

IMPACTO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN DEL INSTITUTO DE POSTGRADO, UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA 2023

Impact of Electronic Government on the Management of the Graduate Institute, Universidad Estatal Península de Santa Elena 2023

Impacto do Governo Eletrônico na Gestão do Instituto de Pós-Graduação, Universidad Estatal Península de Santa Elena 2023

Michell Katherine Garzón Fuentes *, <https://orcid.org/0000-0003-1689-6983>

Freddy Rolando Villao Santos, <https://orcid.org/0000-0002-9114-9606>

Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador

*Autor para correspondencia. email mgarzon@upse.edu.ec

Para citar este artículo: Garzón Fuentes, M. K. y Villao Santos, F. R. (2025). Impacto del Gobierno Electrónico en la Gestión del Instituto de Postgrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena 2023. *Maestro y Sociedad*, 22(1), 550-559. <https://maestrosociedad.uo.edu.ec>

RESUMEN

Introducción: El Gobierno Electrónico se considera una herramienta esencial para la modernización, un manejo óptimo de las plataformas digitales y una adaptación efectiva a las nuevas tecnologías en las instituciones públicas, ya que proporciona beneficios clave como eficiencia, transparencia y accesibilidad. La implementación de las plataformas digitales permite que los procesos administrativos sean más ágiles, optimizando los tiempos de respuesta y facilitando la gestión de trámites. Además, contribuye a la transparencia al ofrecer información en tiempo real, lo que fortalece la confianza de los ciudadanos en las instituciones. Este artículo tiene como objetivo principal evaluar el impacto de la adopción de tecnologías de Gobierno Electrónico en la gestión del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE) durante el año 2023. Materiales y Métodos: La investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo y se clasifica como un estudio de tipo descriptivo-correlacional. La población total considerada fue de 1,496 personas, sin embargo, debido a criterios metodológicos, se utilizó un muestreo por conveniencia, obteniendo una muestra representativa de 272 participantes entre trabajadores y maestrantes del Instituto de Postgrado. Los resultados obtenidos evidencian que la implementación del Gobierno Electrónico en el Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena – UPSE, contribuiría significativamente a la mejora de los procesos administrativos, proporcionando soluciones más rápidas y eficientes. Conclusiones: Asimismo, se determinó que el uso adecuado de estas herramientas permitiría reducir errores en la gestión institucional y garantizar un servicio de mayor calidad.

Palabras clave: Gobierno Electrónico, Tecnología, procesos administrativos, plataformas digitales.

ABSTRACT

Introduction: E-Government is considered an essential tool for modernization, optimal management of digital platforms, and effective adaptation to new technologies in public institutions, as it provides key benefits such as efficiency, transparency, and accessibility. The implementation of digital platforms allows for more agile administrative processes, optimizing response times and facilitating the management of procedures. Furthermore, it contributes to transparency by offering real-time information, which strengthens citizens' trust in institutions. The main objective of this article is to evaluate the impact of the adoption of e-Government technologies on the management of the Graduate Institute of the Santa Elena Peninsula State University (UPSE) during the year 2023. Material and methods: The research is framed within a quantitative approach and is classified as a descriptive-correlational study. The total population considered was 1,496 people; however, due to methodological criteria, convenience sampling was used, obtaining a representative sample of 272 employees and students from the Graduate Institute. The results obtained show that the implementation of e-Government at the UPSE Graduate Institute would significantly contribute to improving administrative processes,

providing faster and more efficient solutions. Conclusions: Furthermore, it was determined that the proper use of these tools would reduce errors in institutional management and guarantee higher-quality service.

Keywords: Electronic Government, Technology, administrative processes, digital platforms.

RESUMO

Introdução: O governo eletrônico é considerado uma ferramenta essencial para a modernização, gestão ótima de plataformas digitais e adaptação efetiva às novas tecnologias em instituições públicas, pois proporciona benefícios importantes como eficiência, transparência e acessibilidade. A implementação de plataformas digitais permite processos administrativos mais ágeis, otimizando os tempos de resposta e facilitando a gestão de procedimentos. Além disso, contribui para a transparência ao oferecer informações em tempo real, o que fortalece a confiança dos cidadãos nas instituições. O objetivo principal deste artigo é avaliar o impacto da adoção de tecnologias de governo eletrônico na gestão do Instituto de Pós-Graduação da Universidade Estadual da Península de Santa Elena (UPSE) durante o ano de 2023. **Material e métodos:** A pesquisa é enquadrada em uma abordagem quantitativa e é classificada como um estudo descritivo-correlacional. A população total considerada foi de 1.496 pessoas; no entanto, devido a critérios metodológicos, foi utilizada amostragem por conveniência, obtendo-se uma amostra representativa de 272 funcionários e alunos do Instituto de Pós-Graduação. Os resultados obtidos mostram que a implementação do e-Government no UPSE Graduate Institute contribuiria significativamente para melhorar os processos administrativos, fornecendo soluções mais rápidas e eficientes. **Conclusões:** Além disso, foi determinado que o uso adequado dessas ferramentas reduziria erros na gestão institucional e garantiria um serviço de maior qualidade.

Palavras-chave: Governo Eletrônico, Tecnologia, processos administrativos, plataformas digitais.

Recibido: 5/1/2025 Aprobado: 24/2/2025

INTRODUCCIÓN

El rápido crecimiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) está transformando los patrones de comportamiento, los hábitos de consumo de los ciudadanos y las políticas públicas, lo que representa una oportunidad para el crecimiento económico y la inclusión social en los países de la región. El conocimiento basado en la información se ha consolidado como un factor clave para el desarrollo, el bienestar, el progreso, la institucionalidad y la democracia. Desde la década de 1990, las naciones de América Latina y El Caribe han incorporado en sus agendas y programas gubernamentales iniciativas para promover el desarrollo equilibrado del sector de las telecomunicaciones y las TIC.

Sin embargo, más allá de este constante flujo de avances científicos, tecnológicos y educativos, el ciudadano promedio, que vive en esta era digital, es capaz de entender, discernir y aplicar adecuadamente los conceptos que se le ofrecen para mejorar su vida diaria. Se ha extendido el descontento entre las personas al intentar realizar trámites ante el Estado, debido a las largas filas, los costos elevados, los sobornos y la deficiente atención. Estos problemas reflejan una mentalidad de "viveza criolla" y una falta de voluntad para lograr un cambio en la actitud colectiva.

En noviembre de 2019, el gobierno chino reportó el primer caso de COVID-19, inicialmente identificado como neumonía. Sin embargo, fue en febrero de 2020 cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró oficialmente la pandemia a nivel global, un suceso que marcó un cambio sin precedentes en la historia de la humanidad. Como parte de las medidas tomadas por los gobiernos de todo el mundo, se implementó el confinamiento de la población, siguiendo diversas normativas. Esto llevó a que todas las entidades, tanto públicas como privadas, pusieran un énfasis especial en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para llevar a cabo sus actividades, adoptando el concepto de trabajo remoto. Al mismo tiempo, las administraciones públicas de numerosos países vieron la necesidad de implementar servicios y actividades en línea para los ciudadanos de las distintas comunidades globales, lo que dio lugar al despliegue del gobierno electrónico, o e-government, como se conoce actualmente.

La era digital ha acelerado la evolución de los procesos gubernamentales tradicionales hacia plataformas de Gobierno Electrónico, estableciendo un nuevo paradigma en la gestión pública. Pese a los beneficios potenciales en transparencia, eficiencia y acceso a servicios, la adopción del Gobierno Electrónico enfrenta recelos, especialmente en países desarrollados, respecto a la privacidad de información personal (Bertot et al., 2012).

El acceso a la información para el ciudadano debe ser rápida, oportuna y confiable. Asimismo, los servicios

que brinda el gobierno electrónico en forma de plataforma deben cubrir las expectativas de los ciudadanos. Si el gobierno electrónico no tiene los recursos humanos preparados y los instrumentos adecuados de gestión, no podrá cumplir su rol de apoyo al acceso de la información digital en una propuesta de servicios electrónicos. (Támara, 2023). Sin embargo, por los altos costos en infraestructura de hardware y software, la mayoría de las entidades públicas siguen operando de forma tradicional, lo que ha evidenciado que genera baja efectividad. La implementación del Gobierno Electrónico busca mejorar los servicios e información ofrecida a la ciudadanía y organizaciones, facilitando de esta manera la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación generando mayor confianza de la ciudadanía en la acción pública (CEPAL, 2024).

Por otra parte, según (Encarnación et al., 2021) el Gobierno electrónico se refiere al uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de las instituciones gubernamentales para mejorar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana en la gestión pública. Por otra parte, la (Organización de las Naciones Americanas, 2020) señala que, “el GE es el uso de las TIC, por parte de las instituciones de gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

En Ecuador, se crea en el 2009 el Plan de Gobierno Electrónico (PGE) como un instrumento para la modernización del Estado. Este plan tiene como objetivo sumar esfuerzos institucionales para crear formas pioneras e innovadoras de interacción entre el Gobierno y la sociedad civil ecuatoriana (Clarisa, 2018).

Mediante Decreto Ejecutivo N° 149, publicado en el Registro Oficial No. 146, de 18 de diciembre de 2013, la presidencia dispuso la implementación del Gobierno Electrónico en la Administración Pública Central (Ministerio, 2018), el cual se evalúa mediante indicadores internacionales, como el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (IDGE) de las Naciones Unidas, que mide la disposición y capacidad de las administraciones públicas nacionales para utilizar las tecnologías de la información y ofrecer servicios públicos a los ciudadanos. Este indicador abarca a 193 países, y Ecuador ha mejorado su posición en los últimos años, pasando del puesto 92 en 2005 al puesto 74 en 2016.

La misión del Plan de Gobierno Electrónico en Ecuador es la de “ejecutar un modelo sostenible e inclusivo de Gobierno Electrónico que considere aspectos políticos, sociales y ambientales, con la finalidad de consolidar un Gobierno cercano, abierto, eficiente y eficaz” (Clarisa, 2018).

El Plan Nacional del Gobierno Electrónico 2014 – 2017, en Ecuador se detallan 4 pilares fundamentales tales como: Marco Regulatorio, Servicios y Procesos, Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Personas (Pública, 2014). El (Sistema Nacional de Información, 2020) menciona que, la visión del Gobierno Electrónico consiste en usar la tecnología como un medio para facilitar la interacción entre el gobierno, la ciudadanía, el sector productivo y los funcionarios públicos. Esta interacción generará nuevos espacios de participación y colaboración. Incrementa los niveles de calidad, excelencia y transparencia en los servicios públicos.

La incorporación y el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación representan un reto fundamental para el ámbito educativo universitario. Este desafío no solo está vinculado con la posición estratégica que la revolución tecnológica actual otorga a la educación en general y a las universidades en particular, sino que también se ve reforzado por la aparición de nuevos fenómenos, como la creación de contenidos profesionales innovadores, los cambios en el mercado laboral, la generación de empleo y la consolidación de la educación continua, aspectos que las instituciones universitarias deben afrontar. Además, se analizan las oportunidades que las tecnologías de la información y la comunicación brindan para impulsar la innovación educativa (Alejos, 2023)

La implementación del Gobierno Electrónico en las universidades tiene como objetivos principales mejorar la eficiencia administrativa, reducir el uso de documentos físicos y agilizar los trámites mediante la automatización de procesos. Para ello, es fundamental crear diversas herramientas y estrategias administrativas mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), que sirven como apoyo para procesos como matrícula, gestión de calificaciones, consultas académicas, pagos, servicios en línea y comunicación con la comunidad universitaria. Esto contribuye a una mayor eficiencia operativa y fomenta la transparencia, ofreciendo acceso público a información clave como estadísticas académicas e informes financieros. También busca aumentar la accesibilidad e inclusión, permitiendo que estudiantes, docentes y personal accedan a servicios en línea desde cualquier lugar. Además, se pretende mejorar la comunicación interna y externa, facilitando la interacción entre la comunidad universitaria a través de herramientas digitales. Los beneficios

incluyen mayor eficiencia operativa, accesibilidad a la información, mejor comunicación y reducción de costos, mientras que los retos incluyen la infraestructura tecnológica, la capacitación del personal, la resistencia al cambio y la necesidad de garantizar la seguridad y privacidad de los datos.

La presente investigación tiene como objetivo evaluar cómo impacta el gobierno electrónico en la gestión del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena en 2023.

El Instituto de Postgrado ha experimentado un crecimiento significativo en su número de maestrantes, lo que ha generado una mayor demanda de servicios administrativos y académicos. Anteriormente, estos procesos se realizaban de forma manual, lo que resultaba ineficiencias y un manejo limitado de la información. Debido al incremento de programas, la demanda de maestrantes matriculados fue en aumento, la necesidad de optimizar la gestión se ha vuelto fundamental invertir en plataformas digitales que automatizan y agilizan los trámites académicos y administrativos, los cuales buscan mejorar la eficiencia operativa, la accesibilidad a los servicios y la comunicación dentro del instituto, además de asegurar una mayor transparencia en los procesos.

La implementación del Gobierno Electrónico tiene el potencial de mejorar significativamente la eficiencia y la transparencia de los procesos administrativos y académicos, con su implementación se reducirá tiempos de respuestas, además, al manejar plataformas en línea permite que los estudiantes de las diversas maestrías realicen trámites sin necesidad de acudir presencialmente a las oficinas. Sin embargo, es crucial abordar las deficiencias existentes y fomentar una cultura de participación y colaboración entre todos los actores involucrados para maximizar los beneficios de estas tecnologías.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para sustentar la investigación se utilizó el método descriptivo, según (Álvarez et al., 2024) manifiesta que, este es un tipo de investigación que tiene como objetivo principal describir las características de una población o fenómeno. Del mismo modo, este trabajo por la recopilación de fuentes es considerado bibliográfico, puesto que se realizó la búsqueda de información en la web de bases de datos científicas indexadas, es decir, revistas digitales, además de informes de investigación y documentos. A su vez, es correlacional, puesto que pretende conocer el grado de relación existente entre las variables, en el caso de estudio el Impacto del Gobierno Electrónico en la Gestión del Instituto de Postgrado. Para (Velázquez, 2021) es un estudio que busca establecer y analizar la relación entre dos o más variables.

En este contexto el artículo se lo fundamentó desde el enfoque cuantitativo, (Ortega, 2020) el cual se centra en la recopilación y análisis numéricos para conocer el impacto de las herramientas aplicadas al Gobierno Electrónico en los procesos administrativos del Instituto de Postgrado. Como se ha indicado anteriormente el diseño es de carácter no experimental, debido a que no se manipularon las variables descritas. Según el informe del Sistema de Gestión Académica (SGA) de la (Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2023) el Instituto de Postgrado registró una población total de 1.496 personas durante este periodo. Para el desarrollo de esta investigación, se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, de acuerdo con el autor (Hernández, 2021) este muestreo se elige de acuerdo con la conveniencia del investigador, le permite elegir de manera arbitraria cuántos participantes puede haber en el estudio.

Tabla 1. Población y muestra

Población		Muestra
8	Coordinadores	32 (Coordinadores, Asistente de coordinación, Asistente administrativo, Personal de comunicación, ventas y Tics)
10	Asistente de coordinación	
1	Asistente administrativo de dirección de postgrado	
5	Personal de comunicación	
3	Personal de Tics	
5	Personal de ventas	
1464	Estudiantes (Ciclo 2023-1 y 2023-2)	240 estudiantes (10 estudiantes seleccionados de los 24 programas de maestría)
1496		272

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del SGA de la (Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2023).

A la muestra obtenida, se le aplicó el instrumento de recolección de datos seleccionado como fue la encuesta. Cabe mencionar que, se realizaron dos instrumentos, los cuales fueron aplicados a los trabajadores y estudiantes del Instituto de Postgrado. Ahora bien, la encuesta dirigida a los trabajadores constó de 10 preguntas. Dos de ellas

abordaron aspectos sociodemográficos, como el género y la edad de los participantes, mientras que las ocho restantes se enfocaron en el tema de estudio. De manera similar, la encuesta aplicada a los estudiantes también incluyó 10 preguntas: tres relacionadas con el género, la edad y el programa académico al que pertenecían, y las siete restantes centradas en la investigación. Por otra parte, este proceso se llevó a cabo en un entorno controlado que garantizaba la confidencialidad y la autenticidad de las respuestas. Además, se utilizaron herramientas digitales para facilitar el análisis de los datos obtenidos y para garantizar una interpretación precisa de los resultados.

RESULTADOS

Una vez aplicado el instrumento para la recolección de información, se realiza la presentación de los resultados, en el cual, se consideraron las preguntas 3, 5, 8, 9 y 10 del formulario, por su capacidad para proporcionar datos clave relacionados con los aspectos más relevantes del estudio.

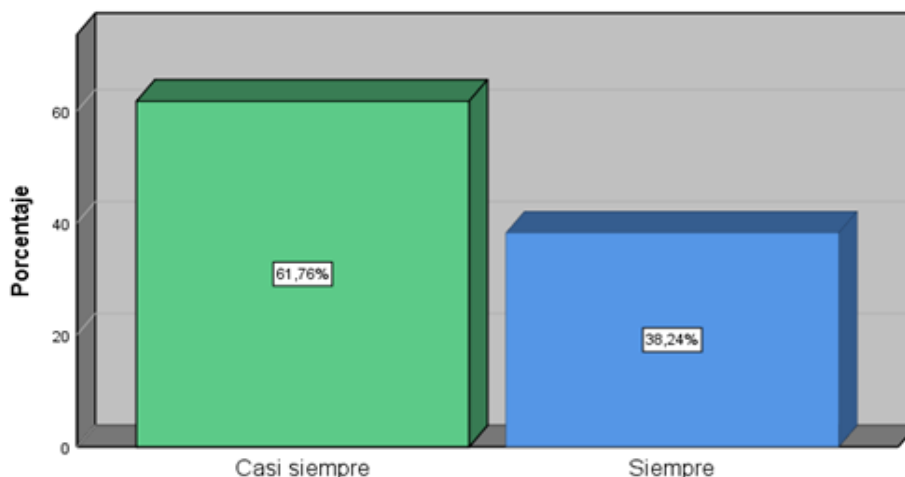


Figura 1. Implementación del gobierno electrónico

De acuerdo con las respuestas obtenidas, la mayor cantidad de trabajadores mencionaron que, casi siempre el Gobierno Electrónico, contribuirá a la agilización de trámites administrativos, este hecho refleja la percepción generalizada estableciendo que, el Gobierno Electrónico, ha tenido un impacto positivo en la eficiencia y rapidez de los procesos administrativos, eliminando de esta manera barreras físicas, reduciendo el tiempo necesario para realizar trámites. Sin embargo, con el uso adecuado de esta herramienta se pretende optimizar los procesos administrativos, aumentando la disponibilidad del servicio centrándonos en las necesidades de los estudiantes y usuarios. Del mismo modo, con la implementación de soluciones tecnológicas, el objetivo del Instituto de Postgrado consiste en agilizar la gestión, brindando una atención más rápida, eficiente y conveniente.

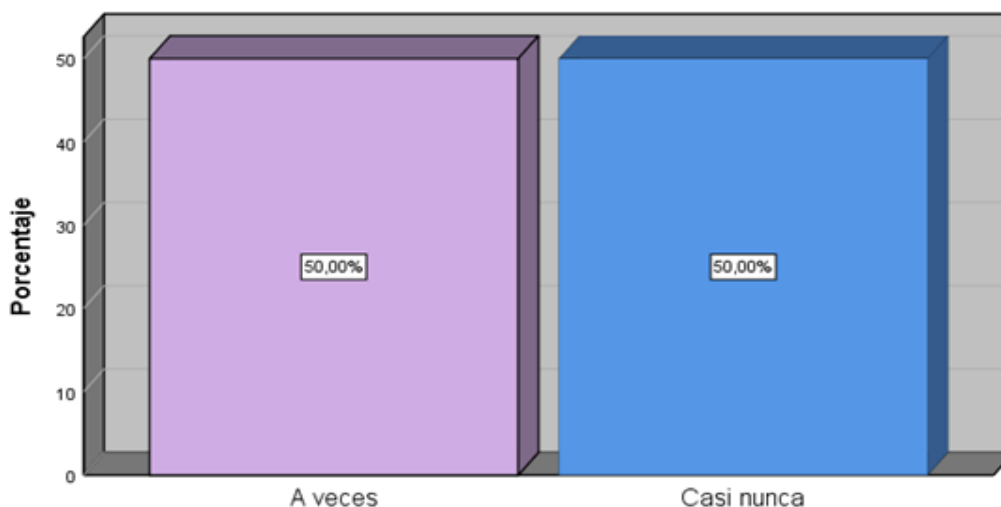


Figura 2. Gestión de plataformas desde dispositivos móvil

De acuerdo con esta interrogante, los empleados no dieron una respuesta positiva a esta pregunta, debido a que, ellos no consideran que el uso de plataformas electrónicas en dispositivos móviles sea efectivo. Esta percepción puede deberse a una serie de factores, como: la falta de familiaridad o comodidad con la tecnología, la posibilidad de que ciertas características de la plataforma puedan verse limitadas cuando se usa

en un teléfono e incluso problemas de conectividad y/o compatibilidad. Además, algunos empleados pueden optar por utilizar dispositivos más potentes, como computadoras de escritorio o portátiles, las cuales pueden brindar una experiencia más estable y completa.

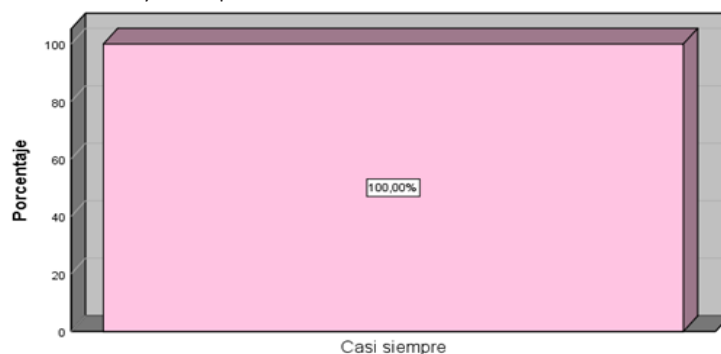


Figura 3. Implementación del Gobierno electrónico mejoraría el desempeño de los procesos

La totalidad del personal encuestado indica que, al realizar la implementación del Gobierno Electrónico casi siempre se mejoraría el desempeño no solo de los procesos administrativos sino también los académicos, debido a que, la digitalización puede mejorar la eficiencia, velocidad y precisión de la gestión. Además, el uso de plataformas electrónicas facilita la automatización de labores repetitivos, optimizando el tiempo del personal administrativo, permitiendo de esta manera un enfoque más específico en las necesidades estratégicas del Instituto de Postgrado. De la misma manera, la integración de estos procesos con las actividades académicas puede agilizar la comunicación entre profesores, estudiantes y administradores, mejorando así la planificación académica, el seguimiento del desempeño de los estudiantes y la prestación de servicios educativos.

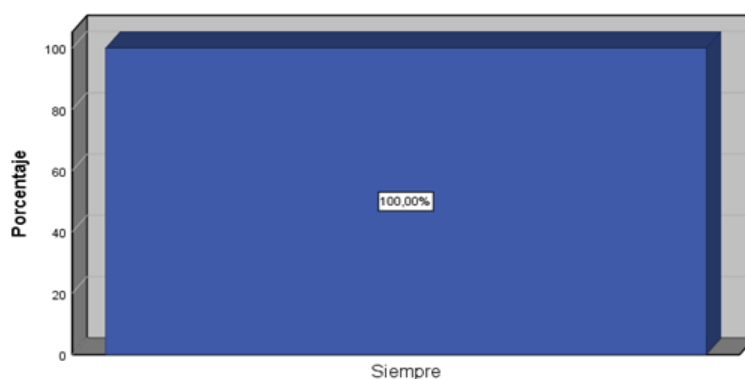


Figura 4. Las plataformas electrónicas mejorarán la calidad y eficiencia de la asistencia técnica

El personal del Instituto de Postgrado señaló que, el uso de plataformas electrónicas siempre ha mejorado en gran medida la calidad y eficiencia de la asistencia técnica. Esto se debe a que la digitalización permite una atención más ágil y precisa, permitiendo una resolución de problemas más rápida y eficiente. La plataforma electrónica mejora la comunicación entre usuarios y técnicos al brindar un espacio organizado para registrar solicitudes, sobre todo para brindar respuestas más personalizadas. Además, las herramientas digitales brindan a los empleados acceso a la información y los recursos más actualizados, optimizando su capacidad de respuesta, reduciendo errores y tiempos de espera.

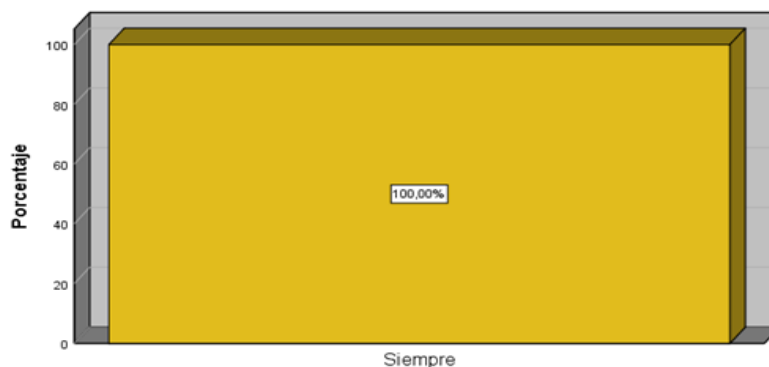


Figura 5. Capacitación y formación sobre el uso de las plataformas electrónicas

Los encuestados señalaron que, siempre es importante crear programas de capacitación y educación para que los empleados puedan utilizar las plataformas digitales de manera correcta y efectiva. Esta formación es fundamental para asegurar la eficacia de las herramientas tecnológicas implementadas, ya que un buen conocimiento de su funcionamiento optimiza el uso de su funcionalidad.

Además, proporciona a los empleados las habilidades necesarias para resolver problemas de forma independiente, a su vez, la capacitación continua garantiza que los trabajadores no solo mantengan los últimos niveles de habilidades, sino que también se adapten a los avances tecnológicos actuales, aumentando así la productividad y el rendimiento general del Instituto de Postgrado. el mismo modo, se realiza la presentación de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los estudiantes de las diferentes maestrías que oferta el Instituto de postgrado, en el cual, se consideraron las preguntas 3, 4 y 5 del cuestionario de 10 interrogantes, por su capacidad para proporcionar información relevante para el desarrollo del estudio.

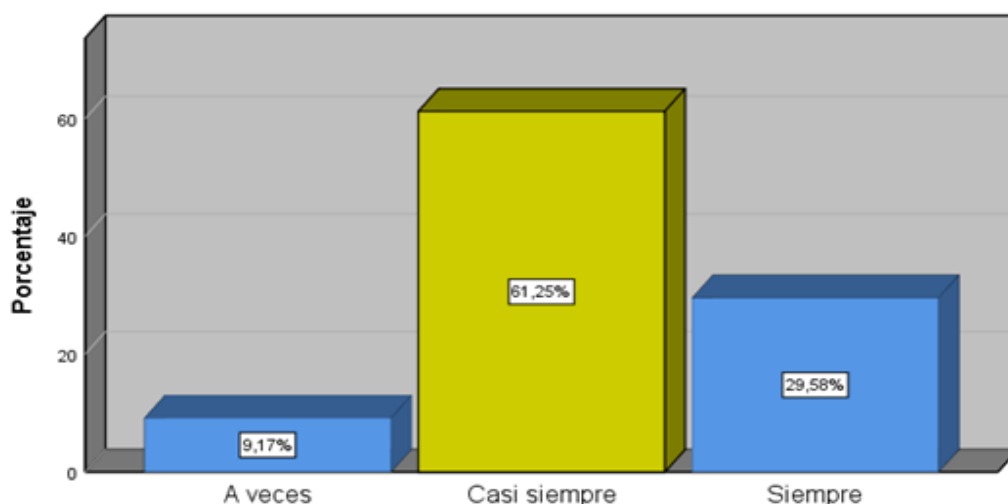


Figura 6. Uso frecuente de plataforma digital

Un gran porcentaje de estudiantes encuestados manifestaron que, casi siempre hacen uso de la plataforma digital de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en la cual verifican sus calificaciones, el 29,58% señala que, siempre hace uso de las plataformas, mientras que, un 9,17% señala que a veces.

El análisis de estos datos muestra que la mayoría de los estudiantes han integrado el uso de plataformas digitales en rutina académica, lo que refleja una adopción significativa del gobierno electrónico bajo la guía de las universidades. Sin embargo, el hecho de que una parte de los encuestados use estas herramientas de vez en cuando sugiere la necesidad de evaluar posibles obstáculos, como dificultades de acceso o falta de información sobre su uso.

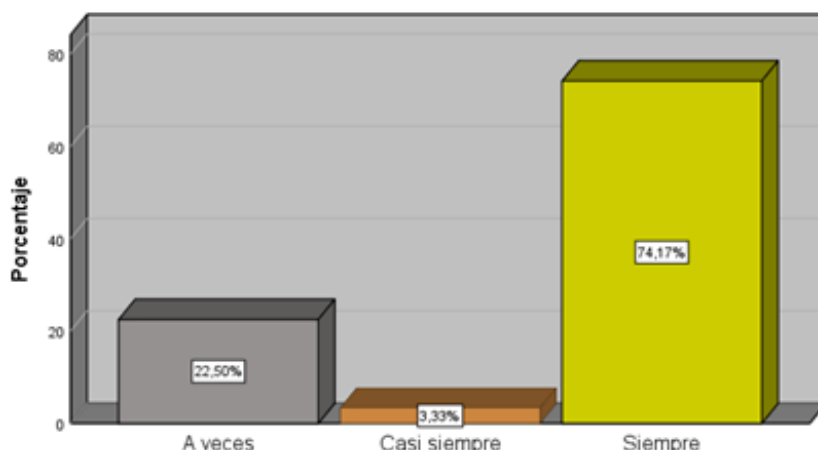


Figura 7. Satisfacción de los servicios digitales del Instituto

Un gran porcentaje de estudiantes señalaron que, se encuentran satisfechos con la disponibilidad de los servicios digitales del Instituto, sin embargo, el 22,50% manifestó que, a veces. Un porcentaje inferior alude que, siempre están satisfechos. Estos resultados reflejan que aunque la mayoría de los estudiantes son percibidos positivamente por las ofertas digitales del Instituto, las opciones de optimización de experiencia

del usuario continúan. Es importante identificar las causas de la satisfacción parcial, ya sea debido a errores técnicos, límites de los límites del plan de acceso o falta de información sobre el uso de plataformas. La solución de estos aspectos permitiría la confianza de los servicios digitales y garantizaría una gestión académica más eficiente y accesible para toda la sociedad estudiantil.



Figura 8. Implementación de servicios digitales

La totalidad de los encuestados aludieron que, la implementación de más servicios digitales (aplicación móvil institucional, soporte técnico, entre otros, mejoraría la gestión académica y administrativa del Instituto de Postgrado. Estos resultados reflejan una alta demanda por soluciones digitales que optimizan los procesos, aceleran los procedimientos y mejoran el acceso a la información. Se destaca que, la integración de nuevos instrumentos de tecnología permitiría una mayor eficiencia en los servicios brindados a los estudiantes, reduciendo el tiempo de espera y facilitando de esta manera la comunicación con la institución.

Ahora bien, de acuerdo con las preguntas seleccionadas se puede indicar que, los trabajadores del Instituto de Postgrado consideran de gran importancia la implementación del Gobierno Electrónico (GE), destacando que el sistema brinda muchas comodidades en la gestión de trámites y procesos administrativos. De acuerdo con las respuestas brindadas por los encuestados, donde la mayoría exteriorizaron que, el GE puede mejorar significativamente el servicio al cliente, esto se debe a que se acelera la comunicación entre estudiantes y administradores, reduciendo el tiempo de espera. Esta velocidad de atención no solo optimiza el procedimiento, sino que también proporciona una experiencia más fluida y satisfactoria para todos los involucrados, este resultado concuerda con lo que menciona el autor (Mensah, 2019).

DISCUSIÓN

Sin duda alguna, el uso de plataformas electrónicas permite una solución más eficiente, debido a que, estas herramientas permiten un seguimiento más detallado y preciso de cada solicitud. Esto hace que sea más fácil identificar y corregir errores de inmediato, reduciendo así las molestias para el usuario (estudiantes). Los trabajadores, también enfatizaron que Gobierno Electrónico ayuda a mejorar la transparencia, ya que todos los procesos se registran y se pueden controlar fácilmente, aumentando así la confianza del sistema.

Otro punto importante de mencionar es que, los encuestados señalaron que, las capacitaciones son fundamentales en el proceso de implementación del gobierno electrónico. Una formación adecuada ayuda a gestionar mejor la plataforma digital y así ofrecer a los usuarios mejores y eficientes servicios, la formación continua permite a los trabajadores familiarizarse con las herramientas tecnológicas, comprendiendo su funcionalidad. Además, una adecuada formación no sólo aumenta el uso de la plataforma, sino que también aumenta la confianza de los empleados en el sistema, reduciendo la posibilidad de errores, ofreciendo una atención más rápida y precisa. En definitiva, la implementación del gobierno electrónico se considera un paso fundamental en la modernización de los IPG, mejorando la eficiencia interna y la satisfacción externa.

Por otra parte, los estudiantes encuestados indicaron que, con la implementación de esta herramienta moderna se mejorara de forma significativa el servicio que brinda actualmente el Instituto de Postgrado, haciéndolo más eficiente, ágil y sobre todo preciso. A su vez, el uso de tecnología contribuye a que haya menos errores administrativos, optimizando de esta manera los tiempos de respuesta, garantizando así una mejor experiencia en la gestión académica. Por cierto, este estudio cuenta con similitudes con el trabajo realizado por el autor (Flores et al., 2021) en el cual se puede visualizar que, las dos investigaciones están enfocadas en instituciones públicas. En ambos estudios, se realiza el análisis de la implementación de tecnologías digitales

en la gestión institucional, permitiendo identificar de esta manera, patrones y correlaciones que evidencian mejora en la eficiencia administrativa y calidad de servicio. Dentro de la metodología, los dos estudios son considerados de tipo descriptivo – correlacional con enfoque cuantitativo.

CONCLUSIONES

El Gobierno Electrónico cumple un rol fundamental en las instituciones públicas, debido a que, contribuye a la modernización de los procesos administrativos haciéndolo más flexible y eficiente. El uso de plataformas digitales mejora la disponibilidad del servicio, reduciendo los tiempos de espera de los usuarios, brindando una experiencia más satisfactoria. Además, el gobierno electrónico aumenta la transparencia de la administración pública, debido a que, los procedimientos realizados en el sistema llevan un registro y son más fáciles de auditar, lo que aumenta la confianza de los ciudadanos en las instituciones.

La capacitación, es fundamental, el personal debe estar completamente familiarizado con las herramientas digitales implementadas, ya que el uso efectivo de estas ayudará a resolver problemas de forma inmediata brindando un servicio eficiente. Al brindar la capacitación necesaria, los trabajadores pueden adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para operar plataformas electrónicas de manera óptima, reduciendo así las tasas de error y aumentando la productividad.

La implementación del Gobierno Electrónico en el Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena sin duda representaría un avance significativo hacia la modernización y eficiencia en los procesos administrativos y académicos. Debido a que, este sistema digital no solo optimiza la gestión de trámites, sino que también mejora la transparencia, accesibilidad y comunicación entre la institución, sus estudiantes, docentes y personal administrativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alejos, R. (2023). Gestión Universitaria y los Procesos de Gobierno Electrónico . Lima-Perú: Depósito Legal Biblioteca Nacional de Perú.

Álvarez et al. (2024). Gobierno electrónico en la prestación de servicios públicos: el caso del Departamento de Catastro del GAD (Puerto López). *Revistainve*, 4(2). <https://revistainvecom.org/index.php/invecom/article/view/3120/368>

Araújo, B. (2024). Gobierno digital: ¿qué es? Recursos e implementación | Guía completa. Obtenido de Innovación y Tecnología: <https://www.sydle.com/es/blog/gobierno-digital-que-es-6398ad2d40644b0c1fed1072>

Bertot et al. (2012). Promoting transparency and accountability through ICTs, social media, and collaborative e-government”. *Researchgate*, 6(1). <https://10.1108/17506161211214831>

CEPAL. (2024). From Digital Government to Smart Government. <https://www.cepal.org/es/node/63393>

Clarisa, Z. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 15.

Encarnación et al. (2021). Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 8(1). <https://doi.org/10.14409/redoeda.v8i1.9562>

Flores et al. (2021). Impacto del gobierno electrónico y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un hospital de cáncer, Lima 2021. *Revista multidisciplinaria Ciencia Latina*, 6(5). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3243

García, R. (2020). La evaluación online en la educación superior en tiempos de la COVID-19. *Education In The Knowledge Society*, 21(26). <https://doi.org/10.14201/eks.23086>

Garzón, et al. (2020). Estudio de la Brecha Digital y el Proceso de Enseñanza- Aprendizaje en Ecuador- Caso De Estudio: Universidad Técnica De Machala. *Revista angolana de ciências*, 4(2). <https://doi.org/10.54580/R0402.06>

Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista cubana de medicina general integral*, 37(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002#:~:text=Muestreo%20por%20conveniencia%3A%20La%20muestra,puede%20haber%20en%20el%20estudio

Mendoza, et al. (2020). Gestión universitaria en post-pandemia: Implicaciones para una estrategia de gobierno electrónico. *Revista Educare*, 24(3). <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1403>

Mensah, J. (2019). Sustainable development: Meaning, history, principles, pillars, and implications for human action: Literature review. *Cogent social sciences*, 5(1), 1653531. <https://10.1080/23311886.2019.1653531>

Ministerio, T. (2018). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/>

Moreira, M. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. Polo del Conocimiento, 5(8). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554378>

Organización de las Naciones Americanas. (2020). OEA Más Derecho para Más Gente. Obtenido de Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia: https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp#:~:text=El%20concepto%20'gobierno%20electr%C3%B3nico'%20se,de%20la%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABlica%20e

Ortega, C. (2020). Enfoque Mixto. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-mixta/>

Pública, S. N. (2014). Plan Nacional del Gobierno Electrónico 2014-2017. Quito.

Riasco et al. (2008). El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración pública a nivel de Suramérica-Casos Colombia y Uruguay. COLLECTeR Iberoamérica, 1(10). <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.631.9175&rep=rep1&type=pdf>

Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 7(48). <http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

Royero, J. (2007). Del e-gobierno a la e-universidad: una visión desde América Latina. Revista de Universidad y sociedad del Conocimiento, 4(2). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2521715.pdf>

Sistema Nacional de Información. (2020). Gobierno Electrónico. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/gobierno-electronico-en-ecuador/#1457386633277-9d68f49f-2ce5>

Universidad Estatal Península de Santa Elena. (2023). Distributivo de personal. https://upse.edu.ec/images/2023/TRANSPARENCIA/12DICIEMBRE/B2/b2-Distributivo_del_personal_-_noviembre.pdf

Velázquez, A. (2021). ¿Qué es la investigación correlacional? <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20correlacional%20es%20un,mente%20puede%20hacer%20cosas%20brillantes>

Vivanco, C. (2019). La gestion administrativa en calidad del clima organizacional. Guia de estrategias administrativas. Guayaquil-Ecuador: Universidad de Guayaquil.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Declaración de responsabilidad de autoría

Los autores del manuscrito señalado, DECLARAMOS que hemos contribuido directamente a su contenido intelectual, así como a la génesis y análisis de sus datos; por lo cual, estamos en condiciones de hacernos públicamente responsable de él y aceptamos que sus nombres figuren en la lista de autores en el orden indicado. Además, hemos cumplido los requisitos éticos de la publicación mencionada, habiendo consultado la Declaración de Ética y mala praxis en la publicación.

Los autores han aportado a la investigación en un 50% en la recolección de datos, análisis de datos, interpretación de los resultados, elaboración de la introducción, metodología y discusión de los resultados.