las organizaciones públicas”(Corvalán, 2017).

“En Ecuador se han desarrollado actividades en la gestión pública central basadas en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), en pro de mejorar la provisión de servicios, el acercamiento y las relaciones de la administración pública con los ciudadanos “.

En el Consejo Nacional Electoral delegación de Manabí., es importante una administración digital e inteligente, ya que, el aprovechamiento de las TIC se evidencia en el impacto sobre los niveles de productividad de las empresas, además de mejorar la productividad laboral.

Por esta razón, en este trabajo de investigación se analiza cómo las TIC e Internet son utilizadas por parte de la administración pública para la prestación de servicios en el Consejo Nacional Electoral delegación de Manabí.

1.3 PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN / LIMITACIONES

Este trabajo de investigación tiene como propósito, analizar de qué manera la administración pública digital e inteligente, permite una gestión abierta en los procesos de atención en el Consejo Nacional Electoral, delegación de Manabí.

Por otro lado, para poder realizar este trabajo de investigación se tuvo ciertas limitaciones en cuanto al apoyo de ciertos gestores públicos, debido a la emergencia sanitaria llamada covid-19 que a traviesa el país mismo que imposibilitó interactuar con ciertos funcionarios públicos, en muchas ocasiones se tuvo que recurrir a la utilización de plataformas digitales como Zoom o Google Meet para poder realizar las debidas encuestas a los funcionarios. Además, muchos de los funcionarios encuestados no tenían un amplio conocimiento acerca de tema, por lo tanto, se tuvo que recurrir a ciertas fuentes bibliográficas para obtener información que me permitiese culminar con mi trabajo de investigación.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Este trabajo de investigación tiene como finalidad Analizar como la administración pública digital e inteligente, permite una gestión abierta en los procesos de atención en el Consejo Nacional Electoral delegación de Manabí, para realizar este trabajo se investigaron los componentes que permiten lograr una gestión administrativa, digital e inteligente, además investigar la viabilidad de una gestión administrativa digital e inteligente para la transformación de la gestión administrativa de los poderes del Estado.

En la actualidad, existe una amplia demanda de información y de datos que se generan de la administración pública, aumentándose exponencialmente el flujo informativo que transforma continuamente la sociedad de la información y del conocimiento, en función a estos aspectos es que la transformación digital e inteligente se convierte en una herramienta fundamental para la gestión administrativa de cualquier empresa u organización mejorando la administración de cualquier institución pública. Basándonos en lo mencionado anteriormente, surge la necesidad en investigar conocer de qué manera la administración pública digital e inteligente, permite una gestión abierta en los procesos de atención en el Consejo Nacional Electoral, delegación de Manabí.

Este trabajo fue viable, pues se contó con los recursos económicos y fuentes de información que permitieron realizar esta investigación, además se contó con todo el apoyo de Consejo Nacional Electoral, delegación de Manabí y de personas que trabajan en dicha delegación.

Este estudio beneficiará en el aspecto social, gestión digital e inteligente para la transformación de la gestión administrativa de los poderes del estado. Caso de estudio: consejo nacional electoral - delegación de Manabí, busca conocer de qué manera la administración pública digital e inteligente, permite una gestión abierta en los procesos de atención en el Consejo Nacional Electoral delegación de Manabí. Con el fin de conocer información relevante sobre la importancia de tener una administración pública digital e Inteligente en la delegación de Manabí

Así mismo, tiene una utilidad metodológica, ya que podrían realizarse futuras investigaciones que usaran las mismas metodologías compatibles, de manera que se posibilitara análisis de conjunto, centre diferentes periodos y evaluaciones de las intervenciones que se estuvieren llevando a cabo.

Pregunta de Investigación: ¿Cómo contribuyen los componentes de una gestión administrativa digital e inteligente con los poderes del Estado para una adecuada transformación de su gestión administrativa del Consejo Nacional Electoral - Delegación de Manabí?

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

- Analizar los componentes de una gestión administrativa digital e inteligente para la transformación de la gestión administrativa de los poderes del Estado del Consejo Nacional Electoral - Delegación de Manabí.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los componentes que permiten lograr una gestión administrativa digital e inteligente.
- Describir el proceso de transformación de una gestión administrativa de los poderes del Estado en materia digital.
- Determinar los componentes de una gestión administrativa digital e inteligente para la transformación de la gestión administrativa de los poderes del Estado.
Caso de estudio: Consejo Nacional Electoral - Delegación de Manabí

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Como primera fuente es el artículo científico realizado en el país de Brasil, escrito por (Corvalán, 2018) titulado “Inteligencia artificial: retos, desafíos y oportunidades – Promete a: la primera inteligencia artificial de Latinoamérica al servicio de la Justicia”. Esta investigación incursiona en los desafíos que el avance tecnológico en general, y la inteligencia artificial en particular, presentan a la sociedad. Para el presente artículo, se utilizó la metodología cualitativa por que buscaba la incorporación de aquellas nuevas tecnologías necesariamente implicará un nuevo enfoque para lograr transitar su adaptación hacia un sistema compatible con los Derechos Humanos, A partir, de los resultados (Corvalán, 2018) concluyo que “Potenciar el lado luminoso de la inteligencia artificial, y proteger los derechos humanos frente al lado negativo de la inteligencia artificial”, son vistos como retos fundamentales en la cuarta revolución industrial.

Como segunda fuente es el artículo científico realizado en el país de Brasil, escrito por (Corvalán, 2017) titulado “Administración Pública digital e inteligente transformaciones en la era de la inteligencia artificial”. Esta investigación aborda el impacto de la era digital y especialmente de las tecnologías de la información y la comunicación TIC en la Administración Pública, presentan a la sociedad. Para el presente artículo, se utilizó la metodología cualitativa cómo la incorporación de aquellas nuevas tecnologías necesariamente implicará un nuevo enfoque para lograr transitar su adaptación hacia un sistema compatible con los Derechos Humanos, A partir, de los resultados (Corvalán, 2017) concluyo que “Desde nuestra perspectiva, debemos acelerar la transición a partir de tres grandes categorías: alfabetización digital, cultura digital y preparación tecnológica”. Estamos viviendo una revolución sin precedentes, lo que explica en gran medida la dificultad de adaptar las organizaciones burocráticas a este cambio.

Como tercera fuente es el artículo científico realizado en el país de Argentina, escrito por (Stringhini, 2018) titulado “Administración Pública Inteligente novedades al ecosistema normativo digital de la República Argentina”. Esta investigación analiza el marco normativo que permitió la digitalización de la Administración Pública Argentina.

Para el presente artículo, se utilizó la metodología cualitativa por que buscaba describir el marco normativo que permitió la transformación digital de la Administración Pública Nacional, A partir, de los resultados (Stringhini, 2018) concluyo que “Las tecnologías innovadoras tienen la facilidad de cambiar la forma tradicional de hacer las cosas en todas las funciones y áreas de la administración pública”. Cabe recalcar, que ofrecen la posibilidad a los gobiernos de mejorar el bienestar social de los ciudadanos por medio de simplificar y proporcionar su interacción con la Administración Pública y de incrementar y perfeccionar las labores internas de las instituciones públicas.

Como cuarta fuente es el artículo científico realizado en el país de Ecuador, escrito por (Quispe et al., 2020) titulado “El uso de la social media en la administración de las empresas públicas en Ecuador”. Esta investigación analiza y describe el uso de la social media por parte de algunas empresas públicas de Estado ecuatoriano. Para el presente artículo, se utilizó la metodología descriptiva o experimental por que buscaba describir en el marco de la cual se fue recabando información, a través, de las encuestas, realizadas los encargados de la correspondencia de cincuenta organizaciones públicas.

A partir, de los resultados (Quispe et al., 2020) concluyo que “Se puede asumir que existe una política comunicativa eficiente, innovadora y actualizada por parte de las empresas públicas que utilizan no solo las plataformas digitales, sino también varias herramientas para optimizar su potencial de comunicación hoy, es decir, el uso inteligente y eficiente de la mayoría de los medios.”. En Ecuador, las plataformas digitales a las que los encargados utilizan para la gestión digital son las redes sociales como Facebook, integran. Adicionalmente cuentas con sus propias páginas web.

Como quinta fuente es el artículo científico realizado en el país de Ecuador, escrito por (Salazar, 2017) titulado “El camino hacia los gobiernos abiertos, la innovación y el empoderamiento del ciudadano”. Esta investigación presenta los resultados de una investigación sobre el gobierno electrónico en las alcaldías de Ecuador. El objetivo es valorar su desarrollo a través del portal electrónico municipal. Para el presente artículo, se utilizó un estudio de campo-descriptivo de naturaleza cualitativa, bajo un enfoque exploratorio efectuado a partir del análisis de casos múltiples. A partir, de los resultados (Salazar, 2017) concluyo que “La investigaciones mostraron que el nivel de desarrollo general del gobierno electrónico municipal es relativamente bajo, a excepción de algunos alcaldes que han progresado rápidamente.”.

2.2 Enfoques teóricos

Las tecnologías de la información y las comunicaciones

Definición

Desde la óptica semántica, y sin tener en cuenta la especificación de la formación y las comunicaciones, “la tecnología corresponde a inventos que resuelven los problemas directamente, a través de un conjunto de una cognición de tipo especializado que se evidencia en las herramientas digitales como: computadoras, aplicaciones o procedimientos y que implica un patrón de desarrollo de actividades (Martins & Dal Sasso, 2008)”. A partir de una visión productiva, la tecnología es el uso del conocimiento necesario para producir un bien o un servicio.

Se encuentran dificultades a la hora de especificar tecnologías en el campo de la información y la comunicación debido a su constante desarrollo y expansión diaria. Para tener un punto inicial de discusión, se asume que “las Tecnologías de la información y la comunicación corresponden al conjunto de actividades que proveen por medios electrónicos el archivo, procesamiento, transmisión y despliegue interactivo de información”(Quispe et al., 2020). Esta definición por lo regular es válida en el ámbito de interés, en pocas palabras, abarca una amplia gama de acepciones.

Según (Martinez & Viejó, 2016) el reporte del grupo de acción política del gobierno del gobierno electrónico del Ecuador “las Tecnologías de la información y la comunicación se transformaron en foco de interés en el momento en el que las herramientas digitales se convirtieron en una utilidad de fácil aproximación para el ciudadano en la primera parte de la década de los años ochenta“.

Transformación digital

Actualmente no existe una definición consensuada de lo que significa la transformación, ya que existen diferentes aproximaciones sobre la transformación digital según se trate de un ejecutivo funcional, de una institución o de un grupo económico. En cualquier caso, se suele considerar la transformación digital como el proceso de gestión que guía la cultura, la estrategia, el enfoque y las capacidades de una organización basada en tecnologías digitales, por un lado, esto ha permitido el

surgimiento de empresas unicornio, que pueden ser utilizadas para millones Estimuló la reinención de modelos comerciales más tradicionales en unos pocos años y abarcó todas las áreas funcionales de la organización.

La transformación digital comienza con una forma diferente de pensar y requiere cambios significativos en la sociedad, la estructura y la contextura de una institución. Esta forma digital también debe estar presente en los sectores de las relaciones públicas y la comunicación, ya que la integración del Internet como herramienta de comunicación e intercambio de información y el uso continuado de las redes sociales han cambiado el modelo de trabajo en el campo de la comunicación, y la nueva dominante promueve la comunicación rápida, inmediata y directa.

Generalmente, el modelo analizado considera que la transformación digital es importante para el éxito de una institución pública o privada. Según una matriz derivada del Modelo de Madurez Digital (IMD), las zonas de relaciones públicas y comunicación de la industria española con mayor rotación de investigadores se ubican en el grupo de másteres digitales seleccionados, mostrando un nivel significativo de liderazgo y formación digital, Una posición que confirmaría la hipótesis presentada en este estudio, dado el alto grado de digitalización de los departamentos de relaciones públicas y comunicación de las organizaciones españolas.

Transformación digital en inteligente América latina

La transformación digital establece cambios importantes en el desarrollo de los ciudadanos, económico y productivo de todos los países de América Latina.

“Actualmente se estima que más de 244 millones de personas de origen latino (38% a nivel mundial), no cuentan con acceso a internet, lo que agudiza la brecha de educación, información y oportunidades de nuestra región. Valga recalcar que además son ajenos a la agilización y digitalización de procesos como los bancarios, comerciales y trámites en línea de cualquier índole” (Anzola Montero & Anzola Montero, 2019).

Cuando se combina con las diferencias en el tráfico de datos en países y regiones desarrollados como Estados Unidos y Europa, dará como resultado altos costos de tránsito y baja calidad de contenido e información en América Latina.

Por lo tanto, es imperativo el desarrollo e integración de la infraestructura de interconexión en las áreas afectadas. Se han considerado posibles centros digitales en América Central y del Sur, y ya se han iniciado inversiones en estudios de factibilidad.“ La era digital tendrá un impacto disruptivo en el desarrollo de análisis de datos, capacidades y procesos de recopilación.”(García, 2016).

EL banco de desarrollo de América latina tiene una dietario que tiene como objetivo ampliar las redes digitales en toda Sudamérica a través de bandas anchas que tenga la capacidad de soportar los servicios de internet para los ciudadanos, instituciones públicas y empresas, Para lograrlo se están realizando los siguientes trabajos: infraestructura digital en comunicación, digitalización de procesos físicos en instituciones, desarrollo digital de la industria y los hogares, digitalización en la producción (García, 2016). El acceso a la digitalización permite a todos los países latinoamericanos oportunidades de progreso y que por consecuencia brindaría calidad de vida a todos los ciudadanos.

Transformación digital en Ecuador

Ecuador busca dinamizar las herramientas tecnológías. De hecho,(Sampedro Guamán et al., 2021), menciona que “Sin embargo, la tasa de conectividad actual del país es del 98 por ciento, lo que ha abaratado los costos de internet debido a las bajas tarifas que exige el Estado a las empresas que promuevan los servicios antes mencionados” (p.10). En otras palabras, el ED ha sido responsable de impulsar la transformación de la economía tradicional hacia la era digital, en particular aprovechando el potencial de las TIC para impulsar la evolución digital de los negocios, el emprendimiento y la innovación.

Ahora bien, (Mora-Vega et al., 2021) explica que, “El papel del gobierno en la economía digital” (p.13). Sin duda, los gobiernos deben asegurarse de que sus países estén a la vanguardia y garantizar la regulación sin obstaculizar el emprendimiento y las oportunidades de inversión para ser el apoyo de estas empresas y guiarlas para fusionarse, crecer y expandirse a nuevos entornos. Sin duda, las gobernaciones deben

asegurarse de que sus países estén a la vanguardia y garantizar la regulación sin obstaculizar el emprendimiento y las oportunidades de inversión para ser el apoyo de estas empresas y guiarlas para fusionarse, crecer y expandirse a nuevos entornos.

“A través de la ejecución de nuevas tecnologías, la ED admite la entrada a nuevos mercados, nuevas fuentes de ingresos, y con el apoyo de la digitalización, mejora la condición y competitividad de las pequeñas y medianas empresas” (Buxarrais Estrada & Ovide, 2011). Explicado de otra forma, el aumento de las Tics en el país permite promover el conocimiento, generar empleo y aumentar las plazas de trabajo en los distintos sectores.

Según (Impacto de la tecnología en la sociedad: el caso de Ecuador, s. f.) las Tics en “el mundo son consideradas como un servicio primordial, y Ecuador no es indiferente de esta tendencia” (p.13). En consecuencia, el último informe a nivel mundial de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones exhibido por el Foro Económico Mundial, Ecuador ocupa el puesto noventa y seis de ciento cuarenta y dos países que promueven las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 12 lugares menos que el 108 en 2010.

Gobierno electrónico

Definición

El concepto del gobierno electrónico se puede definir como “el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación por parte de las de instituciones públicas para mejorar gestión de los servicios y la información que se ofrece a las personas de una comunidad; teniendo como objetivo mejorar la eficiencia y eficacia de la administración pública y mejorar ampliamente la transparencia de los sectores públicos y también de la participación de la personas”(Cardona, 2004).}

El Gobierno electrónico en la sociedad de la información

El surgimiento del gobierno electrónico es una respuesta al proceso de actualización de un país donde una parte considerable incluye la automatización de

servicios y la reestructuración tecnológica de la forma en la que los estados de un gobierno se comprometen con las personas.

Según (Binimelis-Espinoza, 2017), el gobierno electrónico incluye “Las actividades del estado a través de la tecnología informática moderna, especialmente Internet, para aumentar la productividad y transparencia de la administración pública y mejorar los servicios que brinda a las personas de un país”.

La implementación del gobierno electrónico que involucra el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones representa principalmente “Una nueva configuración de los procesos internos, lo que se traduce en un impacto positivo en los ciudadanos, las empresas y otras instituciones públicas en términos de conceptualización de los procesos de trabajo y gestión de los recursos humanos”(López, 2018).

Especialmente, para el establecimiento de un gobierno electrónico se necesita de una nueva remodelación de las instituciones públicas como: el incremento de la inversión humana y economía además de la instalación de equipos tecnológicos de información y comunicación y una alteración cultural dentro de las personas.

A partir de este cambio estructural, el uso de páginas web, redes sociales, bases de datos y sistemas informáticos es una respuesta tecnológica para que el gobierno se reconcilie con la sociedad y brinde la información necesaria. “Las Tecnologías de la Información y las comunicaciones automatizan los procesos gubernamentales al proporcionar información vital de manera oportuna y ayudan a aumentar la transparencia de los procesos de la administración pública”(Vargas et al., 2020).

A través de la implementación las tecnologías de la información y las comunicaciones, las instituciones públicas pueden difundir información de la institución pública, transparentar la gestión pública y ahorrar recursos monetarios. El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la administración pública también es importante, ya que permite el intercambio de información detallada y en

tiempo real entre los diferentes niveles de la administración, además, de la sincronización interna de capacidades, herramientas y objetivos, permite eficiencias en la administración pública.

De acuerdo con (Hernández et al., 2019), el principal incentivo para usar las tecnologías de la información y comunicación es alcanzar “la eficiencia permitiendo optimizar el tiempo y reducir costos y procesos ineficientes“. Cabe recalcar, para que el proceso de mejoramiento de una gestión en una administración pública por medio de la implementación de tecnología sea elocuente, debe ir acompañado de cambios en la organización y gestión.

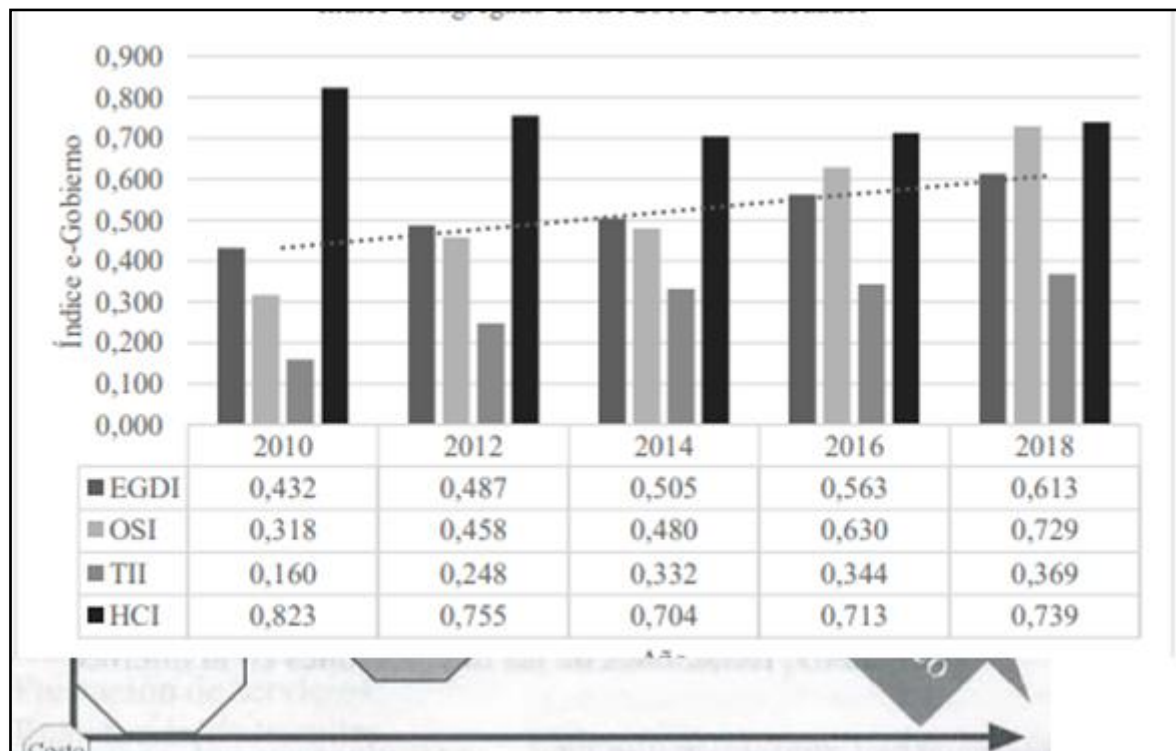


Figura 1. Plan nacional de gobierno electrónico Fuente. (Martínez & Viejo, 2016)

El Gobierno Electrónico Nacional, consiste en soluciones institucionales y servicios, la gran mayoría de los cuales fueron desarrollados anteriormente de forma aislada por las agencias públicas, además de un nuevo marco institucional con un plan estratégico inicial y una base legal que le permite iniciar su transformación.

El Gobierno electrónico en el Ecuador

En Ecuador, la administración pública central está basada en las tecnologías de la información y la comunicación, se han emprendido varias actividades para mejorar la prestación de servicios, los métodos y las relaciones entre las administraciones públicas y las personas que requieren prestación de servicios por parte de la institución pública.

Para el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de Ecuador, la importancia del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones “tiene un impacto en los niveles de productividad de las empresas, además de aumentar la productividad laboral”(Barragán-Martínez & Guevara-Viejó, 2016). Pero el impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el crecimiento no solo está directamente relacionado con la función de producción, también debemos considerar su impacto a través de otras variables que inciden directamente en el crecimiento económico de un país. Se puede ver su impacto en la inversión, el capital humano, el capital social, el comercio y, en última instancia, la innovación y el emprendimiento.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo, una tasa de penetración del 10 por ciento de los servicios de banda ancha en la región aumenta el producto interno bruto (PIB) en un promedio de 3,2 por ciento, aumenta la productividad en 2,6 puntos porcentuales y crea 67.016 nuevos empleos. Para (Barragán-Martínez & Guevara-Viejó, 2016) manifiesta que en “el Ecuador el crecimiento del PIB se estimó en 0,052% por cada 1% de aumento en la penetración”. En Colombia, un aumento del 1% en la conectividad de Banda tuvo un impacto del 0,0037% en el PIB en 2011; en Costa Rica, por otro lado, un aumento del 1% en la penetración de la banda ancha significó un aumento del 2,96% en el ingreso promedio de los hogares.

Bajo estas consideraciones e influencias, la economía digital se concibe como un nuevo espacio sociopolítico y económico caracterizado por un espacio inteligente compuesto por información digitalizada e infraestructura TIC. “La economía digital

consta de tres componentes principales, que determinan su madurez en cada país según su grado de desarrollo y complementariedad: infraestructura de redes de banda ancha, industrias de aplicaciones de las tecnologías de la información y las comunicaciones y usuarios finales”(Inzunza-Mejía & Inzunza-Mejía, 2018). El modelo de economía digital propone un nuevo ecosistema que sustenta el desarrollo económico y social de una nación, considerando los impactos en el crecimiento económico, el empleo y la productividad, los servicios públicos, la educación, la salud, el acceso a la información, la transparencia y la participación ciudadana, entre otros.

En este contexto, las tecnologías de la información y las comunicaciones han generado profundos cambios sociales, económicos y culturales al facilitar la comunicación, el acceso a la información a través del internet y los servicios sociales en educación, salud y gobierno electrónico, reflejando una mayor productividad y una economía de servicios virtuales. , el crecimiento social y cultural, la modernización nacional y la distribución equitativa, y el desarrollo de plataformas virtuales de cooperación local, nacional y regional para asegurar la participación efectiva en la economía digital.

El propósito del gobierno electrónico es acercar a los ciudadanos de una manera visible y práctica y facilitar la prestación de servicios públicos de excelencia, pero alcanzar la excelencia requiere una mejora continua, innovación y una mejor interacción entre los diferentes actores del gobierno electrónico. El Programa de Gobierno Electrónico Ecuatoriano tiene como misión “implementar un modelo sostenible e incluyente de gobierno electrónico, tomando en cuenta aspectos políticos, sociales y ambientales, con el fin de consolidar un gobierno cerrado, abierto, eficiente y eficaz”(Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico, s. f.).

Modelo de gobierno electrónico ecuatoriano

El modelo de gobierno electrónico ecuatoriano se construye en base al uso de técnicas de gestión para lograr las metas y objetivos del programa. Estos objetivos permiten la medición de un gobierno que se legitima en cierta medida a través de

resultados que benefician a la sociedad en su conjunto. Además, el programa se controla continuamente a través de parámetros internacionales.

El modelo estructurado en el PGE contiene específicamente cuatro elementos: pilares, objetivos, estrategias y parque de soluciones (Yaulema Zavala & Blanco Encinosa, 2017).

- Estos objetivos representan el paso final en la iniciativa de gobierno electrónico, y todos los esfuerzos están dirigidos aquí.
- las estrategias son un medio para lograr un objetivo establecido. Las soluciones impulsan las estrategias, y cuantas más estrategias se utilicen, mayor será la contribución al desarrollo del gobierno electrónico y al logro de los objetivos.
- Un parque de soluciones es un conjunto de actividades, proyectos y normativas que impulsan estrategias para lograr objetivos.
- Por último, los pilares hacen referencia a los programas, servicios y procesos, las TIC y en definitiva el marco normativo en el que viven las personas, que básicamente se refiere al talento inmerso en la estrategia.



Figura 2. Fases del gobierno electrónico Fuente.(Villoria & Ramírez Alujas, 2013)

Retos del gobierno electrónico en Ecuador

Pese a que Ecuador ha progresado mucho en materia de estructura tecnológica los desafíos a los que se enfrentan son diversos, a continuación, se especifican los principales desafíos que deben enfrentarse (Barragán-Martínez & Guevara-Viejó, 2016):

- Crear una red clara con una visión integrada del gobierno electrónico, que abarque todos los niveles de la administración pública.
- Los ciudadanos deben tener acceso para crear una cuenta donde puedan interactuar con las agencias gubernamentales sin tener que acudir a ellas para que tengan acceso a crear un usuario.

- Para que el gobierno electrónico sea utilizado en el futuro desde diferentes niveles y estructuras sociales, es necesario un cambio cultural, no solo a partir de los ciudadanos comunes, sino también de los servidores públicos y las instituciones, porque incluso con el cambio tecnológico, muchos resistirán
 - Se debe alentar a los estudiantes a convertirse en nuevos participantes a través de la educación formal, la enseñanza a través de la provisión de portales electrónicos.
 - Las tecnologías de la información, y también son la cara visible del uso de estas herramientas.
 - Mejorar los servicios electrónicos existentes, aunque la calidad de los servicios electrónicos sea más confiable y garantizada.
 - Evitar el trabajo dual para los ciudadanos, es decir, si el gobierno ya cuenta con herramientas tecnológicas, debe usar estas herramientas exponencialmente para mejorar su capacidad de operar y evitar que los ciudadanos repitan trámites innecesarios.
7. Cooperación a través de vínculos con instituciones internacionales que permitan la demostración de los avances tecnológicos en otras administraciones.
- La motivación de los funcionarios.
 - Construir conexiones y alianzas estratégicas entre industrias, empresas y países.
 - Difundir, promover y fomentar el gobierno electrónico en espacios públicos, privados, nacionales e internacionales.
 - Preservar y mantener el concepto de e-gobierno, independientemente de cómo tome el poder la administración pública, porque si se requiere transformación tecnológica, ésta debe ser sostenida en el largo plazo.
 - Finalmente, el gobierno electrónico se apoya en herramientas normativas e institucionales que cumplen la función de dirigir, regular, monitorear y organizar la política sobre la estructura electrónica del gobierno electrónico.

Fases del gobierno electrónico

Se puede manifestar que una serie de procedimientos en el transcurso de implementación del gobierno electrónico no son obligatoriamente continuas en todos los casos. Analizar el alcance y los beneficios de las herramientas de gobierno

electrónico a medida que avanzan hacia una etapa más extenso de desarrollo muestra su competencia para mejorar la capacidad y la claridad de las organizaciones públicas.

En términos generales, las que se conocen como fases de gobierno electrónico se han denominado de la siguiente manera (Cardona, 2004):

Presencia

- Interacción
- Transacción
- Transformación
- Participación ciudadana

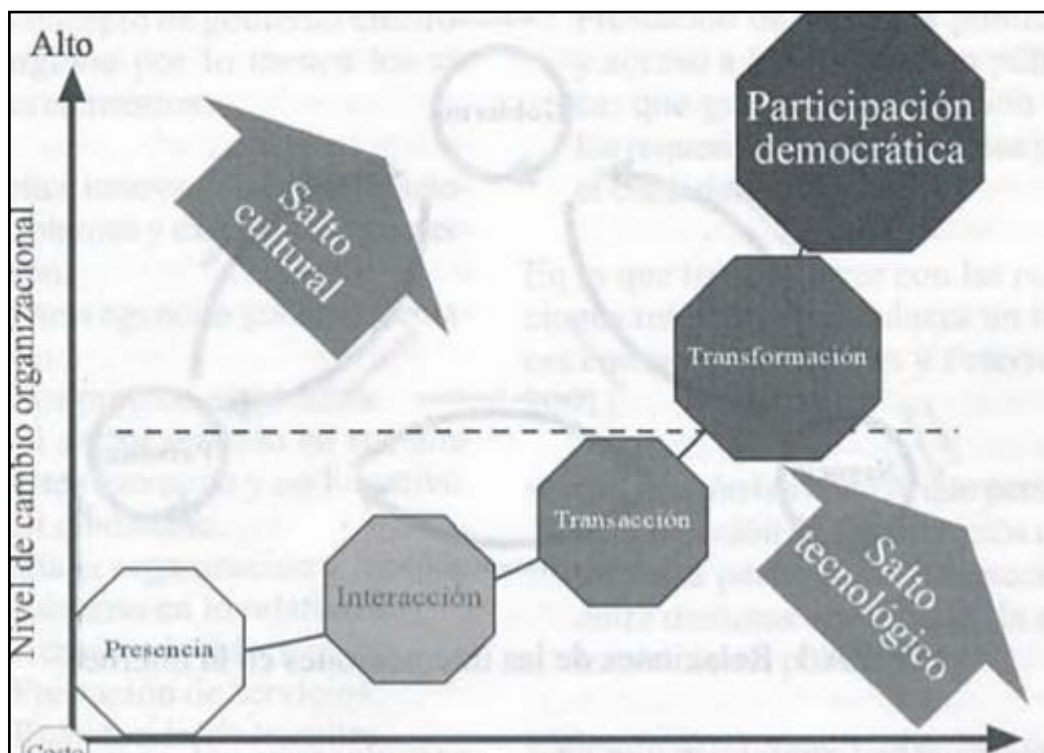


Figura 3. Fases del gobierno electrónico Fuente.(Cardona, 2004)

Relaciones internas y externas de la gobernanza

En las relaciones externas se identifican al menos dos componentes (Ernani, 2017):

- Participación ciudadana: que produce énfasis en la interacción entre las personas y representantes elegidos para tomar parte de la toma de decisiones que perjudican a la sociedad.
- Prestación de servicios públicos y acceso a la información pública: Atención garantizada a las demandas de los ciudadanos.

En materia de relaciones internas interviene un tercer componente (Ernani, 2017):

- Integración horizontal: permite la creación de servicios externos a través de la interacción entre diferentes organismos de la administración pública.

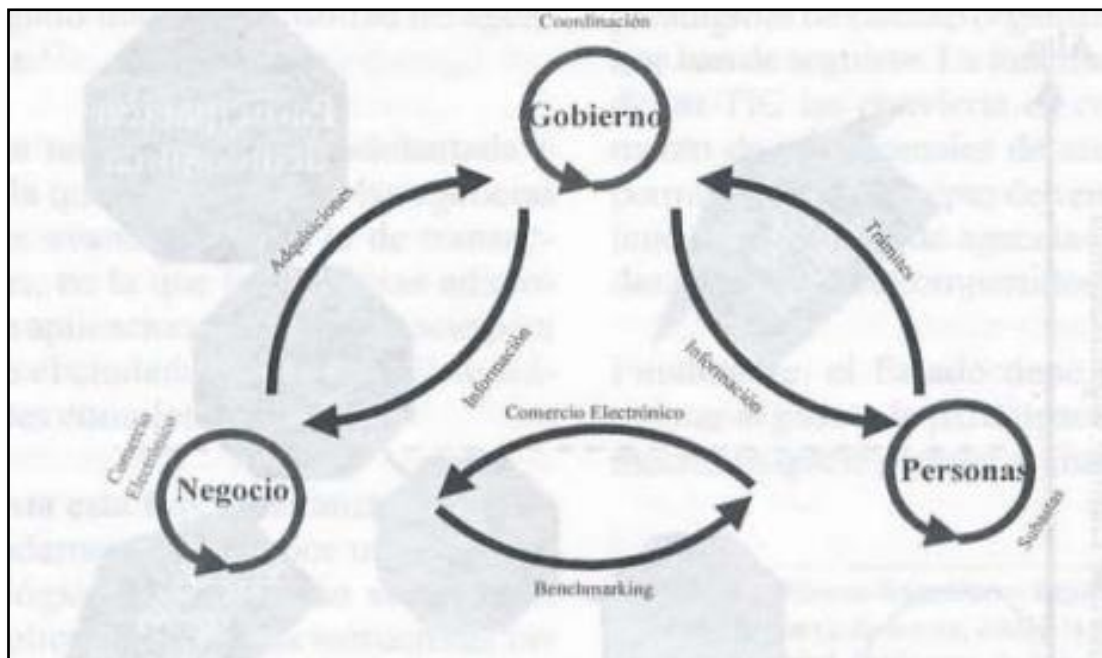


Figura 4. Relaciones internas y externas del gobierno electrónico Fuente.(Cardona, 2004)

Administración electrónica

Definición

La administración electrónica corresponde a todas aquellas iniciativas que implican el uso de las TIC en la gestión de la administración pública (Ronaghan, 2002). En la actualidad, muchos gobiernos ofrecen a sus ciudadanos servicios públicos a través de internet (administración electrónica).

Ámbitos utilizados en la administración electrónica

Son algunas de las acciones realizadas a cabo en este ámbito y se pueden asociar en dos enormes aspectos, por un lado, el acceso de las personas a la información y, por otro lado, la asistencia de servicios públicos y diligencia.

En el primer aspecto, la administración pública recoge información para fines propios y de interés para la sociedad. Esta información se puede dividir en tres tipos: informativa, operativa y específica.

Obtener esta información a través de mecanismos digitales significa beneficios como reducción de costos de distribución, acceso no limitado por espacio y tiempo, reducción del tiempo de ciclo de producción de la información, aumento de la productividad, operatividad, validez y transparencia.

En esta línea una de las iniciativas más exitosas fue la implementación de un portal único de acceso a la información. En segundo lugar, la prestación electrónica de servicios y trámites asegura la prestación de servicios públicos mediante el uso de las TIC. Los llamados servicios en línea son más adaptables a los usuarios y cumplen con sus expectativas eliminando las barreras de tiempo y espacio.

Una de las principales actuaciones en este ámbito es la creación de un portal único que permita el acceso a todos los servicios o trámites que se puedan solicitar en cualquier nivel de gobierno, en pocas palabras, simplifica la interacción de las personas con la administración pública, es fundamental, presentarla como una unidad y aumentar su productividad y transparencia.

A pesar de las dificultades para la puesta en funcionamiento de proyectos de estas características, tiene la necesidad de generar confianza a través de la activación de sistemas de transacciones seguras o firmas digitales, se puede decir, que se ha avanzado más en esta zona.

Capacidades digitales del departamento de Relaciones Públicas y Comunicación

Se ha observado que es significativo, debido a que el parque de canales de comunicación, vigilancia y tecnología que utilizan las empresas participantes de mayor facturación en el Ecuador para investigar a sus principales públicos con el fin de satisfacer mejor sus expectativas y aumentar la eficiencia. También es importante que la mayoría de las personas se comprometan a brindar una atención personalizada a través de estos medios digitales.

Esta realidad, sin embargo, contrasta fuertemente con el hecho de que los profesionales creen que sus empresas tienen un nivel moderado de madurez digital en la automatización de procesos para tomar decisiones y comprender su desempeño en estos canales de comunicación digital. En este sentido, los resultados obtenidos en el trabajo de investigación realizado por (Cuenca-Fontbona et al., 2020), quien defiende que “La combinación de habilidades digitales con la automatización de procesos permite a la empresa evolucionar hacia una cultura corporativa digital, lo que le permite crecer y mejorar la eficiencia”. Entonces, para invertir tiempo en estos compromisos más estratégicos, y así impactar en la relación de una organización con el entorno social y creativo, se debe mejorar la tarea de automatizar todos los procesos mecánicos de comunicación.

Las empresas deben estar convencidas de la importancia de capacitar a todo el personal con el objetivo de formar habilidades y competencias digitales en toda la organización. Si bien varios estudios demuestran que es fundamental que los departamentos de relaciones públicas y comunicaciones expliquen que la capacitación de su departamento en comunicaciones digitales es fundamental. Según (Cuenca-Fontbona et al., 2020) manifiesta que en muchos estudios “no se detallan que hay

ciertas fallas, particularmente en el uso de herramientas y redes de colaboración digital”. En función a esto, también requiere desarrollar habilidades y competencias como filtrar información, evaluar y seleccionar fuentes, proteger la seguridad y privacidad de los datos, hacer un uso crítico y ético de la información y generar interacciones ricas que conduzcan a relaciones constructivas con los demás.

De hecho, el cambio tecnológico seguirá aumentando, por lo que aprender nuevas habilidades será una necesidad constante para los comunicadores a lo largo de sus carreras. En general, la muestra analizada cree que la transformación digital es fundamental para el éxito de una organización. Los sectores de relaciones públicas y comunicaciones de la industria ecuatoriana con mayor índice de rotación de investigadores se ubican en el grupo maestro digital seleccionado, mostrando un importante nivel de liderazgo y formación digital, posición que confirmará la hipótesis planteada en este estudio a partir de la digitalización de la organización española. Los departamentos de relaciones públicas y comunicación son elevados.

Ante el 42 % de las grandes empresas que no cuentan con trabajadores especializados en digitalización, según (Cuenca-Fontbona et al., 2020) manifiesta que “Es alentador ver en este estudio cómo las organizaciones participantes, aunque en diversos grados, están incorporando personas competentes en el entorno de los mercados digitales”. Es probable que esta tendencia se refleje en mejores resultados desde todas las perspectivas en el futuro, estrategias, es decir, una mejor integración de la visión para una comunicación efectiva, y creatividad, una pedagogía mejorada para el contenido adaptado al entorno digital, y para su validación, la investigación futura será necesario.

Gestión del conocimiento y acercamiento

Definición

Según (Millán et al., 2019) afirman que “La gestión del conocimiento es uno de los activos más fundamentales de cualquier institución, por lo tanto, una organización debe esforzarse por adquirir y reutilizar el conocimiento de sus empleados para la

mejora continua; en este sentido, el conocimiento se puede dividir en conocimiento tácito y explícito.”. Sin embargo, lo que más funciona y se usa es lo que se denomina explícito, que además de poder codificarse en un lenguaje formal y sistemático, es medible, capturable, inspeccionable y fácilmente transferible. La gestión del conocimiento es el proceso de producción, difusión y aplicación del conocimiento siguiendo una secuencia sistemática, lógica y organizada.

Por consiguiente, la gestión del conocimiento es un plan de facilitación que transmite experiencias individuales y colectivas. Estas experiencias son parte del conocimiento para los trabajadores de cualquier empresa. El objetivo es conseguir que este conocimiento se convierta en un valor añadido para la empresa y le permita obtener una ventaja sostenible frente a otras instituciones.

Adema el conocimiento no puede considerarse algo único de cada trabajador. El conocimiento se comparte y se convierte en un activo importante para la empresa. Al compartir el conocimiento, todos pueden usarlo, lo que permite a las empresas aumentar la eficiencia y la productividad. En otras palabras, la gestión del conocimiento permite a las empresas agregar valor agregado a los productos y servicios que venden al mercado. Este valor añadido los hace muy diferentes a sus competidores.

Existen diversas técnicas y herramientas para la gestión del conocimiento, entre las que se destacan “El gran aporte de ideas, comunidades habituales, interacciones positivas, revisión de proyectos y aprendizaje, así mismo la herramienta incluye networking, bases de conocimiento, mensajería instantánea, datos de texto y mucho mas” (Millán et al., 2019). Siguiendo esta línea de pensamiento, proponen una primera aproximación a la gestión del conocimiento empresarial, reforzándola como una disciplina cuya función es identificar, capturar y transferir continuamente el conocimiento organizacional con el fin de crear valor agregado a los procesos corporativos.

Particularmente se hablaba de gestión de información compleja, no de gestión del conocimiento, considerando que es más fácil gestionar datos de clientes, proveedores, inventario, entre otros aspectos., es más común que gestionar conocimiento del talento (Millán et al., 2019) resaltan que “La gestión del conocimiento se puede considerar como un proceso de aprovechar el conocimiento para la innovación

de procesos, productos o servicios, además, para la toma de decisiones efectiva y la adaptación de una organización al mercado”, Por lo tanto, se puede deducir que utilizar los conocimientos que traen los empleados de afuera, así como los conocimientos y sabiduría adquiridos desde adentro, para mejorar las habilidades de resolución de problemas y contribuir al desarrollo sostenible, se convertirá en una fortaleza de la empresa, a través de su ventaja competitiva.

Gestión del conocimiento como fuente de innovación

“El almacenamiento, el desarrollo y la mejora de las competencias organizacionales son el resultado del aprendizaje continuo, que genera nuevos conocimientos y es además una variable estratégica para cualquier organización.”(G, 2007), por lo tanto, la innovación proviene de dos aspectos desarrollados: uno es enfocarse en cultivar la nueva capacidad innovadora de los talentos. En el segundo caso, se potencian o despiertan las capacidades de innovación existentes.

Sin embargo, (González Millán et al., 2019) complementan lo expuesto, afirmando que, para poder prosperar esta relación, se deben “identificar innovaciones, validar el conocimiento requerido, aprovecharlo y generar soluciones duraderas y adaptables para las innovaciones”; por ello, señalan que la gestión del conocimiento está relacionada con el éxito y la capacidad de adaptación para aprovechar los cambios del entorno a través de la innovación, las convenciones del conocimiento y la creación de ventajas competitivas y comparativas.

La percepción anterior era que la gestión del conocimiento busca el éxito organizacional y, cuando se hace bien, requiere innovación y mejora en el uso del conocimiento, dados los cambios cada vez mayores en los ritmos de vida económicos y organizacionales, (González Millán et al., 2019) sugieren que “La mayoría de las organizaciones obtienen una ventaja competitiva de la gestión del conocimiento porque se convierte en una parte esencial de la mejora diaria, este proceso es prácticamente cada vez más atención en la investigación.”.

De tal forma, estudios como el de (Pérez Espinoza et al., 2016) coinciden al exponer que “La gestión del conocimiento permite el desarrollo de procesos de innovación que se vuelven sostenibles en el tiempo por su persistencia y la cultura

generadora de conocimiento implantada en las organizaciones modernas, es decir, las habilidades de innovación que surgen como resultado del conocimiento pueden contribuir a la sostenibilidad de la organización.”. En este sentido, los autores revelan cómo la innovación con apertura cree que la gestión del conocimiento facilita la innovación en cualquier punto de la cadena de valor de una organización.

Para las organizaciones, la innovación es tanto un factor determinante como un desafío, por lo que estas organizaciones buscan adoptar un modelo de innovación abierta para que ya no dependan únicamente de sus propios recursos, sino que aprovechen el conocimiento y la experiencia. empresa. La gestión del conocimiento como fuente de innovación abierta, contexto y conceptos.

Delegación Provincial Electoral de Manabí

Definición

El Delegado o Delegada Provincial desempeñara la figura ordinaria de la Consejería ante toda clase de autoridades, instituciones públicos y privados de la provincia, así como en todos los actos en que sea preceptivo o sea reclamada la representación unitaria de la Consejería y desempeñará cuantas funciones le atribuya la normativa *vigente* (Manabí – Delegaciones Provinciales | Consejo Nacional Electoral – Ecuador, s. f.).

El Consejo Nacional Electoral garantiza a los ciudadanos el ejercicio de los derechos políticos y promueve el fortalecimiento de la Democracia mediante la organización del proceso electoral y el apoyo a las organizaciones políticas y sociales, asegurando la participación y elección justa, igualitaria, equitativa, intercultural, libre, democrática y equitativa.

En 2017, el organismo electoral se posicionó como un referente en el ámbito nacional e internacional, innovando continuamente procesos para consolidar la democracia representativa, directa y comunitaria.



Figura 5. Consejo Nacional Electoral Delegación de Manabí Fuente. (Duche Calvas, 2016)

Difusión y comunicación de la gestión institucional

Las estadísticas que arrojan los programas de medición de cada red social se detallan con gráficos de la cantidad de me gusta, interacciones alcance entre otras.

Las estadísticas sirven para medir de manera cuantitativa el crecimiento de la red social durante el mes de junio 2021.

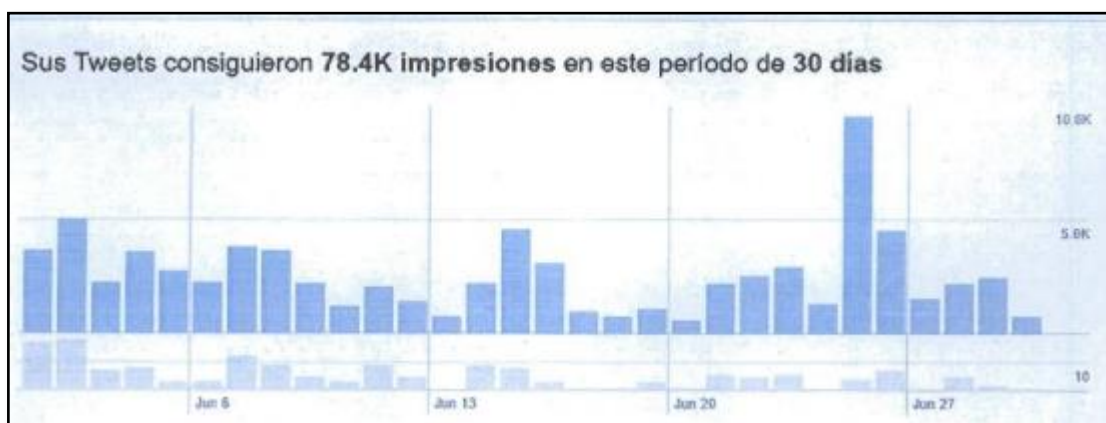


Figura 6. Medición de la red social Facebook 2021 Fuente. (Manabí – Delegaciones Provinciales | Consejo Nacional Electoral – Ecuador, s. f.).

En las redes sociales las instituciones públicas muestran cuál es su filosofía empresarial, cuál es su razón de ser y qué camino quieren seguir. Todo esto permite que los clientes entiendan mejor a la empresa y sean más empáticos con ellos. El objetivo de estas redes es unir a las personas. En esta categoría destaca Facebook, una red de estrellas con más de 1.500 millones de usuarios, perfecta para promocionar productos. Twitter es conocido por su inmediatez y viralidad, lo que hace que crear una marca sea especialmente divertido. Instagram es la web más visual, dinámica y una de las más utilizadas, con más de 900 millones de usuarios mensuales, por lo que es imprescindible subir contenidos visualmente muy dinámicos para obtener la atención de los ciudadanos. Es ideal para el branding y la cercanía con los usuarios. Aunque sí genera menos tráfico que Facebook o Twitter.

3. MARCO METODOLÓGICO

Paradigma: Empírico Analítico, es uno de los modelos para describir el método científico, se basa en la experimentación y la lógica empírica. Junto a la observación de objetos y sus análisis estadísticos. Al respecto Cerezal y Fiallo (2005), señalan que el *conocimiento* empírico es aquel tomado de la práctica, analizado y sistematizado por vía experimental mediante la observación reiterada y la experimentación.

Enfoque de investigación

Este trabajo tiene un enfoque cuantitativo porque constituye un proceso híbrido que integra lo mejor de los enfoques cuantitativo y cualitativo para el estudio de problemas complejos. El Enfoque mixto surge como consecuencia de la necesidad de afrontar la complejidad de los problemas de investigación planteados en todas las ciencias y de enfocarlos de una manera holística. busca responder a un problema de investigación desde un diseño concurrente, secuencial, de conversión o de integración según sea los logros planteados, el proceso de investigación mixto implica una recolección, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos que el investigador haya considerado necesarios para su estudio. Este método representa un

proceso sistemático, empírico y crítico de la investigación, en donde la visión objetiva de la investigación cuantitativa y la visión subjetiva de la investigación cualitativa pueden fusionarse para dar respuesta a problemas humanos (Otero-Ortega, 2018).

Método: Científico

Diseño de la investigación: Según Arias F. (2006), el diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado, dividiéndolo en documental, de campo, no experimental y experimental.

La investigación se efectuó en la Consejo Nacional Electoral - Delegación de Manabí-Ecuador, donde se utilizó el paradigma Hermenéutico Interpretativo y se aplicó la estrategia metodológica con enfoque Mixto con el método de Estudio de caso y Diseños no experimentales.

El Consejo Nacional Electoral (CNE) - Delegación de Manabí, es el órgano encargado principalmente de la organización, dirección y vigilancia de todos los procesos electorales en todas sus etapas: desde convocar a elecciones hasta la contabilización de los votos y su posterior proclamación de resultados.

La investigación es un proceso que se emprende con el planteamiento del problema, que es esencial solucionar, para ello se requiere construir un diseño metodológico que permita llegar a descubrir, explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente o en términos de tendencia determinadas situaciones, o dar respuestas a partir de la documentación de las cualidades que presenta dicho problema (Albayero et al., 2020).

Un paradigma constituye una forma de concebir e interpretar una realidad, que a su vez debe ser analizada con base a la relación sujeto-objeto. Por otra parte, alude a una cosmovisión del mundo, asumido y compartido por un grupo de personas y finalmente cada propuesta de programa, proyecto de investigación, quien investiga hace uso de estrategias empíricas asociadas a su estilo de pensamiento, derivando la identificación del método y con ello las técnicas e instrumento de recolección de data y su respectivo

análisis. Es un sistema teórico dominante en la ciencia en cada período de su historia, que organiza y dirige la investigación científica en determinada dirección, también permite el surgimiento de ciertas hipótesis e inhibe el desarrollo de otras, así como centra la atención de quién investiga en determinados aspectos de su objeto de estudio y oscurece otros (Finol de Franco & Vera Solórzano, 2020).

Nivel de investigación

Exploratorio: se busca realizar estudios de tipo fenomenológicos o narrativos constructivistas, que busquen describir las representaciones subjetivas que emergen en un grupo humano sobre un determinado fenómeno (Galarza, 2020). Esta se aplicó en el ámbito administrativo del Consejo Nacional Electoral - Delegación de Manabí.

Descriptivo: el tipo de estudio es una investigación descriptiva que permitió conocer la experiencia y trabajo que realiza el personal administrativo encargado de la atención a los usuarios de Consejo Nacional Electoral - Delegación de Manabí.

El método cualitativo que se utilizó para este trabajo es el Estudio de caso, el cual es un estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes, en el caso particular de las ciencias sociales es uno de los métodos más utilizadas, en correspondencia con el paradigma, enfoque y estrategia. La metodológica que aplica, son las que se corresponden al criterio de clasificación según el alcance de la investigación, según el diseño de investigación y según el período y secuencia del estudio.

- El estudio de caso que estuvo centrado Analizar los componentes de una gestión administrativa digital e inteligente para la transformación de la gestión administrativa de los poderes del Estado del Consejo Nacional Electoral - Delegación de Manabí,

Técnicas de recolección de información

Las técnicas de recolección de información fueron:

La encuesta es una herramienta de retroalimentación muy popular para la investigación de mercado y en aulas. Para que una encuesta sea válida debe tener buenas preguntas, y haber un equilibrio entre preguntas abiertas y cerradas (Guevara et al., 2020).

La encuesta consistió en obtener datos de los sujetos de estudio, proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias. En este caso la encuesta está dirigida al personal administrativo del CNE.

Entre las estrategias de apoyo cualitativo para este tipo de investigación se consideraron:

la entrevista a través de un guion de preguntas semiestructuradas. La información obtenida a través de las entrevistas permitió aproximarse a la forma de entender la realidad por parte del entrevistado, en la entrevista se contempla un conjunto de temas que responden al propósito de la investigación. El carácter semiestructurado de la misma permite mantener la coherencia y centrar el discurso de los actores en las diferentes temáticas relacionadas con los procesos de desarrollo local y su impacto en el área. Aunque el uso de este instrumento puede generar ciertas dudas respecto al tratamiento de las verdaderas preocupaciones de los actores, el investigador, sin perder de vista el objetivo de estudio, ha de ser lo suficientemente flexible como para permitir y en su caso, estimular que los informantes expresen abiertamente los asuntos que les preocupan y que puedan ser de interés para la investigación (Mendieta Vicuña & Esparcia Pérez, 2018). En el caso de esta investigación la entrevista es dirigida al personal administrativo del CNE.

La entrevista cualitativa es más íntima, manejable y abierta, se define como “una reunión para intercambiar información entre una persona el entrevistador y otra el entrevistado u otras entrevistados. Las entrevistas implican a dos personas; un entrevistado y un entrevistador, el primero hace preguntas detalladas al segundo y esta actividad resulta ser una especie de filtro para una siguiente etapa en la

investigación (Sánchez-martínez, 2022). La entrevista es un método de recogida de información primaria más adecuado, que permite superar los citados condicionamientos y a la vez mantener una elevada calidad, todo ello pese al coste significativamente mayor para su obtención.

La observación, es aquella que implica a todos los sentidos, no tiene un formato propio, solo las reflexiones y la sensatez del investigador. La observación cualitativa no es una mera contemplación que implica adentrarnos en profundidad a las situaciones sociales y mantener un papel activo y una reflexión permanente.

Los datos son recogidos por observaciones directas sobre el comportamiento de una persona, tratando de evitar que éstas se sientan observadas y así actúen de manera habitual, también pueden realizarse observaciones a un proceso, La observación es directa cuando el investigador forma parte activa del grupo observado y asume sus comportamientos; recibe el nombre de observación participante (Piza Burgos et al., 2019). Cuando el observador no pertenece al grupo y solo se hace presente con el propósito de obtener la información, la observación recibe el nombre de no participante o simple, la observación es el registro visual de lo que ocurre en una situación real y en este trabajo se encuentra relacionada a la Gestión digital e inteligente para la transformación de la gestión administrativa de los poderes del Estado. Caso de estudio: Consejo Nacional Electoral - Delegación de Manabí.

Instrumentos

- Para el desarrollo de la encuesta, se tomó como instrumento: un cuestionario.

El uso de los cuestionarios permitió una aproximación amplia a esta diversidad de contextos y realidades en la que se torna necesario reflexionar sobre esta dimensión al encarar estudios que vayan más allá del análisis de un caso. Teniendo en cuenta estos recaudos, el alcance que brindan constituye una herramienta valiosa. Entre otras ventajas, permiten obtener información de sujetos que pertenecen a tribus distantes unas de otras, tanto en términos disciplinares como institucionales.

Desde una perspectiva latinoamericana, la tendencia al uso de cuestionarios suele centrarse en instrumentos contruidos en otras latitudes y luego traducidos y

validados en el contexto local. Esta última característica se destaca prioritariamente en estudios de psicología educativa al estudiar, entre otros temas, estilos de aprendizaje, el cuestionario es un método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener información sobre el problema en estudio y que el consultado llena por sí mismo (Pozzo et al., 2018).

Informantes claves: 2 empleados del CNE

Población

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio, es el conjunto de elementos sobre el que interesa obtener conclusiones o hacer inferencias para la toma de decisiones, una población es un conjunto de unidades usualmente personas, objetos, transacciones o eventos, en los que estamos interesados en estudiar, conjunto de individuos u objetos de interés o medidas obtenidas a partir de todos los individuos u objetos de interés (Robles, 2019). La población de estudio estuvo conformada por el personal administrativo del CNE.

Muestra

El conjunto poblacional de la investigación está plenamente definido dentro de una base de datos. la muestra es un subconjunto de la población al que se tiene acceso y debe ser representativa de esta porque sobre ella se hacen las mediciones pertinentes, aspecto que se tratará más adelante, es una porción o parte de la población de interés (Gamboa Graus, 2018). La muestra para la investigación fue intencional, esta es entendida como una técnica de muestreo en el cual el investigador la se basa en su propio juicio para elegir a los integrantes que formarán parte del estudio, como fue seleccionar 20 personas que pertenecen al personal administrativo del CNE.

Validez y confiabilidad

Los resultados de un estudio pueden considerarse confiables cuando tienen un alto grado de validez, es decir, cuando no hay sesgos, en este estudio, servirá para determinar la Gestión digital e inteligente para la transformación de la gestión administrativa de los poderes del Estado. Caso de estudio: Consejo Nacional Electoral - Delegación de Manabí.

Así, una vez que se establece que una escala es reproducible y consistente, entonces puede concluirse que es confiable, la validez de un instrumento consiste en que mida lo que tiene que medir, la validez de constructo se refiere a que el constructo responde al sustento teórico existente, para ello se apoya en pruebas estadísticas como el análisis factorial exploratorio y confirmatorio (Carhuacho et al., 2019).

Los criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento, son señalados por Palella & Marín (ob. Cit.), y se ven ejemplificados en el cuadro siguiente.

Cuadro 1. Criterios de Decisión para la confiabilidad de un Instrumento.

RANGO	VALIDEZ
0,81 – 1	Elevada
0,61 – 0,80	Aceptable
0,41 – 0,60	Regular
0,21 – 0,40	Baja
0 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Palella & Marín (2004)

Validez del Instrumento

La validez de un instrumento según Hernández & Col. (ob. Cit; p.236), “en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”, para dicha validez, se tomaron en cuenta dimensiones de las variables y los respectivos indicadores.

A tales efectos, la validez se realizó a través del contenido, porque los ítems del cuestionario buscan dar respuesta a los objetivos que se formularon en la investigación, para ello se elaboró el cuadro de operacionalización de variables. Las dimensiones e indicadores, se obtuvieron de la fundamentación teórica que avaló el presente estudio.

De igual manera, la validez se realizó a través del criterio de expertos, dado que luego de elaborado el instrumento, se sometió a una revisión cuidadosa por parte de personas conocedoras de la metodología y de la temática tratada en este trabajo de investigación, para ello, se entregó un formato donde los expertos evaluaron el cuestionario a

través de los siguientes criterios; redacción y claridad, pertinencia con los objetivos y medición estadística de cada uno de los ítems.

No obstante, a fin de obtener la confiabilidad del cuestionario, se procedió al cálculo de la confiabilidad, aplicando el estadístico KR-20/21, el cual se encuentra definido por la siguiente fórmula:

La confiabilidad del instrumento se calculó a través de KUDER-RICHARSON

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum p * q}{S^2_t} \right]$$

K: Número de Ítems

$\sum S^2_p$: Sumatoria de los éxitos “p” por los fracasos “q” (de cada Ítems)

S^2_t : Varianza total (de todos los Ítems)

$$\alpha = \frac{19}{19-1} \left[1 - \frac{3,78}{26,18} \right]$$

$$\alpha = 1,06[1-0,14]$$

$$\alpha = 1,06[0,86]$$

$$\alpha = 0,91$$

El coeficiente es de 0,91 de grado alta, lo que indica que cada vez que apliquemos el mismo instrumento a un grupo de personas en un 91% se obtendrán las mismas respuestas.

Instrumento

Con la finalidad de dar respuestas concretas al objetivo planteados, como fue analizar los componentes de una gestión administrativa digital e inteligente para la transformación de la gestión administrativa de los poderes del Estado del Consejo Nacional Electoral - Delegación de Manabí en la investigación, se diseñó un instrumento, cuyo propósito fue receptar información sobre las inclinaciones hacia las posibles tecnologías y la creación de la propuesta, por lo que se utilizó la técnica de encuesta, en donde se planteó un cuestionario, con preguntas cerradas y con la aplicación de la escala de tipo Licker.

Es importante cuidar el aspecto formal y metodológico del cuestionario. La metodología de encuesta nos permitió realizar un diseño sistemático y racionalizado (rigurosidad, precisión, claridad y orden en las preguntas).

De este modo, no sólo nos aseguraremos que el encuestado responda de un modo fiable a las preguntas formuladas sino también la validez de la información obtenida y la elección de una muestra representativa de la población a la que vaya destinada la encuesta, evitando los sesgos importantes en la misma

Se realizaron 10 preguntas cerradas explicando el procedimiento a los usuarios y personal del CNE, a la vez se hizo una entrevista sencilla no estructurada que facilitó realizar las conclusiones del trabajo, la observación fue realizada con varias visitas al lugar en donde se observó el servicio de Gestión digital e inteligente para la transformación de la gestión administrativa, luego los datos fueron procesados en software estadístico de Infostat para realizar la interpretación y análisis de los resultados, para la tecnología potencia a los usuarios con la Técnica de muestreo no probabilística y la observación.

Tipo de recolección de la información

El siguiente trabajo en el cual se usó el Diseño No experimental en donde la unidad de análisis es el Consejo Nacional Electoral Delegación de Manabí, con el Personal

administrativo del CNE. Se usó el análisis de contenido cualitativo. Para la recolección de datos se utilizó técnica de muestreo no probabilística, intencional y la -observación para el análisis de datos. y análisis de documentos.

Los métodos de recolección de datos empleados son la observación, encuesta, entrevista. A partir de la observación,

Un estudio de caso es un estudio detallado de un tema específico. Los estudios de casos se utilizan habitualmente en la investigación social, educativa, clínica y empresarial. El diseño de la investigación de un estudio de caso suele incluir métodos cualitativos, pero a veces también se utilizan métodos cuantitativos.

Los estudios de casos sirven para describir, comparar, evaluar y comprender diferentes aspectos de un problema de investigación. Los estudios de caso tienen como característica básica que abordan de forma intensiva una unidad, ésta puede referirse a una persona, una familia, un grupo, una organización o una institución, puede ser algo simple o complejo, pero siempre una unidad; aunque en algunos estudios se incluyen varias unidades, cada una de ellas se aborda de forma individual. Estudios de caso como parte de la técnica de recolección de información. Es posible considerar los estudios de caso como una parte de la selección de la muestra, esto es, el investigador cualitativo puede adoptar un paradigma, un enfoque y una estrategia por lo que decide estudiar un fenómeno, evento o poner a prueba una teoría, de ahí que tiene que determinar cuál o cuáles casos son los más apropiados para su estudio (Muñiz, 2010).

Procesamiento y análisis de la información sobre el diagnóstico realizado

Los datos recolectados corresponden a la perspectiva de como los encuestados se sienten frente a la Gestión digital e inteligente para la transformación de la gestión administrativa de los poderes del Estado. Caso de estudio: Consejo Nacional Electoral - Delegación de Manabí, la cual realiza la utilización de todas las herramientas de la administración como ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización,

dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, entre otros, de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines perseguidos por la organización. Estos datos fueron analizados e interpretados a través de un software estadístico llamado Infostat.

3. RESULTADO Y DISCUSIÓN

Análisis de la percepción sobre una gestión digital e inteligente para la transformación de la gestión administrativa de los poderes del Estado.

Tabla 1 Percepciones sobre la gestión digital e inteligente para la transformación de la gestión administrativa

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA	CÓDIGO
1	¿En la gestión administrativa, quienes participan para la toma de decisiones?	Todo el personal del CNE	(x)
		El personal administrativo	()
		El directivo	()
2	¿El modelo de gestión institucional incorpora las aportaciones de todos los actores sociales?	Siempre	(x)
		Rara vez	()
		nunca	()
3	¿El modelo de gestión institucional se construye con las aportaciones de todos los actores sociales, en especial la gestión digital e inteligente?	Siempre	()
		Rara vez	(x)
		nunca	()
4	¿Las estrategias que usted propone superan los problemas encontrados en la Institución?	Siempre	(x)
		Ocasionalmente	()
		Nunca	()
5	¿Los procesos de innovación y las estrategias para la mejora en la gestión digital e inteligente están establecidas por?:	Equipos técnicos	(x)
		centrales	()
		Directivo	()
6	¿El modelo de gestión administrativa institucional se adapta a las nuevas tecnologías y	Si	()
		No	()
		A veces	(x)

	a los retos que la sociedad impone?		
7	¿Considera usted que la gestión administrativa actual busca el mejoramiento continuo de la calidad en la gestión digital e inteligente?	Si No Dudoso	(x) () ()
8	¿El modelo de gestión administrativa actual ha logrado el Liderazgo y autonomía de la institución?	Mucho Poco Nada	(x) () ()
9	¿Considera que es necesario un nuevo modelo de gestión administrativa, para mejorar la calidad de gestión digital e inteligente?	Si No	(x) () ()
10	¿Considera usted que la Orientación del uso de medio digitales es entendido y aceptado por los usuarios?	Si No	(x) ()
11	¿Cuáles considera usted que serán las primeras áreas de política pública en adoptar la inteligencia artificial?	Orden público y seguridad Asuntos económicos Participación ciudadana	() () (x)

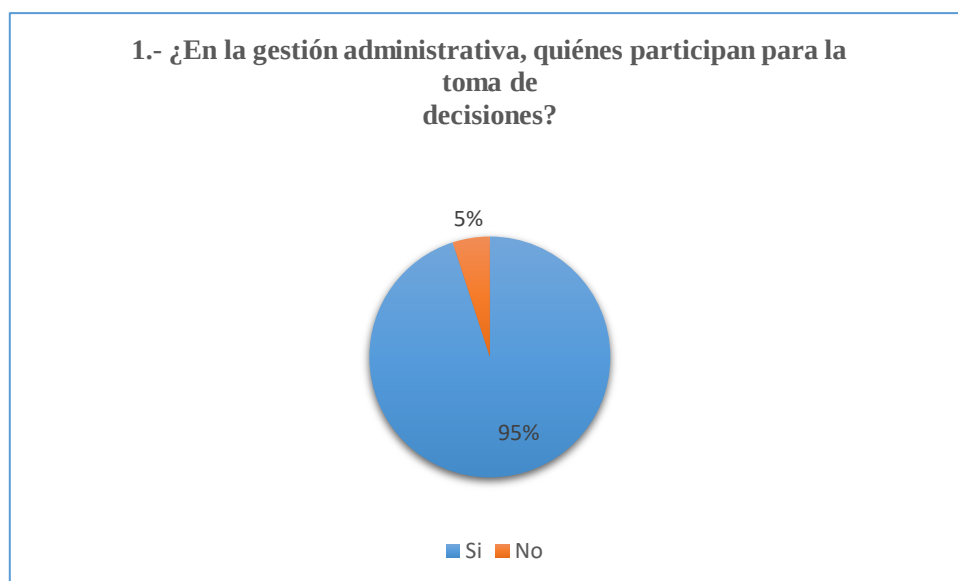
En la tabla 1 se observa las Percepciones sobre la gestión digital e inteligente para la transformación de la gestión administrativa a través de una entrevista realizada al director de Consejo Nacional Electoral, el cual es el responsable de la toma de decisiones administrativas dentro de la institución. Por lo tanto, el objetivo de esta investigación es Identificar los componentes que permiten lograr una gestión administrativa digital e inteligente. Esto se logró a través de varias preguntas relacionadas con el tema, que ayudaron a comprender las percepciones, expectativas y oportunidades de los principales actores del sector público que asumen

responsabilidades en el desarrollo de nuevas tecnologías sobre la gestión digital e inteligente. Las perspectivas de los responsables del Consejo Nacional Electoral han sido una fuente de conocimiento sobre las oportunidades, los desafíos y los problemas de implementar tecnologías y tendencias emergentes en la gobernanza pública. Las preguntas realizadas al director muestran como se ha ido implementando nuevas tecnologías, como han sido aceptadas por los usuarios y como se pueden mejorar. Las percepciones principales son la de innovar, y mantener una buena gestión administrativa en la institución, adaptándose a los cambios y actualizando cada día sus plataformas.

Descripción del proceso de transformación de una gestión administrativa de los poderes del Estado en materia digital

1.- ¿En la gestión administrativa quiénes participan para la toma de decisiones?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	15,00%
No	5	25,00%
A Veces	12	60,00%
Total	20	100,00%



Interpretación:

En la siguiente grafica podemos observar que un 60% de los encuestados señala que a veces participan en la gestión administrativa, para la toma de decisiones el 35% señala que si y el 25% dicen que no. Las empresas deben estar convencidas de la importancia de capacitar a todo el personal con el objetivo de formar habilidades y competencias digitales en toda la organización. Si bien varios estudios demuestran que es fundamental que los departamentos de relaciones públicas y comunicaciones explicaran que la capacitación de su departamento en comunicaciones digitales es fundamental. Según (Cuenca-Fontbona et al., 2020) manifiesta que en muchos estudios “no se detallan que hay ciertas fallas, particularmente en el uso de herramientas y redes

de colaboración digital”. En función a esto, también requiere desarrollar habilidades y competencias como filtrar información, evaluar y seleccionar fuentes, proteger la seguridad y privacidad de los datos, hacer un uso crítico y ético de la información y generar interacciones ricas que conduzcan a relaciones constructivas con los demás, de ahí que la participación en la gestión administrativa es sumamente importante para la toma de decisiones.

2. ¿En el modelo de gestión institucional el directivo incorpora sus aportaciones como actor social?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	50,00%
No	7	35,00%
A Veces	3	15,00%
Total	20	100,00%



Interpretación:

En la siguiente grafica podemos observar que un 50 % de los encuestados señala que el modelo de gestión institucional el directivo si incorpora sus aportaciones como actor social, el 35% señala que no y el 10% dicen que a veces. Los modelos de gestión institucional se entienden como políticas institucionales para todos los actores sociales. Al final del análisis, se determinó que alrededor de las tres cuartas partes de los modelos de gobernanza institucional nunca incorporaron las contribuciones de los actores

sociales, lo que sugiere que los intereses de los actores sociales no son bienvenidos, lo que genera malestar por el cumplimiento. para el proceso de calidad. Según (González Millán et al., 2019) sugieren que “La mayoría de las organizaciones obtienen una ventaja competitiva de la gestión del conocimiento porque se convierte en una parte esencial de la mejora diaria, este proceso es prácticamente cada vez más atención en la investigación”.

3. ¿El modelo de gestión administrativa promueve la gestión digital e inteligente?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	75,00%
No	3	15,00%
A Veces	2	10,00%
Total	20	100,00%



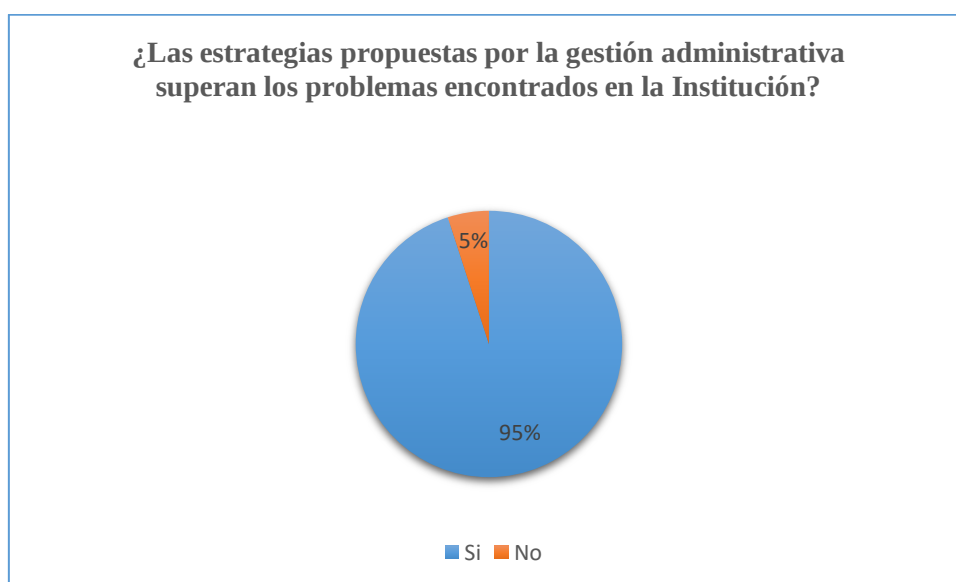
Interpretación:

En la siguiente grafica podemos observar que un 75 % de los encuestados señala que el modelo de gestión administrativa si promueve la gestión digital e inteligente 15% señala que no y el 10% dicen que a veces. Con un modelo de gestión administrativa podrás migrar a un modelo de gestión empresarial inteligente, en el que se ejecutan diferentes procesos de forma automática y sistemática, además te permite tener un seguimiento práctico de cada proceso. Para lograrlo se están realizando los siguientes

trabajos: infraestructura digital en comunicación, digitalización de procesos físicos en instituciones, desarrollo digital de la industria y los hogares, digitalización en la producción (García, 2016).

4. ¿Las estrategias propuestas por la gestión administrativa superan los problemas encontrados en la Institución?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	65,00%
Ocasionalmente	5	25,00%
Nunca	2	10,00%
Total	20	100,00%



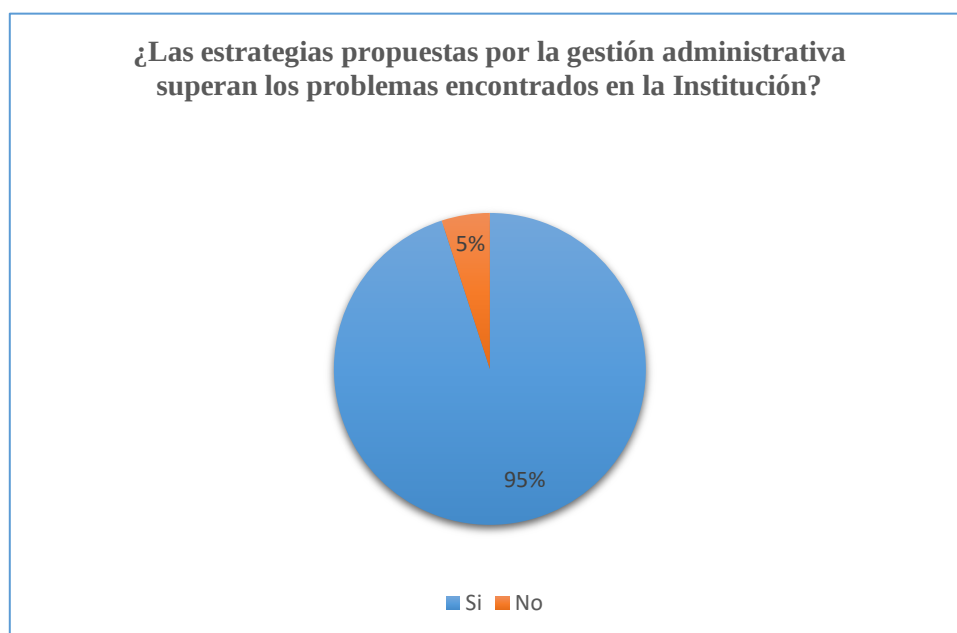
Interpretación:

En la siguiente grafica podemos observar que un 65 % de los encuestados señala que las estrategias propuestas por la gestión administrativa siempre superan los problemas encontrados en la Institución, el 25% señala que ocasionalmente y el 10% dicen que nunca. Por planteamiento entendemos un conjunto de acciones principios que guían el proceso administrativo para el logro de metas que se desea lograr. “El almacenamiento, el desarrollo y la mejora de las competencias organizacionales son el resultado del aprendizaje continuo, que genera nuevos conocimientos y es además una variable estratégica para cualquier organización”(G, 2007).

5. ¿Por quién cree que están establecidos los procesos de innovación y las estrategias para la mejora de la institución?

6.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Equipos técnicos	14	70,00%
centrales	4	20,00%
Directivo	2	10,00%
Total	20	100,00%



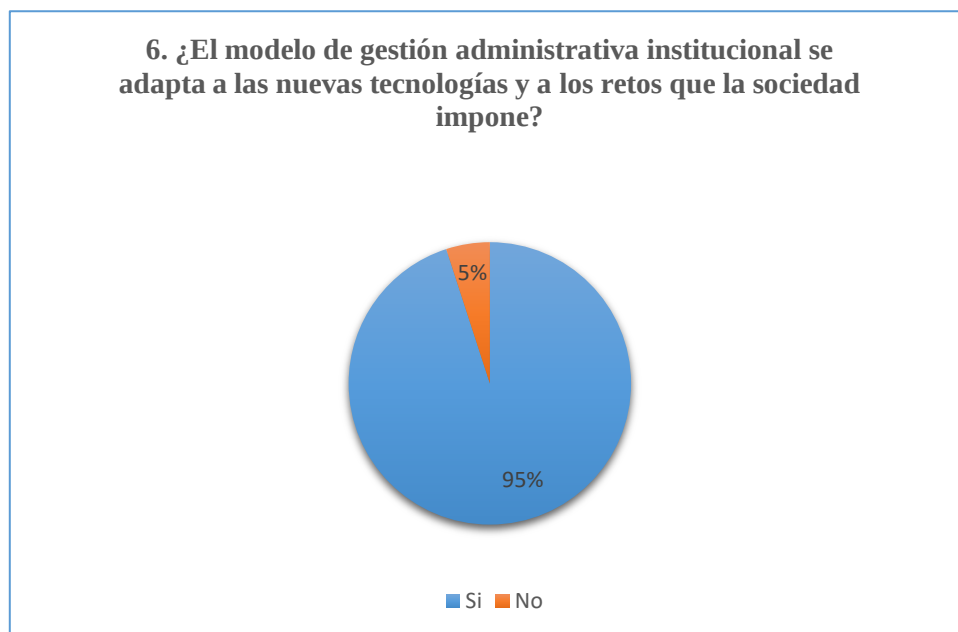
Interpretación:

En la siguiente grafica podemos observar que un 70 % de los encuestados señala que en equipos de cómputo están establecidos los procesos de innovación y las estrategias para la mejora de la institución, el 25% señala que ocasionalmente y el 10% dicen que nunca. La implementación del gobierno electrónico que involucra el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones representa principalmente “A través de la ejecución de nuevas tecnologías, la ED admite la entrada a nuevos mercados, nuevas fuentes de ingresos, y con el apoyo de la digitalización, mejora la

condición y competitividad de las pequeñas y medianas empresas” (Buxarrais Estrada & Ovide, 2011)

6. ¿El modelo de gestión administrativa institucional se adapta a las nuevas tecnologías y a los retos que la sociedad impone?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	75,00%
No	4	20,00%
A veces	1	5,00%
Total	20	100,00%



Interpretación:

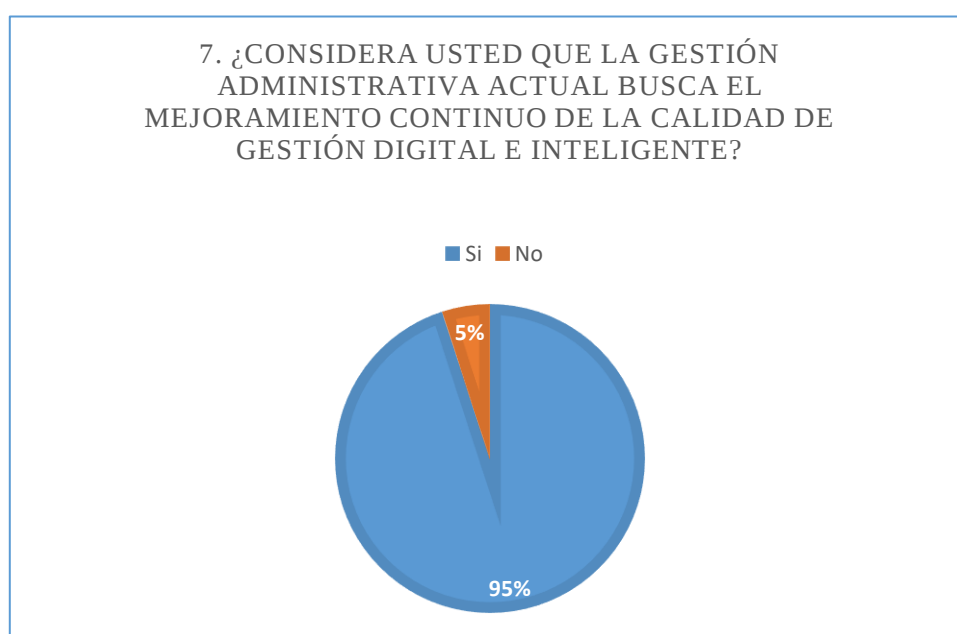
En la siguiente gráfica podemos observar que un 75% de los encuestados manifiestan que el modelo de gestión administrativa institucional se adapta a las nuevas tecnologías y a los retos que la sociedad impone, el 20% señala que no y el 5% dicen que a veces. Todo ello como lo expresan (Barragán-Martínez & Guevara-Viejó, 2016): Pese a que Ecuador ha progresado mucho en materia de estructura tecnológica los desafíos a los que se enfrentan son diversos, a continuación, se especifican los principales desafíos que deben enfrentarse como son:

- Crear una red clara con una visión integrada del gobierno electrónico, que abarque todos los niveles de la administración pública.
- Los ciudadanos deben tener acceso para crear una cuenta donde puedan interactuar con las agencias gubernamentales sin tener que acudir a ellas para que tengan acceso a crear un usuario.

7. ¿Considera usted que la gestión administrativa actual busca el mejoramiento continuo de la calidad de gestión digital e inteligente?

8.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	85,00%
No	3	15,00%
Total	20	100,00%



Interpretación:

En la siguiente gráfica podemos observar que un 85% de los encuestados manifiestan que, si la gestión administrativa actual busca el mejoramiento continuo de la calidad de gestión digital e inteligente, el 15% señala que no. La percepción anterior era que la gestión del conocimiento busca el éxito organizacional y, cuando se hace bien, requiere innovación y mejora en el uso del conocimiento, dados los cambios cada vez mayores en los ritmos de vida económicos y organizacionales, (González Millán et al., 2019) sugieren que “La mayoría de las organizaciones obtienen una ventaja

competitiva de la gestión del conocimiento porque se convierte en una parte esencial de la mejora diaria, este proceso es prácticamente cada vez más atención en la investigación.”

8. ¿La administrativa actual ha logrado el Liderazgo y autonomía de la institución?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	13	65,00%
Poco	4	20,00%
Nada	3	15,00%
Total	20	100,00%



Interpretación:

En la siguiente gráfica podemos observar que un 65% de los encuestados manifiestan que, la administrativa actual mucho ha logrado el Liderazgo y autonomía de la institución, el 20% señala que poco y el 15% que nada. Esta realidad, sin embargo, contrasta fuertemente con el hecho de que los profesionales creen que sus empresas tienen un nivel moderado de madurez digital en la automatización de procesos para tomar decisiones y comprender su desempeño en estos canales de comunicación digital. En este sentido, los resultados obtenidos en el trabajo de investigación realizado por (Cuenca-Fontbona et al., 2020), quien defiende que “La combinación de habilidades

digitales con la automatización de procesos permite a la empresa evolucionar hacia una cultura corporativa digital, lo que le permite crecer y mejorar la eficiencia”.

9. ¿Considera que es necesario un nuevo modelo de gestión administrativa, para mejorar la calidad de gestión administrativa digital e inteligente?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	90,00%
No	2	10,00%
Total	20	100,00%



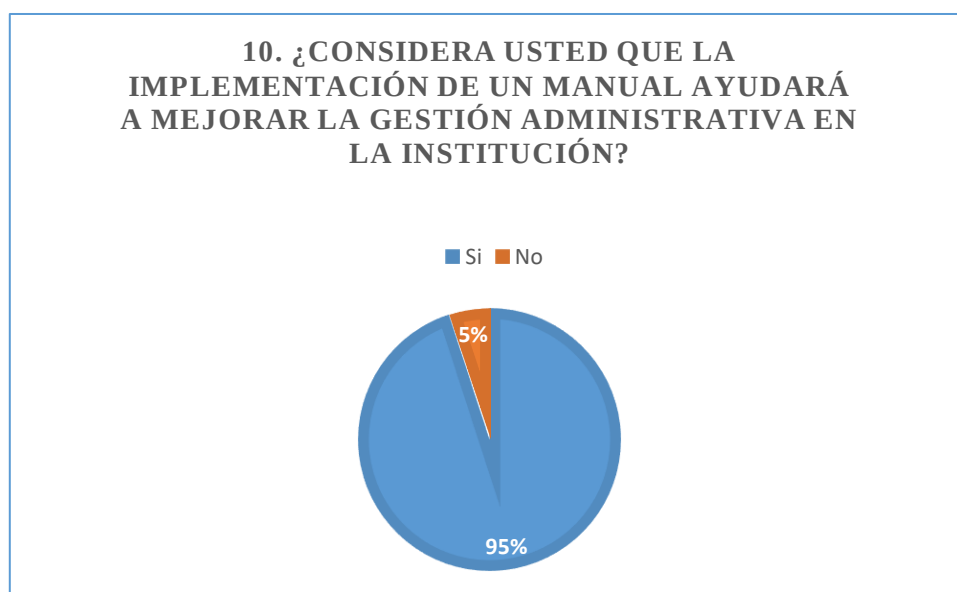
Interpretación:

En la siguiente gráfica podemos observar que un 90% de los encuestados manifiestan que, si considera que es necesario un nuevo modelo de gestión administrativa, para mejorar la calidad de gestión administrativa digital e inteligente, el 20% señala que no. Para el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de Ecuador, la importancia del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones “tiene un impacto en los niveles de productividad de las empresas, además de aumentar la productividad laboral”(Barragán-Martínez & Guevara-Viejó, 2016). Pero el impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el crecimiento no solo está directamente relacionado con la función de producción, también debemos considerar su impacto a través de otras

variables que inciden directamente en el crecimiento económico de un país. Se puede ver su impacto en la inversión, el capital humano, el capital social, el comercio y, en última instancia, la innovación y el emprendimiento.

10. ¿Considera usted que la implementación de un manual ayudará a mejorar la gestión administrativa en la institución?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	95,00%
No	1	5,00%
Total	20	100,00%



Interpretación:

En la siguiente gráfica podemos observar que un 95% de los encuestados manifiestan que, la implementación de un manual si ayudará a mejorar la gestión administrativa en la institución, el 5% señala que no. Se puede manifestar que una serie de procedimientos en el transcurso de implementación del gobierno electrónico no son obligatoriamente continuas en todos los casos. Analizar el alcance y los beneficios de las herramientas de gobierno electrónico a medida que avanzan hacia una etapa más extenso de desarrollo muestra su competencia para mejorar la capacidad y la claridad de las organizaciones públicas. En términos generales, las que se conocen como fases de gobierno electrónico se han denominado de la siguiente manera (Cardona, 2004)

9. CONCLUSIONES

De acuerdo con el objetivo de la investigación como fue analizar los componentes de una gestión administrativa digital e inteligente para la transformación de la gestión administrativa de los poderes del Estado del Consejo Nacional Electoral - Delegación de Manabí, se puede concluir que la inteligencia organizacional como enfoque de gestión se ha popularizado a muchas empresas de países del primer mundo, a través del uso de la tecnología ha ganado una poderosa ventaja sobre sus competidores. De todos modos, eso Puede ver que es probable que este enfoque funcione para todo tipo de empresas. No hay necesidad de una gran inversión en la tecnología inicialmente, ya que se recomienda dominar los modelos inteligentes manualmente antes de aprender adquisición de tecnología.

El desempeño organizacional está influenciado por elementos tecnológicos y de infraestructura relacionados con la transformación digital, los recursos humanos y sus habilidades, las capacidades de análisis de datos y su impacto en los procesos a nivel de proceso y, finalmente, por la estrategia organizacional.

De ahí que. el impacto positivo de la gestión del conocimiento se construye con las capacidades dinámicas de la agilidad organizacional. Esto permite detectar y responder a cambios en el entorno, simplificando la forma de trabajar y agilizando los procesos. Además, esta agilidad impacta positivamente en el desempeño a nivel de procesos, mejorando el desempeño de las cadenas de suministro, la producción y las operaciones, aumentando la productividad laboral y la entrega de productos y servicios.

RECOMENDACIONES

Este estudio ayuda a demostrar la base de la relación entre la transformación digital y el desempeño organizacional y brinda información para que los investigadores puedan examinar la relación causal entre los hallazgos de la estructura de transformación digital y los cambios requeridos en el nivel de desempeño de la organización. Por lo tanto, con base en la investigación realizada, se recomienda realizar investigaciones similares o continuar investigando sobre los siguientes temas:

- Establecer la relación entre la transformación digital de la organización y el gobierno de datos para asegurar el valor de los datos
- Evaluar el impacto de la transformación digital en las decisiones operativas, tácticas y estratégicas a medida que la organización implementa tecnologías digitales.
- Evaluar las consideraciones éticas al desarrollar aplicaciones de transformación digital donde se puede obtener una ventaja competitiva a partir de datos sobre clientes, proveedores, usuarios entre otros.

Analizar la viabilidad de una gestión administrativa digital e inteligente para la transformación de la gestión administrativa de los poderes del Estado. Caso de estudio: Consejo Nacional Electoral - Delegación de Manabí. Se sugiere: Propuesta de transformación digital de la gestión administrativa de los poderes del Estado.

Mejora de Procesos:

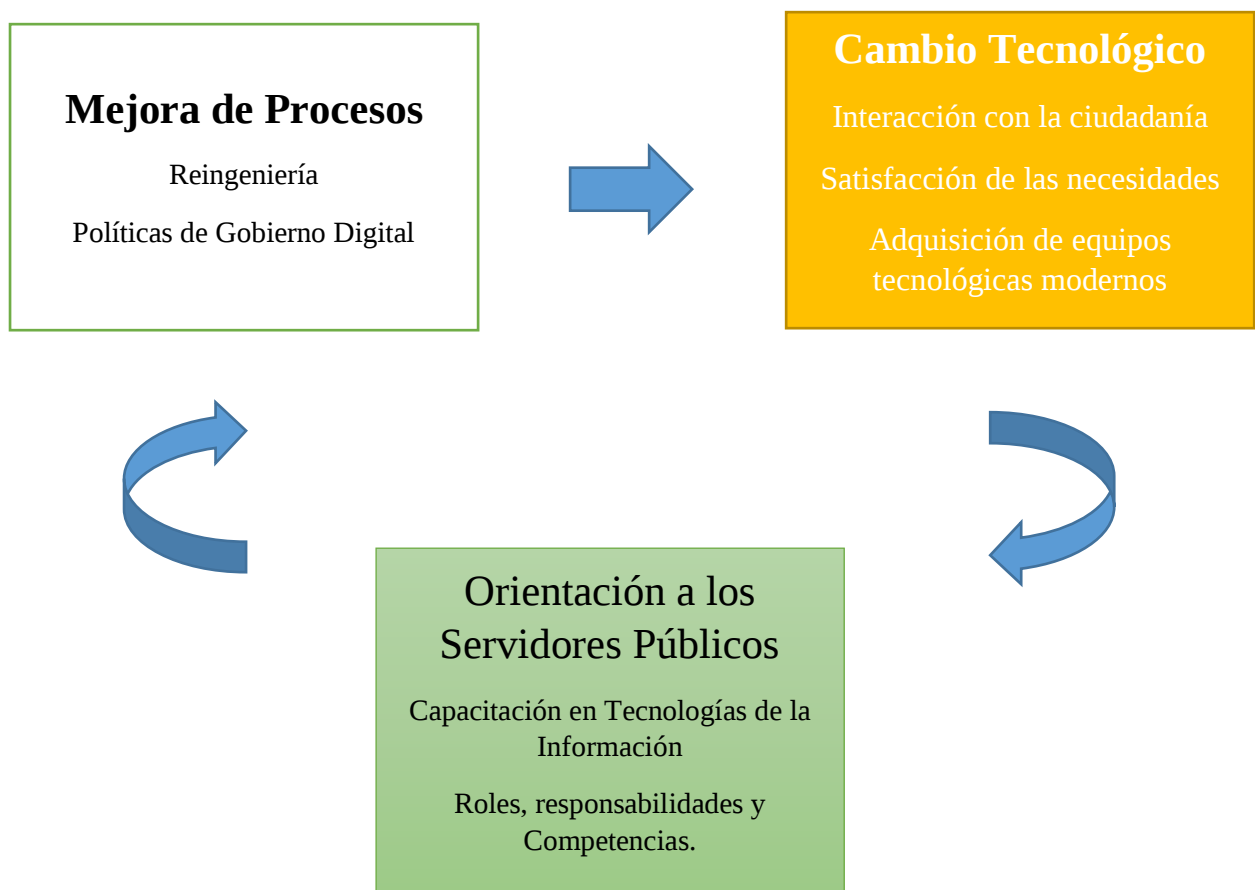
Centrarse en todo aquello que genere valor. Priorizar los esfuerzos para simplificar los procesos de los trámites de los servicios públicos más importantes y con los que los ciudadanos están menos satisfechos, como todos aquellos trámites que conllevan los procesos de recaudación, salud, educación, bienestar, justicia, entre otros.

Cambio Tecnológico:

Analizar el funcionamiento de sus servicios digitales y de su consumo por parte de la ciudadanía; así como estudiar y preguntar a los ciudadanos qué es lo que opinan de los servicios y qué podría mejorar su experiencia.

Orientación a los servidores Públicos:

Orientar las acciones hacia la formación y entrenamiento debe ser un compromiso visible como clave para el éxito y la consecución del proceso de adaptación al nuevo ecosistema digital.



Fuente elaboración propia 2022

Referencias bibliográficas

Albayero, M. S., Tejada-Hernández, M., & Cerritos, J. de J. (2020). Una aproximación teórica para la aplicación de la metodología del enfoque mixto en la investigación en enfermería. *Revista Entorno*, 69, 1–6.

<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/366/3661456006/3661456006.pdf>

Anzola Montero, G., & Anzola Montero, G. (2019). Transformación digital para la revolución industrial: El nuevo llamado para la U.D.C.A. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, 22(1).

<https://doi.org/10.31910/rudca.v22.n1.2019.1228>

Arias F. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme. 6ta. edición.

Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. (s. f.). Recuperado 27 de abril de 2022, de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992020000300124

Barragán-Martínez, X., & Guevara-Viejó, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*, 9(19), 110-127.

Binimelis-Espinoza, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálisis*, 20, 448-457.

<https://doi.org/10.1590/1982-02592017v20n3p448>

<https://doi.org/10.1590/1982-02592017v20n3p448>

Buxarrais Estrada, M. R., & Ovide, E. (2011). El impacto de las nuevas tecnologías en la educación en valores del siglo XXI. *Sinéctica*, 37, 1-14.

Cardona, D. F. (2004). El gobierno electrónico: Una herramienta estratégica de toma de decisiones. *Universidad & Empresa*, 3(3-5), 20-45.

Carhuanchu, I., Nolasco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología para la investigación holística. In *Uíde* (Primera ed).
[https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodología para la investigación holística.pdf](https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodología%20para%20la%20investigaci3n%20holística.pdf).

Cerezal y Fiallo (2005). Cómo investigar en pedagogía. Pueblo y Educación

Corvalán, J. G. (2017). Administración Pública digital e inteligente: Transformaciones en la era de la inteligencia artificial. *Revista de Direito Econômico e Socioambiental*, 8(2), 26-66.

Corvalán, J. G. (2018). Inteligencia artificial: Retos, desafíos y oportunidades - Prometea: la primera inteligencia artificial de Latinoamérica al servicio de la Justicia. *Revista de Investigações Constitucionais*, 5, 295-316.
<https://doi.org/10.5380/rinc.v5i1.55334>

Cuenca-Fontbona, J., Matilla, K., Compte-Pujol, M., Cuenca-Fontbona, J., Matilla, K., & Compte-Pujol, M. (2020). Transformación digital de los departamentos de relaciones públicas y comunicación de una muestra de empresas españolas. *Revista de Comunicación*, 19(1), 75-92. <https://doi.org/10.26441/rc19.1-2020-a5>

Duche Calvas, R. O. (2016). *Implementación del Proyecto de Conteo Rápido Realizado en el CNE Delegación Provincial de Manabí en las Elecciones del 23 de Febrero de 2014*. <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/43784>

Ernani, C. (2017). Gobernanza global y análisis comparado de los procesos de integración en américa latina: comunidad andina y el mercado del sur. *Revista de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad*, 12(2), 93-110.
<https://doi.org/10.18359/ries.2802>

- Finol de Franco, M., & Vera Solórzano, J. L. (2020). Paradigmas, enfoques y métodos de investigación: análisis teórico. *Mundo Recursiv*, 3(1), 1–24.
<https://drive.google.com/file/d/1vI7S1dPpkES8zUwyfenm0Jn6PmzAsKMO/view>
- Galarza, C. R. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(1–5).
<http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/336/621>
- Gamboa Graus, M. (2018). Estadística aplicada a la investigación educativa. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 5(2), 2018.
<https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/427/443>
- G, N. N. (2007). La Gestión Del Conocimiento Como Fuente De Innovación. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 61, 77-87.
- García, L. E. (2016). Ventajas comparativas y desafíos de los bancos regionales de desarrollo: La experiencia de CAF. *Economía y Desarrollo*, 156(1), 6-19.
- Gobierno Electrónico de Ecuador—Bajo este contexto la visión de Gobierno Electrónico en Ecuador Busca usar las TIC para facilitar la interacción entre el gobierno, la ciudadanía, el sector productivo.* (s. f.). Recuperado 28 de abril de 2022, de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/>
- González Millán, J. J., Rodríguez Díaz, M. T., & González Millán, O. U. (2019). Factores que inciden en la gestión de conocimiento y la innovación abierta en empresas colombianas. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 58, 116-138. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n58a10>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento*, 3, 163–173.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

- Hernández, R. M., Sanchez Cáceres, I., Zarate Hermoza, J. R., Medina Coronado, D., Loli Poma, T. P., & Arévalo Gómez, G. R. (2019). Tecnología de Información y Comunicación (TIC) y su práctica en la evaluación educativa. *Propósitos y Representaciones*, 7(2), 1-5. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.328>
- Impacto de la tecnología en la sociedad: El caso de Ecuador*. (s. f.). Recuperado 27 de abril de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500176
- Inzunza-Mejía, P. C., & Inzunza-Mejía, P. C. (2018). Amenazas y oportunidades de la economía digital en el mercado laboral de México. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 26(2), 45-60. <https://doi.org/10.18359/rfce.2926>
- Inzunza-Mejía, P. C., & Inzunza-Mejía, P. C. (2018). Amenazas y oportunidades de la economía digital en el mercado laboral de México. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 26(2), 45-60. <https://doi.org/10.18359/rfce.2926>
- López, A. (2018). La implantación del gobierno electrónico en Venezuela. *Comunicación: estudios venezolanos de comunicación*, 182 (2º trimestre), 29-38.
- Manabí – Delegaciones Provinciales | Consejo Nacional Electoral – Ecuador*. (s. f.). Recuperado 27 de abril de 2022, de <https://delegaciones.cne.gob.ec/manabi/>
- Martinez, X. B., & Viejó, F. G. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19), 110-127.
- Martins, C. R., & Dal Sasso, G. T. M. (2008). La tecnología: Definiciones y reflexiones para la práctica en salud y enfermería. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 17, 11-12. <https://doi.org/10.1590/S0104-07072008000100001>

- Mendieta Vicuña, D., & Esparcia Pérez, J. (2018). Aproximación metodológica al análisis de contenidos a partir del discurso de los actores. Un ensayo de investigación social de procesos de desarrollo local. *EMPIRIA. Revista de Metodología de Las Ciencias Sociales*, 39, 15.
<https://www.redalyc.org/journal/2971/297164999001/297164999001.pdf>
- Millán, J. J. G., Díaz, M. T. R., & Millán, O. U. G. (2019). Factores que inciden en la gestión de conocimiento y la innovación abierta en empresas colombianas. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 58, 116-138.
- Modelos explicativos del proceso de innovación tecnológica en las organizaciones.* (s. f.). Recuperado 28 de abril de 2022, de
<https://www.redalyc.org/journal/290/29055964004/html/>
- Mora-Vega, R., Fonseca-Arguello, H., Murillo-Vega, M., Mora-Vega, R., Fonseca-Arguello, H., & Murillo-Vega, M. (2021). Situación de la economía digital, el comercio electrónico y el ecosistema FinTech en Uruguay. *InterSedes*, 22(45), 204-219. <https://doi.org/10.15517/isucr.v22i45.46088>
- Muñiz, M. (2010). Estudios de caso en la investigación cualitativa. In *División de estudios de posgrado universidad autónoma de nuevo León* (pp. 1–8). Facultad de psicología.
- Ochoa Henríquez, H. (2008). Innovación de la gestión pública en Venezuela. *Enlace*, 5(1), 65-78.
- Otero-Ortega, A. (2018). Enfoques De Investigación. *Universidad Del Atlantico*, 14(August), 3–5.
https://www.researchgate.net/publication/326905435%0Ahttps://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf

- Pérez Espinoza, M. J., Espinoza Carrión, C., & Peralta Mocha, B. (2016). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU ENFOQUE AMBIENTAL: UNA VISIÓN SOSTENIBLE A FUTURO. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(3), 169-178.
- Piza Burgos, N., Amaquemma Márquez, F., & Beltrán Baquerizo, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Revista Conrado*, 15(70), 455–459.
- Pozzo, M. I., Borgobello, A., & Pierella, M. P. (2018). Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad; análisis de experiencias desde una perspectiva situada. *Revista Latinoamericana de Metodología de Las Ciencias Sociales*, 8(2), e046. <https://doi.org/10.24215/18537863e046>
- Quispe, G. P. S., Coque, L. M. P., & Brazales, Y. P. B. (2020). El uso de la social media en la administración de las empresas públicas en Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 5(3), 156-180.
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *PuebloCont.*, 30(1), 245–246.
<http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269/1099>
- Salazar, N. (2017). Las tic, el gobierno electrónico y las alcaldías ecuatorianas: El camino hacia los gobiernos abiertos, la innovación y el empoderamiento del ciudadano. *Eduweb*, 11(1), 11-25.
- Sampedro Guamán, C. R., Palma Rivera, D. P., Machuca Vivar, S. A., Arrobo Lapo, E. V., Sampedro Guamán, C. R., Palma Rivera, D. P., Machuca Vivar, S. A., & Arrobo Lapo, E. V. (2021). Transformación digital de la comercialización en las pequeñas y medianas empresas a través de redes sociales. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 484-490.
- Sánchez-martínez, D. V. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *Tepexi*, 9(17), 38–39.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/7928/8457>

- Stringhini, A. (2018). Administración Pública Inteligente: Novedades al ecosistema normativo digital de la República Argentina. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 5(2), 199-216.
- Vargas, I. M., Mucha, J. L. C., García, E. R. F., Cueva, F. E. I., & Condori, F. S. (2020). Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú. *Revista Inclusiones: Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 7(Extra 8 (abril-junio)), 111-123.
- Villoria, M., & Ramírez Alujas, Á. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión y política pública*, 22(SPE), 69-103.
- Yaulema Zavala, O. J., & Blanco Encinosa, L. J. (2017). Infocentros en Ecuador: La inclusión social en acción en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. *Cofin Habana*, 11(2), 270-280.