



Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía
ISSN: 2542-3088
koinonia@fundacionkoinonia.com.ve
Fundación Koinonía
Venezuela

Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina

Rodríguez-Román, Rufino

Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina

Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, vol. 6, núm. 11, 2021

Fundación Koinonía, Venezuela

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576868768012>

DOI: <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>

La revista permite que los autores conserven los derechos de publicación sin restricciones; y garantizan a la revista el derecho de ser la primera publicación del trabajo

La revista permite que los autores conserven los derechos de publicación sin restricciones; y garantizan a la revista el derecho de ser la primera publicación del trabajo



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

De Revisión

Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina

Digital government in local governments in Latin America

Rufino Rodríguez-Román rufinorodriguezr30@gmail.com

Universidad Cesar Vallejo, Ecuador

 <https://orcid.org/0000-0002-5470-9918>

Revista Arbitrada Interdisciplinaria
Koinonía, vol. 6, núm. 11, 2021

Fundación Koinonía, Venezuela

Recepción: 20 Febrero 2021

Revisado: 15 Marzo 2021

Aprobación: 20 Mayo 2021

Publicación: 01 Junio 2021

DOI: <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576868768012>

Financiamiento

Fuente: No monetario.

Resumen: El artículo de revisión tiene por objetivo analizar el gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. Se justifica desde una perspectiva metodológica analítica – sintética, en comprender como interactúa el gobierno electrónico con la gobernanza efectiva de las localidades. El momento de la verdad en la prestación del servicio por parte de los gobiernos electrónicos, es considerado como el punto de mayor sensibilidad, por cuanto esto puede germinar en una perspectiva favorable o no por parte del usuario. En América Latina, el gobierno electrónico en la última década ha venido transitando hacia su consolidación, sin embargo, su mayor fortaleza se encuentra en una relación de usuario, es decir, es concebido como un medio para agilizar procesos administrativos, restando burocracia, ante lo cual, la participación ciudadana en razón de contribuir al diseño de políticas locales, más aún, de ser protagonista de las mismas, es aún, un tema utópico.

Palabras clave: Gobierno electrónico, gobernabilidad, administración local. (Palabras tomadas del Tesoro UNESCO).

Abstract: The review article aims to analyze digital government in local governments in Latin America. It is justified from an analytical-synthetic methodological perspective, in understanding how electronic government interacts with the effective governance of localities. The moment of truth in the provision of the service by electronic governments is considered the point of greatest sensitivity, since this may germinate in a favorable perspective or not by the user. In Latin America, electronic government in the last decade has been moving towards its consolidation, however, its greatest strength is found in a user relationship, that is, it is conceived as a means to streamline administrative processes, reducing bureaucracy, in the face of Which, citizen participation in order to contribute to the design of local policies, moreover, to be the protagonist of them, is still a utopian issue.

Keywords: Electronic governance, governance, local government. (Words taken from the UNESCO Thesaurus).

INTRODUCCIÓN

El gobierno digital en América Latina ha tenido auge en la última década, producto del paradigma de la sociedad del conocimiento en donde se proyecta el empleo de las tecnologías de la información (TIC) con mayor predominio en función de construir una comunidad con mayor acercamiento a lo digital como una forma de agilizar la administración pública. A juicio de (Naser & Concha, 2011) el gobierno electrónico viene a representar un nuevo modelo en procura de hacer más efectiva la gobernabilidad.

Dada la importancia del tema en los actuales momentos, donde la humanidad transita al paradigma del internet de las cosas (Rodríguez-Gómez, 2019), además del forzado uso de las TIC por motivos de pandemia COVID-19, donde se ha visto obligado la generación de una nueva normalidad social (Poveda-Pineda & Cifuentes-Medina, 2020), justifica la actual investigación desde una perspectiva metodológica analítica – sintética y desde un orden social, en comprender como interactúa el gobierno electrónico con la gobernanza efectiva de las localidades, procura establecer un aporte al estado de la cuestión a partir de la revisión documental científica relacionada con el tema, con la intención de propiciar una síntesis teórica en conformidad de contribuir a conocer las fortalezas, debilidades, que afronta la gestión pública en América Latina.

En este sentido, la investigación tiene por objetivo analizar el gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina; a partir de los siguientes subtemas:

Gobierno electrónico desde la perspectiva usuario o actor promotor

Los factores que promueven un eficiente gobierno electrónico, se relacionan en primer lugar, con la conectividad a internet; en segundo con la visión democrática de la información; tercero, con la independencia económica del gobierno local (González-Bustamante, et al. 2020), percibiéndose la necesidad de contar con gobiernos en línea en función de propiciar un mayor alcance de las políticas diseñadas por las autoridades locales, en función de ejercer una gobernanza favorable a la participación ciudadana, sea esta última en el rol de usuario o en el de actor promotor de cambios en la localidad.

El rol de usuario, a juicio de (Torres, et al. 2010) procura establecer retroalimentación con el gobierno a partir del servicio prestado por este, afianzándose este proceso gerencial a partir de la Norma ISO 10002:2004 sobre quejas en las organizaciones, derivándose en conocer la satisfacción del cliente (Organización Internacional de Normalización, 2004), a la luz de lo descrito, la figura 1, sintetiza el flujo de servicio en una organización:



Figura 1
Flujos de información y momentos de verdad
Torres, et al. (2010).

El momento de la verdad en la prestación del servicio por parte de los gobiernos electrónicos, es considerado como el punto de mayor sensibilidad, por cuanto esto puede germinar en una perspectiva favorable o no por parte del usuario, en palabras de (González-Arias, et al. 2016), constituye la fidelización del cliente con la organización. Sin embargo, este aspecto es muy favorable a desarrollar en las empresas privadas, no tanto, así en lo público, por cuanto no parte de la competencia, sino, de lograr una imagen eficaz del gobernante (Osorio-Andrade, et al. 2020), aunque no es un secreto que la mayor proyección en la región se basa en la corrupción (Pastrana-Valls, 2019).

El tema de la corrupción de acuerdo a la (Organización Transparencia Internacional, 2021), en la región de las Américas es complejo al ocupar una puntuación de 43 sobre 100, lo cual, indica que no se ha logrado alcanzar al menos la mitad más uno como punto referencial mínimo, en la figura 2 se presenta un resumen al respecto:

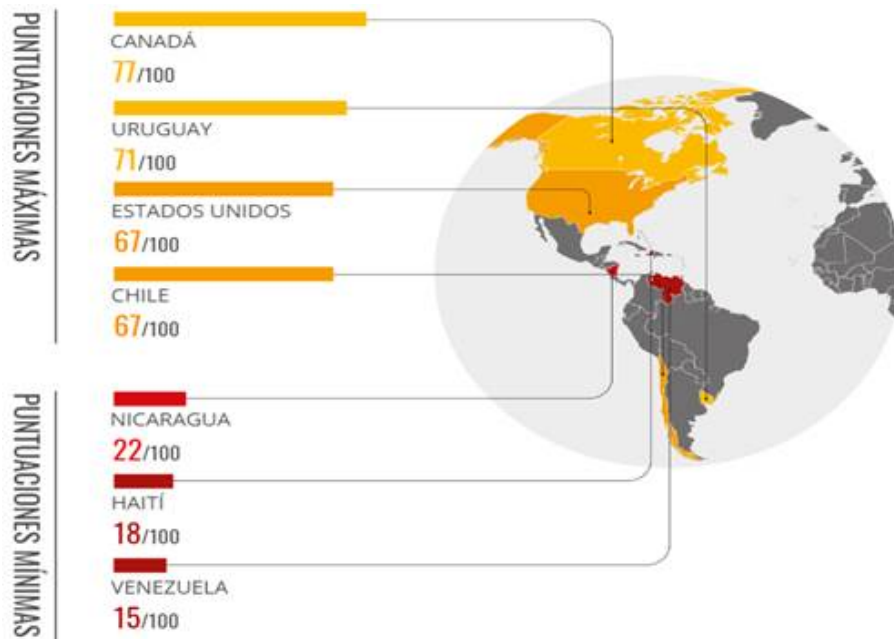


Figura 2
CPI 2020 Américas

Organización Transparencia Internacional (2021).

El Ecuador ocupa una puntuación de 39 considerándose que ha ido en alza en los últimos años, gracias a la implementación de un gobierno electrónico que entrelaza los datos del ciudadano con los diversos entes públicos y privados del país, mientras que Perú, alcanza una puntuación de 38, siendo considerado como un país a observar en razón de establecer un estudio a fondo del porque no ha logrado crecer significativamente desde el 2012, en la figura 3, se presentan los países con mayor índice de crecimiento contra la corrupción:

Figura 3.
Países que han mejorado significativamente



Organización Transparencia Internacional (2021)

En consideración, los gobiernos al verse inmersos en una perspectiva relacionada a la corrupción, generan un momento de la verdad en la prestación del servicio, centrado en un marketing negativo en su condición de obtener una respuesta no solo satisfactoria, sino, eficiente a sus inquietudes, siendo un trabajo que debe revertir la administración pública en función de brindar un servicio en cumplimiento de las expectativas del usuario, pero, además que contribuya a formular la fidelización a pesar de no existir una competencia inmediata, de no ser efectiva, se traducirá en intención del voto en favor de propuestas que tengan en cuenta la erradicación de la corrupción, así como hacer más efectiva la gestión, para lo cual, es conveniente tener en cuenta los niveles de flujo del gobierno electrónico, a partir de lo presentado en la figura 4.

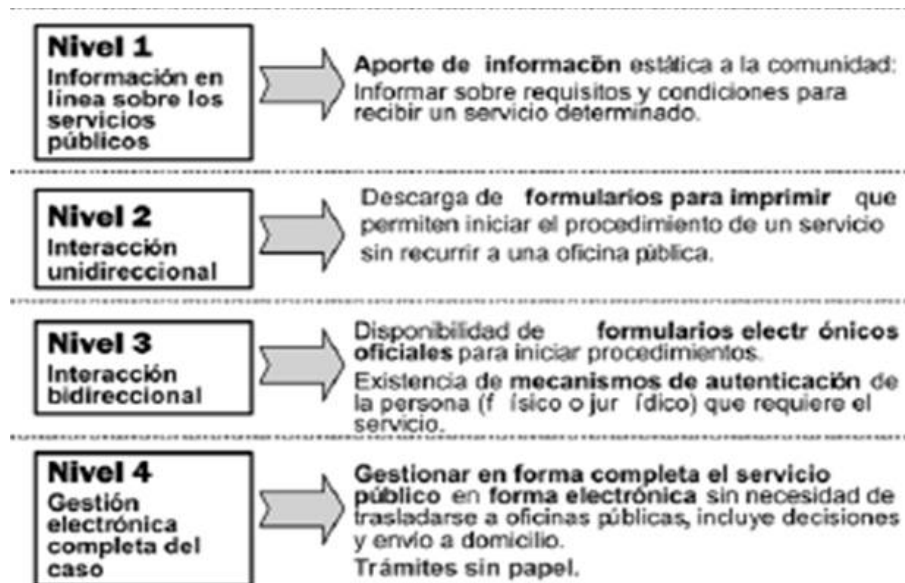


Figura 4.

Niveles de flujo de información en los servicios públicos en línea.

Torres, et al. (2010)

La gestión pública a través del gobierno electrónico, en el rol de usuario, requiere además una segunda retroalimentación en concordancia con el servicio recibido no solo a través del trámite en línea, por cuanto este sería la solicitud, sino, de la obtención de lo requerido a través del mismo, requiriéndose tener en cuenta, una gestión por resultados en correlación a lo electrónico (Flores-Tananta & Delgado-Bardales, 2020), siendo de interés tener en cuenta las fases de un gobierno electrónico, tal como se identifican en la figura 5.



Figura 5

Fases del gobierno electrónico

Torres, et al. 2010.

Recae la responsabilidad del gobierno, diseñar una interfaz amigable para el usuario, teniendo en cuenta que muchos no serán expertos en

tecnología o informática, por lo que se requiere brindar la atención adecuada a todos en función de gestionar la participación del usuario de modo efectivo, para tal fin, hoy día existe versatilidad en creación de aplicaciones que pueden ser movilizadas desde diversos dispositivos, siendo necesario para tal fin, contar un internet estable.

En cuanto al rol de actor promotor, se refiere a la participación ciudadana a través del gobierno electrónico en el diseño de políticas públicas, proyectos de intervención social, entre otros factores que contribuyan a tener una posición activa en la gobernanza local. Para esto es necesario revisar la propuesta de (Ramos & Reyes, 2005), de emplear la gestión estratégica asociada, la cual se sustenta básicamente en la premisa de si los gobiernos locales, tienen la capacidad de generar resultados que sean favorables para la comunidad inmediata, para esto es necesario, tener en cuenta:

- a) las nuevas demandas no se deben ver como un problema, sino como una oportunidad; b) reposicionar y adaptar a las organizaciones para satisfacer nuevas necesidades; c) no garantizan la continuidad de las organizaciones, sino que tratan de cambiar lo que hacen y cómo lo hacen y, por último, cuestionarse continuamente el valor de las actividades públicas, lo que favorece tendencias a ser proactivos y creativos (Ramos & Reyes, 2005).

Para capitular efectivamente lo anterior, se requiere de una gerencia con visión integral e integrativa de la realidad social, en capacidad de despertar el interés de la ciudadanía en participar en la resolución de los problemas, mediante una participación activa a través del gobierno electrónico, siendo conveniente motivar a la conformación de un trabajo efectivo en razón de promocionar las cualidades y potenciales con las cuales se cuenta en el entorno para superar las brechas existentes, así la creatividad entra en juego con la finalidad de trabajar coordinadamente en la consecución de proyectos comunes al servicio comunitario, lo cual, debe complementarse con el análisis estratégico para conocer los potenciales a abordar por parte del gobierno local (Romo-Morales & Márquez-de-León, 2014).

El gobierno local debe compaginar la gestión estratégica asociada y el análisis estratégico, como elementos posibilitadores de una participación ciudadana a través de los medios electrónicos dispuestos para tal fin, incluso, estos se constituyen en vías de participación para la generación de políticas públicas en claridad de generar un entorno social en capacidad de responder a los desafíos actuales, basados en la era digital, así como minimizar la corrupción como eslabón en deterioro de la capacidad de la imagen de la gobernanza (Aguirre-Sala, 2015).

Gobierno electrónico y políticas públicas en América Latina

Una vez definido el rol en el cual la ciudadanía participa del gobierno electrónico, es necesario estudiar como este contribuye en la conformación y aplicación de políticas públicas con la finalidad de establecer un planteamiento en razón de analizar los retos en razón de los próximos años, donde intervienen una serie de desafíos globales como

lo digital, ciudadanía con visión planetaria, mayor implementación de las TIC como modelo de generación de conocimientos en una sociedad basada en la retroalimentación de las personas a través del internet de las cosas (Rodríguez-Gómez, 2019).

En este sentido, (Díaz-Aldret, 2017) refiere que la participación ciudadana es vital para fortalecer al gobierno local en esencia del mismo, a través de lo electrónico ha tenido un repunte, sin embargo, aun existen brechas de desigualdad en cuanto a la generación de políticas por parte de la ciudadanía, requiriéndose mayor experiencia al respecto para fortalecer a la región como un segmento político democrático propiciador de un bienestar común a partir de un rol activo de la población (Cavieres-Fernández & Urrutia, 2017).

Para (Pinho-De-Oliveira, 2020), se requiere de mayor transparencia por parte de los gobiernos para generar una participación ciudadana con mayor eficacia, siendo necesario la transformación de las relaciones entre los organismos y la ciudadanía para concretar con mayor eficiencia el gobierno electrónico, siendo necesario que las instituciones cuenten con la dotación necesaria para lograr un asertivo manejo de la información, siendo necesario superar brechas, descritas a continuación:

En cuanto a la visión en Latinoamérica del Gobierno Abierto, se ve paralizada por dos grandes déficits por superar: 1) Las organizaciones públicas no cuentan como práctica institucionalizada y general con la infraestructura, tecnología e información suficiente, ni con la voluntad para proporcionar información a los ciudadanos; por lo cual sigue presidiendo el mundo de la opacidad. 2) No se conoce cuál es el destino que le dan los ciudadanos a la información que manejan (Pinho-De-Oliveira, 2020, p. 84).

Tratándose de un problema de participación ciudadana heredado desde la gobernanza no electrónica, por lo que es necesario una ruptura en el imaginario social político de percibir lo público como inoperante e inaccesible para el diseño y planificación de estrategias de participación por parte de la población, siendo recurrente implementar las TIC como sistema de infraestructura política para el accionar comunitario a través de ella en razón de potenciar un mayor acercamiento activo del pueblo (Franciskovic, et al. 2020).

En contraposición, la participación ciudadana a juicio de (Rivera, 2019), se ejecuta con mayor eficacia cuando los gobiernos extienden un marketing que hace creíble su gestión, dando cabida a establecer el rol de actor promotor con mayor énfasis en gestionar acciones favorables a contribuir en la construcción de un gobierno electrónico viable para a acción social y no solo como usuario del mismo, siendo conveniente estudiar la postura de (Delamaza & Thayer, 2016), sobre construir la participación política ciudadana desde una visión heterogénea de la realidad.

En este sentido, (Perozo-Martín & Chirinos-Martínez, 2019), destacan que la participación debe concebirse desde un gobierno electrónico en donde participe lo público, privado, y comunitario, como factores interconectados para establecer un principio de gobernabilidad desde una estructura informática efectiva en su proceder político –

administrativo. Para lo cual, a juicio de (Serrano-de-Barrios, 2019) es necesario una legislación nacional que en efecto cascada contribuya en el diseño de políticas locales concatenadas al plan de desarrollo de la nación.

Una de ellas, es la participación ciudadana en razón de fortalecer la autonomía de los gobiernos locales en función de lo tributario, por cuanto se requiere mayor supervisión y contraloría en conocer en que se invierten los tributos, siendo esta posición aun débil en Latinoamérica, pero no debe relegarse, sino, profundizarse a partir de una gobernanza electrónica (García-Cárdenas, et al. 2020), lo cual es respaldado por (Vaicilla-González, et al. 2020), al indicar la necesaria transparencia para la ejecución presupuestaria y de contratación pública.

En el caso Perú, (Alvarado-Aguirre, et al. 2019) plantean que no se promueve de modo eficiente la simplificación de los trámites administrativos a la luz del gobierno electrónico, siendo considerable modernizar el Estado para configurar una acción en favor de la ciudadanía y con la ciudadanía, es decir, no solo el rol de usuario, el cual predomina, sino, que pueda trascenderse a un mayor aporte como retroalimentación para construir gobernanza en lo local.

Por otro lado, a través de la (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2013), se planteó el plan nacional en donde se proyectaba al 2017, contar con el gobierno electrónico a lo largo del país, sin embargo, aun existen brechas por solventar para lograr el cumplimiento efectivo de tal propuesta, entre las cuales, se encuentra el de integrar a la población quechua hablante a la generación activa de concebir un gobierno electrónico en razón de responder a sus necesidades étnicas en integración con el resto de la población en equidad de condiciones de participación (Choquenaira-Garay, 2018).

CONCLUSIÓN

En América Latina, el gobierno electrónico en la última década ha venido transitando hacia su consolidación, sin embargo, su mayor fortaleza se encuentra en una relación de usuario, es decir, es concebido como un medio para agilizar procesos administrativos, restando burocracia, ante lo cual, la participación ciudadana en razón de contribuir al diseño de políticas locales, más aún, de ser protagonista de las mismas, es aún, un tema utópico.

Para cambiar tal realidad, se requiere de una gerencia con visión integral e integrativa de la realidad social, en capacidad de despertar el interés de la ciudadanía en participar en la resolución de los problemas, mediante una participación activa a través del gobierno electrónico, sin embargo, esto va ligado a los intereses políticos de los gobernantes, por lo que aun en la región falta mucho por consolidar una gobernanza desde lo electrónico.

La inversión en infraestructura electrónica en las regiones rurales y potenciar las urbanas, es fundamental para contar con un sistema informático y de internet solido para fortalecer la gestión pública, así como superar brechas de lenguaje, sobre todo en los países pluriétnicos, para gestionar una integración efectiva de toda la población al gobierno electrónico.

Agradecimientos

A la Universidad Cesar Vallejo, Trujillo; por motivar el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Aguirre-Sala, J. (2015). Riesgos y ventajas de la gobernanza electrónica y el estatus del estado de Nuevo León, México [Risks and Advantages to Electronic Governance and the Status of the State of Nuevo Leon, Mexico]. *En-claves del pensamiento*, 9(17), 177-200.
- Alvarado-Aguirre, P. F., Cevallos-Vásquez, P. I., Moran-Villamarin, E. D., & Preciado Ortiz, L. F. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales [Peruvian electronic government model: services for citizens in the portals of regional governments]. *Visionario Digital*, 3(3), 100-116. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>
- Cavieres-Fernández, E., & Urrutia, C. (2017). Formando ciudadanos: bien común, profesores y movilizaciones estudiantiles en Chile [Forming citizens: common good, teachers and student mobilizations in Chile]. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 8(2), 61-78. <https://dx.doi.org/10.18861/cied.2017.8.2.2682>
- Choquenaira-Garay, Y. (2018). Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechuahablante [Electronic Government: Sociocultural and political barriers to governance from the perspective of a Quechua-speaking population]. Tesis de maestría. <https://n9.cl/2jab7>
- Delamaza, G., & Thayer, L. (2016). Percepciones políticas y prácticas de participación como instrumento para la gobernanza de los territorios [Political perceptions and participation practices as an instrument for the governance of territories]. *EURE (Santiago)*, 42(127), 137-158. <https://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612016000300006>
- Díaz-Aldret, A. (2017). Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas [Citizen Engagement in Public Policy and Public Management]. *Gestión y política pública*, 26(2), 341-379.
- Flores-Tananta, C. A., & Delgado-Bardales, J. M. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas [Results-based management to improve the quality of care in public entities]. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150
- Franciskovic, J., Hamann, A., & Miralles, F. (2020). Las TIC, una oportunidad de participación ciudadana en los gobiernos subnacionales [ICT, an opportunity for citizen participation in subnational governments]. *Revista republicana*, (29), 21-46. <https://doi.org/10.21017/rev.repub.2020.v29.a85>
- García-Cárdenas, N., Bonilla-Carchi, S., & Calle-Masache, O. (2020). La autogestión pública y el presupuesto de los gobiernos autónomos descentralizados municipales [Public self-management and the budget of municipal decentralized autonomous governments]. *Revista Arbitrada*

- Interdisciplinaria Koinonía*, 5(4), 326-354. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i4.962>
- González-Arias, M, Frías-Jiménez, R, & Gómez-Figueroa, O. (2016). Análisis de la calidad percibida por el cliente en la actividad hotelera [Customer perceived quality analysis in the hotel business]. *Ingeniería Industrial*, 37(3), 253-265.
- González-Bustamante, B, Carvajal, A, & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno [Determinants of E-Government in the Municipalities: Evidence from the Chilean Case]. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129. <https://doi.org/10.29265/gyp.v29i1.658>
- Naser, A., & Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública [Electronic government in public management]. Serie gestión pública. Publicación Naciones Unidas [Internet]. <https://n9.cl/6863>
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2013). Política nacional de gobierno electrónico 2013 – 2017 [National e-government policy 2013 - 2017]. Recuperado de <https://n9.cl/fpps>
- Organización Internacional de Normalización (2004). Norma ISO 10002:2004. Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones [ISO 10002: 2004 standard. Quality management. Customer satisfaction. Guidelines for handling complaints in organizations]. [Internet]. Recuperado de <https://n9.cl/s7dd>
- Organización Transparencia Internacional (2021). CPI 2020: Américas [CPI 2020: Americas]. Recuperado de <https://n9.cl/2ypsj>
- Osorio-Andrade, C, Espinal, Arango-Espinal, E., Rodríguez-Orejuela, H. (2020). Publicidad política y su incidencia en la participación de usuarios en redes sociales: elecciones presidenciales de Colombia, 2018 [Political advertising and its impact on the participation of users in social networks: presidential elections of Colombia 2018]. *Opin. Pública* 26(3), 475-493. <https://doi.org/10.1590/1807-01912020263475>
- Pastrana-Valls, A. (2019). Estudio sobre la corrupción en América Latina [Study on Corruption in Latin America]. *Revista mexicana de opinión pública*, (27), 13-40. <https://doi.org/10.22201/fcpys.24484911e.2019.27.68726>
- Perozo-Martín, R., & Chirinos-Martínez, A. (2019). Incidencias de la Tecnología web 2.0 en el contexto de la gobernanza y la gobernabilidad [Incidents of Web 2.0 Technology in the context of governance and governability]. *IUSTITIA SOCIALIS*, 4(6), 90-116. <http://dx.doi.org/10.35381/racj.v4i6.291>
- Pinho-De-Oliveira, M. (2020). Gobierno Abierto y Participación Ciudadana. Algunas normas necesarias en Venezuela [Open Government and Citizen Participation. Some necessary standards in Venezuela]. *Derecho global. Estudios sobre derecho y justicia*, 5(15), 63-88. <https://doi.org/10.32870/dgedj.v5i15.255>
- Poveda-Pineda, D., & Cifuentes-Medina, J. (2020). Incorporation of information and communication technologies (ICT) during the learning process in higher education. *Formación universitaria*, 13(6), 95-104. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000600095>
- Ramos, J, & Reyes, M. (2005). Gobiernos locales y participación ciudadana: hacia un enfoque de gestión estratégica asociada [Local governments

- and citizen participation: towards an associated strategic management approach]. *Espiral (Guadalajara)*, 12(34), 39-66.
- Rivera, S. (2019). Confianza y participación política en América Latina [Political Trust and Political Participation in Latin America]. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 64(235), 555-583. <https://doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2019.235.65728>
- Rodríguez-Gómez, R. (2019). Internet de las cosas: Futuro y desafío para la epidemiología y la salud pública [Internet of things: The future and challenges for epidemiology and public health]. *Universidad y Salud*, 21(3), 253-260. <https://doi.org/10.22267/rus.192103.162>
- Romo-Morales, G. & Márquez-de-León, E. (2014). Gestión estratégica vs. Análisis estratégico. Una discusión conceptual a partir del estudio de caso de una institución de educación superior [Strategic management vs. Strategic analysis. A conceptual discussion based on the case study of a higher education institution]. *Pensamiento & Gestión*, (36), 267-290.
- Serrano-de-Barrios, N. (2019). La ley de infogobierno en el contexto tecnológico de la gestión pública [The infogovernment law in the technological context of public management]. *IUSTITIA SOCIALIS*, 4(7), 201-219. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/racji.v4i7.395>
- Torres, M, Vásquez, C, & Vilorio, A. (2010). Gestión y calidad de la información en el gobierno electrónico [Management and quality of information in electronic government]. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 14(54), 055-064.
- Vaicilla-González, M., Narváez-Zurita, C., Erazo-Álvarez, J., & Torres-Palacios, M. (2020). Transparencia y efectividad en la ejecución presupuestaria y contratación pública en los gobiernos cantonales [Transparency and effectiveness in budget execution and public procurement in cantonal governments]. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 774-805. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.716>