

**Portales web de los Gobiernos Autónomos Descentralizados del
Guayas y su funcionabilidad de información para la ciudadanía**

Autor:

Ing. Marco Vinicio Ochoa Coronel

Tutor:

Ing. Miguel Cedillo Fajardo, Mgs.

Portales web de los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Guayas y su funcionalidad de información para la ciudadanía

RESUMEN

Los portales webs son considerados como la cara virtual de las instituciones, en el sector público del Estado Ecuatoriano no es la diferencia. Brindar servicio al usuario a través de plataformas virtuales es uno de los objetivos marcados en los planes de desarrollo del Ecuador, y con el apalancamiento de los objetivos marcados en el plan de Gobierno Electrónico, por medio de las Tecnologías de Información y Comunicación, se busca transparentar los procesos y servicios que proveen las instituciones públicas.

La presente investigación realiza la evaluación de los portales webs pertenecientes a los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales de la provincia del Guayas, mediante criterios e indicadores cualitativos y cuantitativos, donde el análisis se enfoca en: i) la calidad de la información, ii) calidad de la interacción y iii) la calidad del medio digital, los mismos buscan categorizar el nivel de desarrollo y madurez del portal en relación a la información presentada en la plataforma y necesidad del usuario (ciudadano) como consumidor de dicha información. Para terminar, se desarrollará un listado en el que se categorizan los GADs municipales según su calificación y desarrollo de acuerdo a la herramienta evaluativa, en busca de la funcionalidad de estos hacia los usuarios y su incidencia en la mejora del servicio.

Palabras claves: portales webs, funcionalidad, evaluación

ABSTRACT

The web portals are considered as the virtual face of the institutions, in the public sector of the Ecuadorian State it is not the difference. Providing service to the user through virtual platforms is one of the objectives set in the development plans of Ecuador, and with the leverage of the objectives set in the Electronic Government plan, through Information and Communication Technologies, it is sought make transparent the processes and services provided by public institutions.

The present investigation carries out the evaluation of the web portals belonging to the municipal Decentralized Autonomous Governments of the Guayas province, through qualitative and quantitative criteria and indicators, where the analysis focuses on: i) the quality of the information, ii) the quality of the interaction and iii) the quality of the digital medium, they seek to categorize the level of development and maturity of the portal in relation to the information presented on the platform and the need of the user (citizen) as a consumer of said information. Finally, a list will be developed in which municipal GADs are categorized according to their qualification and development according to the evaluation tool, in search of their functionality towards users and their impact on improving the service.

Keywords: web portals, functionality, evaluation

INTRODUCCION

El actual uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS) en la gestión pública del estado ecuatoriano, representa un avance en la difusión de información hacia la sociedad que lo requiere, pero en especial al grupo de ciudadanos que se encuentran vinculados a los servicios que ofrece una institución en específica. Puesto que las TICS para (Rivas, 2019) “se han convertido en una herramienta clave para fortalecer las funciones del gobierno en el logro de sus metas y entrega eficiente de sus servicios a los ciudadanos mejorando la gestión pública”, pasando del servicio manual y presencial a un servicio automatizado y virtual, brindando menor tiempo de respuesta en las respectivas solicitudes.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados cantonales (GADs) en el Ecuador forman parte importante en la toma de decisiones dentro de la estructura gubernamental, estos conocen la necesidad de sus ciudadanos de forma íntima, puesto que administran los recursos y necesidades de ellos, partiendo que como autoridades establecidas por votación popular, son electos por la misma población y forman parte de ella. Es así, que su objetivo es brindar de forma directa el bienestar comprometido por el Estado a través de la Constitución y el derecho de ciudadano.

Para los GADs municipales, el brindar servicio es fundamental en el desarrollo socioeconómico de su circunscripción, y a través de los medios tecnológicos tratan de conseguir dicho objetivo, proveyendo de información oportuna sobre los servicios y difusión de la misma para cualquier tipo de proceso que necesite el ciudadano y por tal, considerado como usuario del GADs.

En tal virtud, un medio óptimo de penetrarse en la sociedad con información relevante y formas de servicios, son las páginas webs, que representan la imagen visible de la institución a través de la red, y con ello llegando a los hogares de los usuarios, con la finalidad de brindar el servicio de forma oportuna y en menor tiempo, así como de mantener informada a la ciudadanía de las diferentes actividades o hechos importantes planificados para la ciudad. Dicha página web debe ser funcional, precisa, y actualizada en relación a la información que se proyecta en ella, así como la capacidad de interactuar con el usuario.

DESARROLLO

Se conoce que la Administración pública se basa en la denominada Burocracia como mecanismo de gestión y control de cada uno de los procesos, siendo este *“un sistema organizado por funciones y jerarquías en una empresa privada o institución pública, con el fin de cumplir con los objetivos empresariales o institucionales”* (Meoño, 2015).

Max Weber fue un importante sociólogo y destacado economista alemán. Considerado uno de los fundadores de la Sociología Moderna también conocida como la sociología económica. Weber, políticamente se identificaba como un liberal democrático y reformista, que ayudó a fundar el Partido demócrata de Alemania. Fue una de las primeras personalidades en criticar el expansionismo de su País en la Primera Guerra Mundial (Vicente Selva, 2017). Esta burocracia es, para Weber, un modo de administración con fundamentos racionales donde cada individuo tiene una función determinada y cada uno colabora para que los fines de la empresa se puedan concretar. Era una forma racional de organizar una entidad para conseguir que la misma funcionara con precisión, claridad, velocidad y eficiencia.

“La burocracia se inició con el claro objetivo y la necesidad de conseguir que la organización de las distintas empresas, especialmente de las que contaban con muchos empleados y con un gran volumen de actividad, estuvieran “ordenadas” de manera racional” (Maria Llanos , 2016)

En este sentido, para él a la hora de establecer dicha burocracia era fundamental que la misma se sustentara en cuestiones tales como la división del trabajo, la jerarquía de la autoridad, las reglas y normas, el compromiso profesional, la racionalidad, la impersonalidad en cuanto a la aplicación de los procedimientos y las reglas o los registros escritos.

En el plano teórico, la burocracia permite que las normas dictadas por las autoridades se ejecuten de manera precisa y acorde a procedimientos ya estipulados. De esta manera, se reduce el error humano y el proceso de las acciones resulta transparente. La visión negativa de la burocracia surge por la rigidez de estos mismos procesos, que pueden volver excesivamente lento cualquier tipo de trámite. Por otra parte, la burocracia no tiene en cuenta las

alteraciones que pueden surgir con el devenir cotidiano y que exigen nuevas soluciones para los problemas inéditos.

En el ámbito de la transparencia de información, es importante tener presente que las entidades públicas y de gestión administrativa están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, así lo confirma (Osejo, Cadena, Noboa, & Sanchez, 2017).

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y su penetración a nivel mundial revolucionan todos los procesos de la humanidad, principalmente la operación de las empresas. Factor clave es el acceso a internet, herramienta que hace posible que fluyan los datos de manera efectiva en las organizaciones, y se constituye en el nervio digital de los sistemas de información utilizados para atender a clientes e interactuar con proveedores.

Para una gestión ágil, las organizaciones públicas a nivel mundial han optado por el uso de las TIC en sus procesos. Esta iniciativa se la conoce con el nombre de gobierno electrónico (Concha & Naser, 2012). Incluso en los servicios públicos clásicos como la seguridad, la salud y la educación, las posibilidades y oportunidades de las TIC se consideran un elemento auxiliar; con los avances tecnológicos que cada vez son más acelerados, especialmente las capacidades de los dispositivos móviles resultan complejas imaginar los beneficios que nos depara el futuro en este campo (Ogurlu, 2014).

La primera noción de gobierno electrónico se definió en 1993 en un documento para la creación de un gobierno que funcione mejor y cueste menos, preparado por Al Gore, vicepresidente de Estados Unidos (Misra, 2007). A la fecha el uso de las TIC en el sector público ha evolucionado y se convierte en un elemento importante en la gestión, tanto que en la última década ha promovido la producción científica en este ámbito, siendo de la administración pública y las

ciencias de la información donde más se abordan estas temáticas(Alcaide, Rodríguez, & López Hernández, 2017).

Las implementaciones de gobierno electrónico consideran varios modelos. Estos modelos pueden no sólo conectar al ciudadano sino también otras áreas como negocios, organización o entre diferentes organismos gubernamentales. Dong, Xiong, & Han (2010) proponen cuatro modelos: Gobierno a Ciudadano o Gobierno a Cliente (G2C), Gobierno a Empresa (G2B), Gobierno a Gobierno (G2G) y Gobierno a Empleados (G2E).

Los intercambios de información que se dan en la red (Internet) han generado nuevas formas de sociabilidad entre las personas, empresas privadas y públicas como en la sociedad, permitiendo un aumento de capacidades operativas en el ciudadano a un menor costo (Araya, 2005). Las TIC facilitan las comunicaciones, proporcionan el acceso a la información por medio del Internet como a todo tipo de servicios y al gobierno electrónico, generando economías de servicios virtuales, contribuyendo a la modernización del Estado y a la distribución de la equidad (Barragán Martínez & Guevara Viejó, 2016).

Es así que las aplicaciones electrónicas que brindan soporte a las actividades del ser humano como: e-información, e-gobierno, e-comercio, e-negocios, e-aprendizaje, e-mail, e-servicio, etc., facilitan la transaccionalidad de datos, información y conocimiento de los ciudadanos, sumándose a estas innovaciones tecnológicas las redes sociales (Gallego, 2010). Gobierno electrónico es una aplicación de las TIC que permite relacionar al gobierno con: el ciudadano, la empresa, el empleado y al mismo gobierno central o descentralizado, con la finalidad de informar, innovar, interactuar, integrar y realizar transacciones de manera segura, oportuna y en tiempo real.

Al hacer mención sobre Gobierno electrónico, este no posee una definición primaria o única, depende desde la objetividad de su uso y utilidad. Es así que, desde los inicios del uso de las TIC, en la administración pública en los años 40, hasta cuando se empezó a usar el término Gobierno Electrónico, hacia fines de los 90, se han desarrollado cambios importantes en la forma en que el Estado realiza sus actividades internas y proporciona sus servicios a los ciudadanos. El

término Gobierno electrónico (e-government), fue usado el 17 de diciembre de 1999 por el vicepresidente de los Estados Unidos, Al Gore, a través de la “e-government directive” En la llegada del nuevo siglo, las TIC han acompañado a las administraciones públicas como una de las fuentes de mejora e innovación más notables durante los últimos años. Actualmente existe un amplio número de definiciones de gobierno electrónico.

El espectro va desde conceptualizaciones que presentan al gobierno electrónico únicamente como la provisión de servicios públicos mediante aplicaciones en Internet, hasta definiciones que caracterizan al gobierno electrónico como el uso de cualquier tecnología de información y/o comunicación (incluyendo faxes o teléfonos) en el gobierno (Gil Garcia & Luna Reyes, 2003). Según el Centro Latinoamericano de Administración Pública para el Desarrollo, Clad (2007: 34), define a Gobierno electrónico como: “El uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Todo ello sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales.”

La incorporación de portales web y manejo de información digital, propicia el desarrollo y rapidez de información entre los actores de la gestión pública, considerando que en los actuales momentos la abundancia de datos en la red y las denominadas falsas noticias “*fake news*”, conllevan a estar atentos y poder reconocer los tipos de fuente de información y la veracidad del origen del comunicado.

En este sentido es importante tener los criterios adecuados para someter este tipo de portales a webs a herramientas o instrumentos de evaluación en relación de la calidad de la información difundida, para (Oviedo, Mazon, & Zubcoff, 2016) la calidad de los datos recopilados determinará en un alto porcentaje la calidad de los resultados obtenidos al reutilizar dichos datos a través del desarrollo de servicios de valor añadido. Por ello resulta muy importante contar con criterios, simples pero efectivos, que permitan evaluar la calidad de los datos que se publican en un portal de datos abiertos, así como del portal en sí mismo.

Además, estos criterios de calidad deben estar incluidos en un modelo de madurez que permita a las instituciones, no sólo seguir normativas y legislación de manera general, sino medir y permitir la inclusión de los portales de datos abiertos en los planes operativos anuales, trazando objetivos cuantificables en relación a la apertura de datos y evitando que este tipo de proyectos fracasen.

Aterrizando sobre el modelo de madurez de los portales web, se puede indicar que se refiere a un modelo para evaluar los procesos de las organizaciones, con respecto a algún ámbito en específico. Para hacer esto se elaboran diferentes estados o niveles de madurez, los cuales tienen ciertos requisitos mínimos para ser alcanzados por la organización. Por lo general, estos requisitos están agrupados en diferentes áreas claves, así lo confirma (Argandoña, 2016). Esto indica que es necesario someter a una revisión y análisis pertinente a los portales web seleccionados, en función de parámetros establecidos y validados.

METODOLOGIA

Para el proceso de medición de la funcionalidad que tienen los portales web en relación a la necesidad o búsqueda de información que posee el usuario, utilizando las TICs, nos basamos en el análisis de 3 elementos considerados para un portal web, la misma que se sustenta en lo presentado por (Barahona & Elizondo, 2015), quienes exponen estos 3 elementos y se refieren a: 1) la calidad de la información, 2) calidad de la interacción y 3) la calidad del medio digital. A su vez estos elementos contienen niveles y criterios de evaluación.

Cuadro 1. Criterios de evaluación

| N. | Elemento | Descripción |
|----|-------------------------------|---|
| 1 | Calidad de Información | permite que cualquier usuario acceda al portal web y comprenda en su totalidad dicha información, esta categoría evalúa a través del nivel de Relevancia el cual sirve para medir la utilidad de la información publicada con los criterios de comprensibilidad, exactitud, claridad, aplicabilidad; y el nivel de Solidez el cual analiza que la información publicada sea |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
| | | actualizada y correcta bajo los criterios de conciso, consistente, correcto y actual. |
| 2 | Calidad de la Interacción | evalúa la complejidad de interacción entre el usuario y el portal web correspondiente donde se permite búsquedas más complejas, su evaluación es a través del nivel de interacción es decir identificar el grado interactivo en línea bajo los criterios de presentación, trámite simple, transacción compleja, integración; y el nivel de individualización la cual permite que el usuario personalice el uso de dicha información con los criterios de organización por perfiles, integración por perfiles, personalización y personalización inteligente. |
| 3 | Calidad del Medio Digital | mide requerimientos técnicos mínimos de la plataforma del sitio web, su evaluación es a través del nivel de eficiencia acorde a la usabilidad de acuerdo a sus publicaciones a través de los criterios de navegabilidad, flexibilidad, verificabilidad, y usabilidad; y el nivel de infraestructura el cual evalúa la rapidez y motores de búsqueda con los criterios de accesibilidad, seguridad, visibilidad y velocidad de búsquedas. |

Fuente: (Cetre & Rea, 2019)

Para la aplicación del modelo, es necesario establecer los indicadores para cada criterio (Anexo 1), dándole valoración de 1 y 0 en caso de cumplir o no cumplir respectivamente. Esto se debe para cumplir con el objetivo de resaltar la total presencia o inexistencia de un criterio en los portales web gubernamentales de los GADs pertenecientes a la provincia del Guayas.

Delimitando la muestra de elementos, se pone de manifiesto que ha sido directa y selectiva según las conveniencias y vínculos del investigador, es así que se ha elegido a la provincia del Guayas, por ser la mas extensa en cantones y representativa a nivel nacional. Se considera la evaluación a la fecha de publicación del presente documento, en tal virtud de existir modificaciones en el

contenido de los portales webs en fechas posteriores al análisis, se determina que la evolución del portal no será captada en el análisis a desarrollarse.

Cuadro 2. Listado de GADs municipales y enlaces web

| N o. | GADs Municipal | Enlace de la página web |
|------|-----------------------------|---|
| 1 | Alfredo Baquerizo Moreno | http://www.municipiodejujan.gob.ec/index |
| 2 | Balao | http://www.municipiodebalao.gob.ec/ |
| 3 | Balzar | http://www.balzar.gob.ec/ |
| 4 | Colimes | http://www.gadcolimes.gob.ec/ |
| 5 | Coronel Marcelino Maridueña | https://www.municipiommariduenagob.ec/ |
| 6 | Daule | http://www.daule.gob.ec/ |
| 7 | El Empalme | http://www.municipioelempalme.gob.ec/ |
| 8 | El Triunfo | http://el-triunfo.gob.ec/TRIUNFO/ |
| 9 | ELOY ALFARO DURAN | http://www.duran.gob.ec/municipio/alexandra/index.php?option=com_content&view=article&id=253&Itemid=823 |
| 10 | GRAL. ANTONIO ELIZALDE | http://www.municipiobucay.gob.ec/ |
| 11 | GUAYAQUIL | http://www.guayaquil.gob.ec/ |
| 12 | ISIDRO AYORA | http://www.isidroayora.gob.ec/ |
| 13 | LOMAS DE SANTENTILLO | http://www.lomasdesargentillo.gob.ec/ |
| 14 | MILAGRO | http://www.milagro.gob.ec/ |
| 15 | NARANJAL | http://www.naranjal.gob.ec/ |
| 16 | NARANJITO | http://www.naranjito.gob.ec/ |
| 17 | NOBOL | http://www.nobol.gob.ec/ |
| 18 | PALESTINA | https://www.municipiodepalestina.com/ |
| 19 | PEDRO CARBO | http://www.pedrocarbo.gob.ec/ |
| 20 | PLAYAS | http://www.municipioplayas.gob.ec/ |
| 21 | SALITRE | http://www.salitre.gob.ec/ |
| 22 | SAMBORONDON | http://www.samborondon.gob.ec/ |
| 23 | SANTA LUCIA | http://www.gadsantalucia.gob.ec/ |
| 24 | SIMON BOLIVAR | http://www.gobiernosimonbolivar.gob.ec/index.php/es/ |
| 25 | YAGUACHI | http://municipiodeyaguachi.gob.ec/ |

Elaborado por: propia

La nota final de la evaluación se la obtiene sumando el puntaje obtenido de cada uno de los criterios, de los 3 tipos de categorías, dividido para el total de la puntuación establecida que en este caso es 47, y se lo multiplica por 100.

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

DISCUSION

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

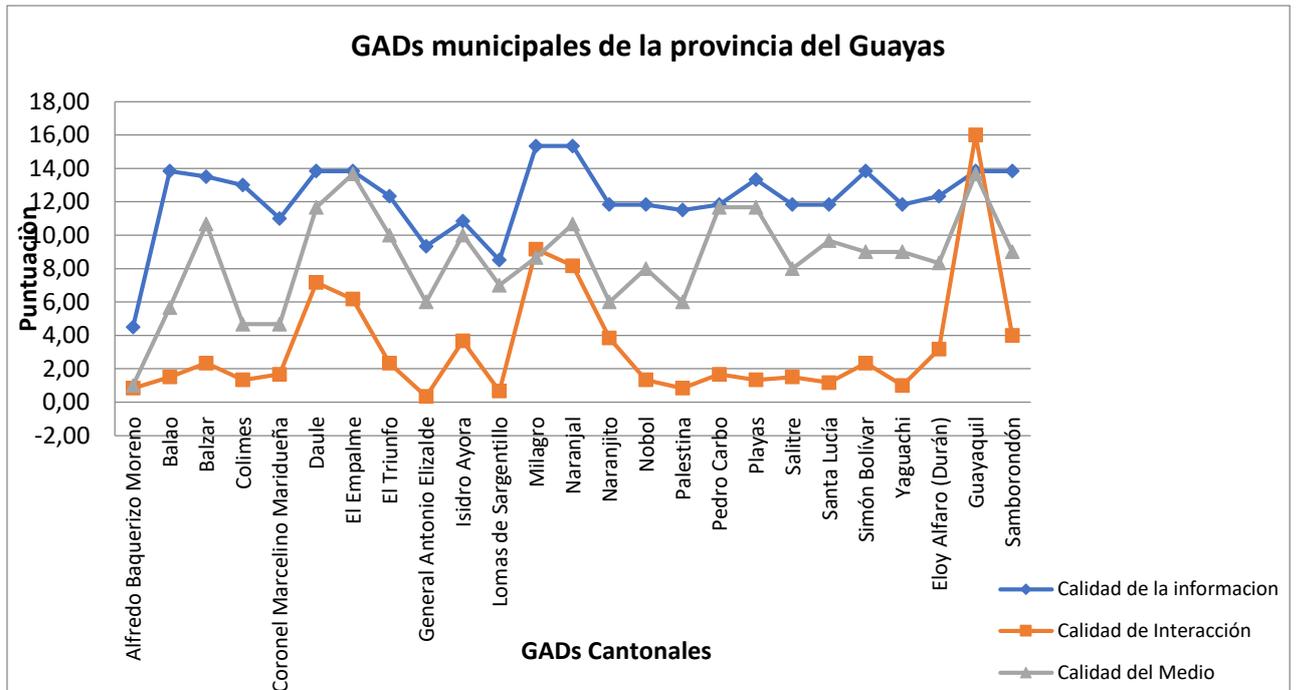


Figura 1. Niveles de los portales web de los GADs Cantonales la provincia del Guayas

Fuente: Elaboración propia

La figura 1 muestra los resultados de la valoración obtenida de cada categoría entre los portales web de los cantones que pertenecen a la provincia del Guayas. Es visible observar que Calidad de la información se encuentra más desarrollada en todos los cantones que el resto de las categorías. Luego la categoría Calidad del medio supera la Calidad de interacción. Siendo únicamente Guayaquil el único GADs que se encuentra en condiciones muy elevadas en relación al resto de cantones, sin embargo, Milagro, Daule, Naranjal y Samborombón son aquellos que establecen una variación en la tendencia, al puntuar mejor en Calidad de interacción.

Por otro lado, el portal del cantón Guayaquil impone una gran diferencia en la categoría de Calidad de interacción, allí se evidencia que el portal permite interactuar con el usuario brindando muchas alternativas de conectividad y comunicación. Además, la puntuación que separan a las tres categorías fluctúa

en 3 puntos, esto demuestra que Guayaquil ha desarrollado el nivel de madurez de su portal de forma paralela. Por ello Guayaquil lidera el ranking del grado de madurez de los portales web de los GADs Cantonales.

Es indiscutible que en Guayas existe bajo nivel de interactividad entre el usuario y el GAD a través de sus portales, dicha interactividad es una categoría compleja de desarrollar, aquello no permite difundir o experimentar los beneficios de los portales, lo cual repercute en el retraso al desarrollo de un gobierno electrónico ágil y efectivo así lo sostiene (Barahona & Elizondo, 2015).

Cuadro 2. Resultados de evaluación de los portales web de los GADs municipales del Guayas

| Cantones | Nota Final | Nivel |
|-----------------------------|------------|---------------|
| Guayaquil | 93% | Conectado |
| Naranjal | 73% | Conectado |
| El Empalme | 72% | Conectado |
| Milagro | 71% | Conectado |
| Daule | 70% | Conectado |
| Santa Lucía | 57% | Transaccional |
| Balzar | 56% | Transaccional |
| Playas | 56% | Transaccional |
| Pedro Carbo | 54% | Transaccional |
| Salitre | 54% | Transaccional |
| El Triunfo | 52% | Transaccional |
| Isidro Ayora | 52% | Transaccional |
| Eloy Alfaro (Durán) | 51% | Transaccional |
| Simón Bolívar | 48% | Transaccional |
| Yaguachi | 46% | Transaccional |
| Naranjito | 46% | Transaccional |
| Samborondón | 45% | Transaccional |
| Nobol | 45% | Transaccional |
| Balao | 45% | Transaccional |
| Colimes | 40% | Transaccional |
| Palestina | 39% | Transaccional |
| Coronel Marcelino Maridueña | 37% | Transaccional |
| Lomas de Sargentillo | 34% | Transaccional |
| General Antonio Elizalde | 33% | Transaccional |
| Alfredo Baquerizo Moreno | 13% | Avanzado |

Fuente: propia

El rango establecido está relacionado con el grado de madurez del portal web, es decir, el rango del Nivel Emergente está entre 0% al 7%, el Nivel Avanzado varía entre 8% al 31%, El Transaccional está entre el 32% al 61% y el Nivel

Conectado varía entre el 62% al 100%, estableciendo el nivel de madurez de los GADs Municipales de la provincia de las Guayas.

Dentro del ranking de los cantones que presentan o prestan servicios cumpliendo con el plan destacan los cantones: Guayaquil, Milagro, Naranjal, El Empalme y Daule. A diferencia de aquellos cantones que su calificación es de 56% hacia abajo, poseen poca interacción y ofrecen un servicio mínimo.

Es importante que los portales webs logren buena categorización a nivel nacional y aporten de manera significativa para una mejor adaptabilidad de un gobierno electrónico en el Ecuador, y realicen las mejoras necesarias para seguir escalando en el ranking internacional de la aplicación de dichos gobiernos.

Además es importante que a los ciudadanos les resulte familiar el portal, es decir, desde el ordenamiento de la información, la claridad del contenido, los enlaces internos de temas importantes, a los enlace de contenidos externos que permitan realizar trámites directos en lugar de acudir a la ventanilla de alguna institución, también que enlaces de contenidos multimedia, resultados obtenidos acerca de la administración de la institución, sea a precisa y clara para que el ciudadano se sienta satisfecho con los servicios prestados por la institución y resulte realmente efectiva la aplicación de un gobierno electrónico.

CONCLUSIONES

A través de la revisión documental y de la respectiva evaluación individual de cada uno de los portales web se logró identificar que en su mayoría los cantones de la provincia del Guayas, en su mayoría se encuentran en el nivel transaccional, lo que determina que están dentro de del cumplimiento mínimo de interacción con los ciudadanos, y donde la implementación de un gobierno electrónico se está gestionando de manera apropiada, por lo que el nivel de adopción de un gobierno electrónico va acorde a lo establecido en el Plan Nacional el cual desea demostrar su nivel evolutivo a nivel de cumplimiento. Sin embargo, es necesario determinar las causas que no les permite mejorar la implementación del gobierno electrónico y ayude al país en el ranking a nivel mundial y, sobre todo, para que los ciudadanos puedan conocer y beneficiarse de los servicios que prestan los GADs a nivel nacional.

Se determina que el cantón Guayaquil cuenta con un portal web funcional y óptimo para el desarrollo de transacciones e interacción con el usuario, esto detalla que el desarrollo en relación a los criterios definidos para la evaluación es cumplido en un gran porcentaje, de la misma forma cumplen con los requerimientos que exige el modelo de desarrollo de gobierno electrónico fundamentando su estructura de garantizar el servicio a través de la virtualidad.

Existe una media considerable de GADs municipales que se encuentran en el estado de transaccional, lo que pone de manifiesto cierto interés en la calidad de información que ubican en sus páginas webs oficiales, señalando que en la actualidad existen otros medios que complementan la difusión de información digital.

Se hace referencia como una limitación dentro del presente proceso investigativo, que faltaría la evaluación de las plataformas de redes sociales que administran los GADs municipales, puesto que es un medio muy utilizado por las instituciones públicas, sin embargo, esto quedaría como una línea a futuro, puesto que la herramienta de valoración no permitiría evaluar de forma óptima a estos canales de difusión de información complementarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

A. ESTAY-NICULCA-PHD, C. (2017). *ISSUU*. Obtenido de https://issuu.com/ekosnegocios/docs/cw_286_temacentral

Argandoña, A. (2016). *DESARROLLO MODELO DE MADUREZ EN GOBIERNO ABIERTO PARA MUNICIPALIDADES*. Santiago: UTFSM

Barahona, J. C., & Elizondo, A. M. (2015). Evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica. *INCAE BUSINESS SCHOOL*, 3-200.

Barragán-Martínez, X., & Guevara-Viejó, F. (18 de AGOSTO de 2016). Gobierno Electrónico en el Ecuador. *CIENCIA UNEMI*, 9(19), 110-127.

BASOMBRÍO, L. S.-M.-C. (NOVIEMBRE de 2014). *CIPECC*. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/premio2014.pdf>

CEPAL. (25 de Mayo de 2017). *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública* . Obtenido de El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública : http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145_es.pdf?sequence=1

Cetre, A., & Rea, V. (2019). PORTALES WEB DE LOS GADS MUNICIPALES Y SU EVOLUCIÓN EN FUNCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO ECUATORIANO. *Inclusiones*, 59-72.

Codina, L. (2007). Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Evaluacion_de_calidad_en_sitios_web_Metodo.pdf

Dolores E. Luna, Abel Duarte, J. Ramón García, & Sandoval, R. A. (Diciembre de 2012). Índice de gobierno electrónico estatal: Comparativo de las mediciones 2011 y 2012. *Centro de Investigación y Docencia Económicas*(273), 6-16.

ECUADOR, R. D. (26 de Mayo de 2017). *Constitución de la República del Ecuador* . Obtenido de Constitución de la República del Ecuador : http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

INEC. (2010). *Resultados del censo 2010*. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Poblaci%C3%B3n%20Provincia%20Guayas.pdf

Jaime Márquez. (Abril de 2013). Guía práctica: Portales web como herramienta de gobierno electrónico. *ProGobernabilidad*. Lima, Perú: Asociación para el mejoramiento de la educación básica de Piura.

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

Luna, L. & Gil-Garcia, J & Sandoval, R. (2010). Reflexiones sobre la evaluación de los portales de gobierno en Internet. *Espacios Públicos*, 13(27), 67-78.

Morales, J. (2014). Gobierno Electronico en los municipios de Mexico. Contextos y Desafios. En L. Ruiz Alanís, J. Morales, & L. Gómez, *Perspectivas del Gobierno Electrónico Local en México* (pág. 258). Toluca: Edgar Adrián Rodríguez Cuevas.

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

ONU. (2014). *Informe bianual sobre Gobierno Electronico*. New York: ONU.

Osejo, E., Cadena, S., Noboa, M., & Sanchez, M. (2017). Gestión Pública: análisis del estado de los portales web de las entidades públicas del Ecuador y los servicios enfocados al ciudadano. *Ciencias Sociales*, 95-109.

Oviedo, E., Mazon, J., & Zubcoff, J. (2016). Modelo de calidad y madurez para portales de datos abiertos. *Agenda digital*, 39-46.

Reyes, L. F., Gil-García, R., & Sandoval Almazán, R. (2009). Reflexiones sobre la evaluación de. *Espacios Públicos los portales de gobierno en Internet*, 72-76.

Rocío A. Rodríguez, P. M. (s.f.). Obtenido de <http://sistemas.unla.edu.ar/sistemas/redisla/ReLAIS/relais-v3-n5-187-196.pdf>

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

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

Rivas, F. (2019). ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS PORTALES WEB DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS DEL ESTADO BARINAS. *Gerentia*, 80-98.

UNPAN. (Agosto de 2014). *United Nations Public Administration Network*. Obtenido de E-GOVERNMENT SURVEY 2014: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf

ANEXOS

Anexo 1.

Tabla 1. Puntuación de los criterios de la Categoría Calidad de Información

| Criterios | Puntaje |
|------------------|---------|
| Comprehensividad | 2 |
| Exactitud | 2 |
| Claridad | 2 |
| Aplicabilidad | 2 |
| Conciso | 1 |
| Consistente | 1 |
| Correcto | 3 |
| Actual | 3 |
| TOTALES | 16 |

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2. Puntuación de los criterios de la Categoría Calidad de Interacción

| Criterios | Puntaje |
|----------------------------------|---------|
| Presentación | 1 |
| Transacción simple | 2 |
| Transacción compleja | 3 |
| Integración | 3 |
| Organización perfil usuario | 2 |
| Integración de perfil de usuario | 3 |
| Personalización | 1 |
| Personalización inteligente | 2 |
| TOTALES | 17 |

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3. Puntuación de los criterios de la Categoría Calidad de Medio Digital

| Criterios | Puntaje |
|--------------------------------------|---------|
| Navegabilidad | 2 |
| Flexibilidad | 2 |
| Verificabilidad | 2 |
| Usabilidad | 1 |
| Accesibilidad | 1 |
| Seguridad | 1 |
| Visibilidad para motores de búsqueda | 3 |
| Velocidad | 2 |
| TOTALES | 14 |

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2.

TABLA DE INDICADORES Y CRITERIOS

| INDICADOR | Alfredo Baquerizo Moreno | Balao | Balzar | Colimes | Coronel Marcelino Maridueña | Daule | El Empalme | El Triunfo | Eloy Alfaro (Durán) | General Antonio Elizalde | Guayaquil | Isidro Ayora | Lomas de Sargentillo | Milagro | Naranjal | Naranjito | Nobol | Palestina | Pedro Carbo | Playas | Salitre |
|-------------------------------|--------------------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------------|--------------------------|--------------|--------------|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Calidad de Información | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Comprehensividad | 0,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 0,00 | 2,00 | 0,00 | 0,00 | 2,00 | 2,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Exactitud | 0,00 | 0,33 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,33 | 0,33 | 0,33 | 0,33 | 0,33 | 0,33 | 0,33 | 0,00 | 0,33 | 0,33 | 0,33 | 0,33 | 0,00 | 0,33 | 0,33 | 0,33 |
| Claridad | 0,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| Aplicabilidad | 0,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 0,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| Conciso | 0,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| Consistente | 0,00 | 1,00 | 1,00 | 0,50 | 0,50 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 0,50 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| Correcto | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| Actual | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1,50 | 1,50 | 0,00 | 3,00 | 3,00 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 3,00 | 1,50 |
| TO TAL | 4,50 | 13,83 | 13,50 | 13,00 | 11,00 | 13,83 | 13,83 | 12,33 | 12,33 | 9,33 | 13,83 | 10,83 | 8,50 | 15,33 | 15,33 | 11,83 | 11,83 | 11,50 | 11,83 | 13,33 | 11,83 |
| Calidad de Interacción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presentación | 0,50 | 0,50 | 0,67 | 0,67 | 0,67 | 0,83 | 0,83 | 0,67 | 0,83 | 0,33 | 1,00 | 0,33 | 0,67 | 0,83 | 0,83 | 0,50 | 0,67 | 0,50 | 0,67 | 0,67 | 0,50 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
| Transacción Compleja | 0,33 | 1,00 | 0,67 | 0,67 | 1,00 | 1,33 | 1,33 | 0,67 | 1,33 | 0,00 | 2,00 | 0,33 | 0,00 | 1,33 | 1,33 | 0,33 | 0,67 | 0,33 | 1,00 | 0,67 | 1,00 |
| Transacción Simple | 0,00 | 0,00 | 1,00 | 0,00 | 0,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 0,00 | 2,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Integración | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 3,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 3,00 | 3,00 | 0,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Integración por Perfil | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 2,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 2,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Organización por Perfil | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 3,00 | 0,00 | 0,00 | 3,00 | 3,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Personalización | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1,00 | 0,00 | 0,00 | 1,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Personalización Inteligente | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 2,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| TO TAL | 0,83 | 1,50 | 2,33 | 1,33 | 1,67 | 7,17 | 6,17 | 2,33 | 3,17 | 0,33 | 16,00 | 3,67 | 0,67 | 9,17 | 8,17 | 3,83 | 1,33 | 0,83 | 1,67 | 1,33 | 1,50 |
| Calidad del Medio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Navegabilidad | 0,00 | 2,00 | 2,00 | 0,67 | 0,00 | 2,00 | 2,00 | 1,33 | 1,33 | 1,33 | 2,00 | 1,33 | 1,33 | 2,00 | 2,00 | 1,33 | 1,33 | 1,33 | 2,00 | 2,00 | 1,33 |
| Flexibilidad | 0,00 | 0,00 | 2,00 | 0,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| Verificabilidad | 0,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 0,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 0,00 | 2,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 2,00 | 2,00 | 0,00 |
| Usabilidad | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 0,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 0,00 | 0,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 0,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| Accesibilidad | 0,00 | 0,67 | 0,67 | 1,00 | 0,67 | 0,67 | 0,67 | 0,67 | 1,00 | 0,67 | 0,67 | 0,67 | 0,67 | 0,67 | 0,67 | 0,67 | 0,67 | 0,67 | 0,67 | 0,67 | 0,67 |
| Seguridad | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 0,00 | 1,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 0,00 |
| Visibilidad para motores de búsqueda | 0,00 | 0,00 | 3,00 | 0,00 | 0,00 | 3,00 | 3,00 | 0,00 | 3,00 | 0,00 | 3,00 | 3,00 | 0,00 | 3,00 | 0,00 | 0,00 | 3,00 | 0,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| Velocidad | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 2,00 | 2,00 | 0,00 | 0,00 | 2,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 2,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| TO TAL | 1,00 | 5,67 | 10,67 | 4,67 | 4,67 | 11,67 | 13,67 | 10,00 | 8,33 | 6,00 | 13,67 | 10,00 | 7,00 | 8,67 | 10,67 | 6,00 | 8,00 | 6,00 | 11,67 | 11,67 | 8,00 |
| Total general | 13% | 45% | 56% | 40% | 37% | 70% | 72% | 52% | 51% | 33% | 93% | 52% | 34% | 71% | 73% | 46% | 45% | 39% | 54% | 56% | 45% |