



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TEMA:**

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS: GAD'S  
MUNICIPALES, PROVINCIA DE SANTA ELENA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE  
ARTÍCULO PROFESIONAL DE ALTO NIVEL**

**PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
MAGÍSTER EN ADMINISTRACION PÚBLICA**

**AUTOR:**

Lcdo. JOSHY HOO KODAKA YANGURA

**TUTOR:**

PhD. JORGE OSIRIS GARCÍA REGALADO

**SANTA ELENA – ECUADOR**

**2023**



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
INSTITUTO DE POSTGRADO

La Libertad 14 noviembre de 2023

### **APROBACIÓN DEL TUTOR**

**PhD. Jorge Osiris García Regalado.**

#### **CERTIFICA:**

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación **“GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS: GAD’S MUNICIPALES, PROVINCIA DE SANTA ELENA”**, elaborado por el Lcdo. Joshy Hoo Kodaka Yangura, egresado de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, CUARTA COHORTE, INSTITUTO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, previo a la obtención del título de Magister en Administración pública, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente en su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por el cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**JORGE OSIRIS GARCIA  
REGALADO**

**PHD. JORGE OSIRIS GARCÍA REGALADO.**  
**TUTOR**

## **DECLARACIÓN DE AUTOR**

Yo, **JOSHY HOO KODAKA YANGURA**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo profesional de alto nivel, como requerimiento previo para la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



---

**Lcdo. JOSHY HOO KODAKA YANGURA**  
**AUTOR**  
**C.I. 091521157-7**

## **TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

Mgtr. Herman Zuñiga Muñoz  
**COORDINADOR DEL PROGRAMA**

---

PhD. Arturo Benavides Rodríguez  
**PROFESOR ESPECIALISTA 1**

---

Mgtr. Divar Castro Loor  
**ESPECIALISTA 2**

---

PhD. Jorge García Regalado  
**DOCENTE TUTOR**

---

Ab. María Rivera González, Mgtr.  
**SECRETARIA GENERAL**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Yo **JOSHY HOO KODAKA**, autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución

Cedo los derechos en línea patrimoniales de artículo profesional de alto nivel con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



firmado electrónicamente por:  
**JOSHY HOO KODAKA  
YANGURA**

---

**Lcdo. JOSHY HOO KODAKA YANGURA**  
**AUTOR**  
**C.I 091521157-7**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TEMA:**

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS: GAD'S  
MUNICIPALES, PROVINCIA DE SANTA ELENA

Autor: Lcdo. Joshy Hoo Kodaka Yangura

Tutor: PhD. Jorge Osiris García Regalado

**RESUMEN**

El artículo examina la relación entre el Gobierno Electrónico y la Calidad de Servicio en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADs) de la Provincia de Santa Elena. Basado en una investigación exhaustiva que incluye entrevistas, encuestas y análisis de datos, el estudio destaca cómo la implementación de soluciones electrónicas ha mejorado la eficiencia administrativa y la transparencia en los GADs. Se identifican beneficios, como una mayor satisfacción de los ciudadanos y una participación más activa en la toma de decisiones. Aunque se reconocen desafíos como la brecha digital y la resistencia al cambio, se proponen recomendaciones para superarlos y avanzar hacia una administración más eficiente y orientada al servicio en Santa Elena. En conclusión, el Gobierno Electrónico se presenta como una herramienta estratégica para fortalecer la confianza ciudadana y mejorar la calidad de los servicios públicos en la provincia. Los resultados resaltan la importancia continua de invertir en tecnología y capacidades digitales para una administración más eficiente y transparente.

**Palabras claves:** Gobierno electrónico, Políticas y prácticas, Administración Pública.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TOPIC:**

*Electronic government and quality of service to users: municipal GADs, province of Santa Elena.*

**Autor:** Lcdo. Joshy Hoo Kodaka Yangura

**Tutor:** PhD. Jorge Osiris García Regalado

**ABSTRACT**

The article examines the relationship between Electronic Government and Service Quality in the Municipal Decentralized Autonomous Governments (GADs) of the Province of Santa Elena. Based on extensive research including interviews, surveys and data analysis, the study highlights how the implementation of electronic solutions has improved administrative efficiency and transparency in GADs. Benefits are identified, such as greater citizen satisfaction and more active participation in decision-making. Although challenges such as the digital divide and resistance to change are recognized, recommendations are proposed to overcome them and move towards a more efficient and service-oriented administration in Saint Helena. In conclusion, Electronic Government is presented as a strategic tool to strengthen citizen confidence and improve the quality of public services in the province. The results highlight the continued importance of investing in technology and digital capabilities for more efficient and transparent administration.

**Keywords:** Electronic government, Policies and practices, Public Administration.

### CERTIFICADO DE APROBACIÓN

Por medio de la presente certifico que **Jashy Hoo Kodaka Yangura & Jorge Osiris García Regalado** son autores del artículo que sometieron a revisión el 10 de octubre de 2023: **"Gobierno electrónico y calidad de servicio a los usuarios: GAD's municipales, provincia de Santa Elena, Ecuador"**, en la Revista Científica Multidisciplinar **CIENCIA ECUADOR**, el mismo que está APROBADO para el Volumen 5, Número 24, octubre-diciembre de 2023.

La Revista Científica Multidisciplinar **CIENCIA ECUADOR** cuenta con el Código ISSN digital de la Senescyt, 2697-3316 y está INDEXADA en más de nueve bases de datos internacionales como MIAR, REDIB, LATINREV y, entre otras, LATINDEX.

Guayaquil, 14 de noviembre de 2023

Atentamente



Patricio Vega

Mgtr. Patricio Vega

Director de la Revista Científica Multidisciplinar CIENCIA ECUADOR

Móvil: (+593) 997720241

[www.cienciaecuador.com.ec](http://www.cienciaecuador.com.ec)

