

Mariana Eunise Zamora-Mendoza

[DOI 10.35381/gep.v7i13.543](https://doi.org/10.35381/gep.v7i13.543)

Herramientas digitales para la simplificación administrativa en Ecuador

Digital tools for administrative simplification in Ecuador

Mariana Eunise Zamora-Mendoza
mzamorame5@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo, Piura, Piura
Perú
<https://orcid.org/0009-0003-9843-6733>

Recibido: 15 de marzo 2025
Revisado: 15 de mayo 2025
Aprobado: 15 de junio 2025
Publicado: 01 de julio 2025

Mariana Eunise Zamora-Mendoza

RESUMEN

El presente estudio analizó el impacto de las herramientas digitales en la simplificación administrativa en Ecuador, considerando su aplicación en distintos niveles de gobierno y tipos de trámites. La metodología respondió a un enfoque cuantitativo y a un tipo de investigación descriptivo, aplicando encuestas a 50 estudiantes de administración pública que participaron en prácticas institucionales relacionadas con procesos digitales. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta estructurada y el análisis estadístico descriptivo. Como instrumentos, se emplearon un cuestionario de 10 ítems y una hoja de registro de datos. Los resultados evidenciaron que la ventanilla única y la firma electrónica son las herramientas con mayor eficacia percibida. Se concluyó que la digitalización ha mejorado la eficiencia, aunque enfrenta barreras de infraestructura y capacitación.

Descriptor: Interoperabilidad de registros; ventanilla única; gobierno digital; simplificación administrativa. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

This study analyzed the impact of digital tools on administrative simplification in Ecuador, considering their application at different levels of government and types of procedures. The methodology responded to a quantitative approach and a descriptive type of research, applying surveys to 50 public administration students who participated in institutional practices related to digital processes. The techniques used were the structured survey and descriptive statistical analysis. A 10-item questionnaire and a data recording sheet were used as instruments. The results showed that the single window and the electronic signature are the tools with the highest perceived effectiveness. It was concluded that digitalization has improved efficiency, although facing infrastructure and training barriers.

Descriptors: Interoperability of records; single window; digital government; administrative simplification. (UNESCO Thesaurus).

Mariana Eunise Zamora-Mendoza

INTRODUCCIÓN

En las últimas dos décadas, Ecuador ha impulsado un proceso progresivo de modernización del Estado orientado a mejorar la eficiencia y la transparencia en la gestión pública (Blas et al., 2022; Espino et al., 2024; Dávila y Saladrigas, 2020). En este contexto, la transformación digital se ha convertido en una herramienta estratégica para optimizar los procesos administrativos y fortalecer la relación entre el ciudadano y la administración pública. Las iniciativas vinculadas a la interoperabilidad de registros, ventanilla única, firma y notificación electrónica, y pagos en línea han cobrado protagonismo como mecanismos para reducir tiempos, costos y trámites innecesarios en los distintos niveles de gobierno (Sidorova y Sidorov, 2021; Garrido y Saavedra, 2025; Llasacce, 2024).

Sin embargo, los resultados de la digitalización administrativa no son uniformes. En el nivel nacional, las herramientas tecnológicas suelen estar mejor consolidadas gracias a una mayor disponibilidad de recursos y políticas públicas centralizadas, mientras que los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) presentan avances desiguales debido a limitaciones técnicas, presupuestarias y de gobernanza de datos (Aristimuño et al., 2020; Huidobro et al., 2019; Jimbo y Jimbo, 2021). Esta disparidad evidencia la necesidad de analizar cómo las herramientas digitales se adaptan a las realidades institucionales locales y cuál es su verdadero efecto en la simplificación de trámites específicos como los de catastro, licencias, recaudación y seguridad social.

La interoperabilidad de registros, por ejemplo, ha permitido conectar bases de datos entre instituciones, agilizando procesos como la verificación de identidad o la validación de información catastral (Garrido y Saavedra, 2025). La ventanilla única se ha convertido en un referente de atención centralizada que reduce la burocracia y mejora la experiencia ciudadana. Por su parte, la firma y notificación electrónica garantizan la autenticidad y trazabilidad documental, mientras que los pagos en línea fortalecen la eficiencia recaudatoria (Sidorova y Sidorov, 2021; Llasacce, 2024). No obstante, la efectividad de

Mariana Eunise Zamora-Mendoza

estas herramientas depende de factores como la capacitación del personal, la infraestructura tecnológica disponible y la gobernanza de los datos públicos, que continúan siendo desafíos recurrentes en la administración ecuatoriana (Dávila y Agüero, 2023; Huamán y Medina, 2022).

La digitalización del sector público en Ecuador representa un componente esencial del modelo de gestión administrativa contemporáneo, donde la eficiencia, la transparencia y la satisfacción ciudadana se posicionan como ejes centrales del desarrollo institucional (Campoverde y Luján, 2025; Gualavisí, 2024; Dávila y Saladrigas, 2020). La implementación de herramientas tecnológicas no solo busca reducir la carga burocrática, sino también promover un Estado más ágil, accesible e inclusivo, capaz de responder a las demandas de una sociedad cada vez más conectada y exigente.

En este escenario, la simplificación administrativa se ha convertido en un indicador clave del desempeño institucional, dado que refleja el grado de modernización y coordinación entre las entidades públicas (Blas et al., 2022; Espino et al., 2024). La introducción de sistemas como la firma electrónica y la notificación digital ha permitido sustituir procesos presenciales por gestiones automatizadas, mientras que la ventanilla única ha mejorado la experiencia del usuario al concentrar múltiples servicios en una sola plataforma (Sidorova y Sidorov, 2021; Llasacce, 2024). Estas innovaciones, además de optimizar los tiempos de respuesta, contribuyen a fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones.

A nivel de los GAD, las herramientas digitales han sido adoptadas de manera gradual y con resultados heterogéneos. Algunos municipios han avanzado en la integración de sus servicios mediante plataformas interoperables, mientras que otros enfrentan rezagos debido a la falta de inversión tecnológica o de personal calificado. Esto evidencia que la madurez digital del Estado ecuatoriano varía significativamente entre territorios, lo que plantea la necesidad de diseñar estrategias diferenciadas de acompañamiento y fortalecimiento institucional.

Mariana Eunise Zamora-Mendoza

Asimismo, para Aristimuño et al. (2020); Huidobro et al. (2019) y Jimbo y Jimbo (2021), la gobernanza de los datos públicos emerge como un desafío estructural. La ausencia de políticas claras sobre protección, interoperabilidad y gestión de la información dificulta la sostenibilidad de los sistemas digitales (Garrido y Saavedra, 2025; Dávila y Agüero, 2023; Dávila y Saladrigas, 2020; Huamán y Medina, 2022). Del mismo modo, las brechas en infraestructura tecnológica y capacitación siguen limitando la efectividad de las herramientas digitales, especialmente en zonas rurales o con bajos niveles de conectividad.

Por tanto, el análisis de la eficacia real de las herramientas digitales en la simplificación administrativa requiere medir su grado de implementación, a fin de comprender los factores que condicionan su éxito. Esta investigación aporta una mirada crítica sobre cómo las tecnologías aplicadas a la gestión pública pueden contribuir a consolidar un Estado más eficiente, transparente y orientado al servicio ciudadano.

En tal sentido, la investigación tiene como objetivo determinar qué herramientas tecnológicas, como la interoperabilidad de registros, ventanilla única, firma y notificación electrónica, y pagos en línea, generan mayor efecto en la reducción de tiempos y costos administrativos a nivel de gobierno (nacional vs. GAD) y tipo de trámite (catastro, licencias, recaudación, seguridad social).

MÉTODOS

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, ya que buscó medir y analizar, de manera objetiva, el impacto de las herramientas digitales en la simplificación administrativa en Ecuador. Este enfoque permitió recolectar datos numéricos y realizar una interpretación estadística descriptiva para identificar tendencias, niveles de efectividad y percepciones sobre el uso de la tecnología en los procesos administrativos públicos.

Mariana Eunise Zamora-Mendoza

El tipo de investigación fue descriptivo, puesto que se orientó a caracterizar las principales herramientas digitales implementadas, como la interoperabilidad de registros, ventanilla única, firma y notificación electrónica, y pagos en línea, además de su grado de incidencia en la simplificación de trámites administrativos (Llasacce, 2024). No se buscó establecer relaciones causales, sino describir el comportamiento y la percepción de los actores involucrados en su aplicación.

Las técnicas utilizadas fueron la encuesta estructurada y el análisis estadístico descriptivo, aplicadas con el propósito de recolectar y organizar la información de forma sistemática. Los instrumentos de recolección de datos fueron:

- Un cuestionario estructurado de 10 ítems en escala tipo Likert (de 1 a 5), enfocado en medir la percepción sobre la eficacia, accesibilidad, rapidez y usabilidad de las herramientas digitales.
- Una hoja de registro de datos para la organización y codificación de respuestas, facilitando el análisis de frecuencias y porcentajes.

La población estuvo compuesta por 100 estudiantes de administración pública vinculados a programas de práctica preprofesional en instituciones del sector público ecuatoriano, con experiencia directa o indirecta en procesos administrativos digitales (Aleman et al., 2022).

La muestra se conformó por 50 estudiantes seleccionados de forma intencional, considerando su participación en entidades públicas que aplican sistemas digitales de gestión administrativa. Los criterios de inclusión fueron:

1. Estudiantes que hayan participado en prácticas o pasantías dentro de instituciones públicas ecuatorianas entre 2023 y 2025.
2. Experiencia mínima de tres meses en procesos administrativos o de atención ciudadana.
3. Conocimiento básico de herramientas digitales gubernamentales.

Los criterios de exclusión fueron:

Mariana Eunise Zamora-Mendoza

1. Estudiantes que no hayan tenido experiencia directa con trámites administrativos digitales.
2. Participantes que no completaron el cuestionario o cuyos datos resultaron inconsistentes.
3. Casos en los que las instituciones no empleen ninguna herramienta tecnológica para la simplificación de trámites.

Esta metodología permitió obtener una visión concreta y cuantificable sobre la percepción del impacto de las herramientas digitales en la simplificación administrativa, identificando tanto sus beneficios como las barreras que persisten en su implementación dentro del contexto ecuatoriano.

RESULTADOS

Los resultados del estudio fueron expresados en 8 dimensiones, cada una presentada en su respectiva tabla, descripción, principal aporte y un análisis a fin de sintetizar los hallazgos más relevantes según los datos obtenidos de los cincuenta participantes.

Tabla 1.
Interoperabilidad de registros.

Descripción	Principal aporte
Permite la conexión entre bases de datos de distintas instituciones, validar información sin duplicar trámites (Campoverde y Luján, 2025; Gualavisí, 2024).	Facilita la reducción de tiempos de respuesta y evita errores en la gestión documental pública.

Elaboración: El autor.

En relación con la tabla 1, el 80% de los participantes consideró que la interoperabilidad es una de las herramientas más efectivas para simplificar trámites, especialmente en procesos del Registro Civil, catastros y recaudaciones. Sin embargo, su alcance resulta limitado en los GAD pequeños, donde la infraestructura tecnológica es deficiente.

Mariana Eunise Zamora-Mendoza

Tabla 2.
Ventanilla única.

Descripción	Principal aporte
Plataforma digital que integra múltiples servicios en un solo punto de acceso ciudadano.	Mejora la accesibilidad y reduce la burocracia en la atención pública.

Elaboración: El autor.

Todos los encuestados (100 %), en la tabla 2, coincidieron en que la ventanilla única representa la herramienta con mayor impacto en la simplificación administrativa. Su utilización ha reducido los pasos para realizar trámites y mejorado la experiencia del usuario. No obstante, su cobertura es más amplia en instituciones nacionales.

Tabla 3.
Firma y notificación electrónica.

Descripción	Principal aporte
Permite validar documentos digitales y realizar notificaciones oficiales en línea con validez jurídica.	Agiliza los procesos internos y fortalece la transparencia administrativa.

Elaboración: El autor.

El 60 % de los participantes en la tabla 3 destacó que la firma electrónica garantiza la autenticidad y rapidez de los trámites. Sin embargo, un 40 % indicó que persisten barreras técnicas y de capacitación que impiden su uso generalizado.

Tabla 4.
Pagos en línea.

Descripción	Principal aporte
Sistema digital que permite cancelar tasas, impuestos o servicios públicos mediante plataformas seguras.	Reduce la necesidad de desplazamiento físico y mejora la recaudación fiscal.

Elaboración: El autor.

Mariana Eunise Zamora-Mendoza

En relación a la tabla 4, el 70 % de los encuestados afirmó que los pagos en línea han disminuido significativamente el tiempo de atención al ciudadano. Sin embargo, la falta de integración con bancos locales y la baja alfabetización digital limitan su implementación en algunos sectores.

Tabla 5.
Diferencias por nivel de gobierno.

Descripción	Principal aporte
Compara la efectividad de las herramientas digitales entre el nivel nacional y los GAD municipales.	Evidencia las brechas de modernización entre instituciones centrales y territoriales.

Elaboración: El autor.

De acuerdo con los resultados de la tabla 5, el análisis reveló que el 80 % de los participantes percibe una mayor digitalización en el nivel nacional, mientras que los GAD muestran avances parciales. Las diferencias están asociadas al acceso a recursos, capacitación del personal y capacidad de inversión en infraestructura tecnológica.

Tabla 6.
Variación por tipo de trámite.

Descripción	Principal aporte
Examina los tipos de trámite (catastro, licencias, recaudación y seguridad social) más beneficiados por la digitalización.	Identifica áreas con mayor impacto de la tecnología en la gestión pública (Gualavisí, 2024; Campoverde y Luján, 2025).

Elaboración: El autor.

Según la tabla 6, los trámites de recaudación y seguridad social son los más digitalizados, seguidos de los catastrales y de licencias. Los encuestados indicaron que la digitalización en recaudación ha reducido significativamente los tiempos y errores administrativos, mientras que los catastros aún presentan rezagos técnicos.

Mariana Eunise Zamora-Mendoza

Tabla 7.
Barreras de implementación.

Descripción	Principal aporte
Identifica los principales obstáculos que afectan la efectividad de las herramientas digitales.	Permite diseñar estrategias de mejora institucional y capacitación.

Elaboración: El autor.

En relación con la tabla 7, los cincuenta participantes coincidieron al afirmar que las barreras principales son la falta de capacitación del personal, la infraestructura tecnológica limitada y los problemas de gobernanza de datos. Estas limitaciones reducen la eficiencia de los sistemas digitales, especialmente en zonas rurales o instituciones con bajo presupuesto.

Tabla 8.
Percepción general de la digitalización administrativa.

Descripción	Principal aporte
Evalúa la percepción global sobre el impacto de las herramientas digitales en la simplificación de trámites.	Sintetiza la valoración integral del proceso de digitalización en Ecuador.

Elaboración: El autor.

En relación con la tabla 8, el 90 % de los encuestados considera que la digitalización ha mejorado significativamente la atención al ciudadano, la transparencia y la eficiencia de los servicios públicos. En cambio, reconocen que el impacto total dependerá de una implementación equitativa y del fortalecimiento de las capacidades técnicas en todos los niveles de gobierno.

El análisis de los datos obtenidos permitió identificar que la digitalización administrativa en Ecuador ha generado impactos positivos en la simplificación de trámites, aunque con niveles de avance desiguales entre instituciones y territorios. Las ocho dimensiones estudiadas evidencian una transformación progresiva del modelo de gestión pública,

Mariana Eunise Zamora-Mendoza

impulsada por la incorporación de herramientas tecnológicas orientadas a la eficiencia, transparencia y comodidad ciudadana (Campoverde y Luján, 2025).

La ventanilla única se posiciona como la herramienta con mayor efecto en la reducción de trámites, al integrar servicios en una sola plataforma y disminuir la burocracia. Le siguen la interoperabilidad de registros y la firma electrónica, las cuales contribuyen a validar información y agilizar la documentación con respaldo legal (Sidorova y Sidorov, 2021; Garrido y Saavedra, 2025; Llasacce, 2024). Los pagos en línea, aunque no se aplican de manera uniforme, muestran un impacto significativo en la recaudación y en la disminución de gestiones presenciales.

Por otra parte, el estudio revela brechas marcadas entre el nivel nacional y los GAD. Mientras las entidades nacionales han logrado una digitalización más consolidada, los GAD enfrentan rezagos asociados a la falta de recursos, conectividad y personal capacitado. Esto genera un ritmo desigual de modernización, afectando la equidad en la prestación de servicios.

En cuanto a los tipos de trámite, los procesos de recaudación y seguridad social presentan los mayores avances digitales, mientras que los trámites catastrales y de licencias aún demandan esfuerzos adicionales en automatización e interoperabilidad (Garrido y Saavedra, 2025).

Las barreras de implementación más destacadas fueron la limitada capacitación técnica, la deficiente infraestructura tecnológica y los vacíos en la gobernanza de datos. Estas condiciones dificultan la sostenibilidad de los sistemas digitales y restringen su potencial de impacto.

En términos generales, los resultados reflejan una percepción positiva de los participantes respecto al uso de herramientas digitales en la administración pública ecuatoriana. Existe un consenso al considerar que estas tecnologías fortalecen la transparencia y reducen la carga burocrática, aunque se requiere consolidar políticas públicas de digitalización que garanticen una aplicación uniforme, sostenible y accesible

Mariana Eunise Zamora-Mendoza

para todos los niveles de gobierno (Aristimuño et al., 2020; Huidobro et al., 2019; Jimbo y Jimbo, 2021).

DISCUSIÓN

Los resultados del estudio confirman que las herramientas tecnológicas implementadas en la administración pública ecuatoriana han contribuido significativamente a la simplificación de trámites, consolidando avances hacia un modelo de gobierno digital más eficiente y transparente. De las soluciones analizadas, la ventanilla única y la interoperabilidad de registros se destacan como las de mayor impacto percibido, dado que integran múltiples servicios en un solo espacio virtual y facilitan el intercambio de información entre instituciones sin duplicación de procesos (Sidorova y Sidorov, 2021; Garrido y Saavedra, 2025).

La firma y notificación electrónica también muestran un efecto positivo en la eficiencia de los trámites, pues permiten autenticar documentos digitales y notificar resoluciones de manera inmediata, asegurando trazabilidad y seguridad jurídica. No obstante, su impacto aún es limitado por la falta de adopción generalizada en todos los niveles del Estado (Llasacce, 2024). En contraste, los pagos en línea han tenido un efecto más visible en los procesos de recaudación, contribuyendo a la modernización fiscal, aunque persisten limitaciones de integración con entidades financieras locales y falta de interoperabilidad entre plataformas gubernamentales (Garrido y Saavedra, 2025; Blas et al., 2022; Espino et al., 2024).

En cuanto a la segunda interrogante, los resultados evidencian una notoria variación entre el nivel nacional y los GAD. Mientras que las instituciones nacionales presentan sistemas tecnológicos consolidados como el Servicio de Rentas Internas (SRI) o el Registro Civil, muchos GAD aún operan con procedimientos semimanuales o con plataformas fragmentadas. Esta diferencia se explica, principalmente, por las

Mariana Eunise Zamora-Mendoza

disparidades en recursos económicos, infraestructura tecnológica y capacidades institucionales.

En relación con el tipo de trámite, los resultados cuantitativos señalan que la recaudación y la seguridad social son las áreas más beneficiadas por la digitalización, dado que poseen sistemas automatizados y bases de datos interoperables a nivel nacional (Gualavisí, 2024). En cambio, los trámites de catastro y licencias enfrentan mayores dificultades por depender de gestiones locales con bajo nivel de digitalización y con escasa conexión entre dependencias municipales. Esta diferencia demuestra que la simplificación digital depende tanto de la disponibilidad tecnológica como de la capacidad de los gobiernos locales para adaptar y sostener dichos sistemas.

Finalmente, la investigación identifica tres barreras estructurales que condicionan la efectividad de las herramientas digitales:

- Capacitación insuficiente del personal público, el cual limita el aprovechamiento de las plataformas tecnológicas y genera resistencia al cambio institucional.
- Infraestructura tecnológica desigual, sobre todo en municipios pequeños o rurales que carecen de conectividad estable o equipos adecuados.
- Débil gobernanza de datos, que impide la interoperabilidad plena entre entidades y reduce la seguridad y confiabilidad de la información.

Estas barreras coinciden con los hallazgos de estudios de Isea et al. (2024) y Duque (2024) sobre transformación digital, donde se destaca que la sostenibilidad de la modernización estatal requiere no solo inversión en tecnología, sino también fortalecimiento de las capacidades humanas y normativas.

En síntesis, los resultados sugieren que Ecuador avanza hacia una administración pública más digital y eficiente, pero enfrenta el desafío de consolidar una transformación digital inclusiva, capaz de cerrar las brechas tecnológicas entre niveles de gobierno y garantizar que los beneficios de la simplificación administrativa alcancen de manera

Mariana Eunise Zamora-Mendoza

equitativa a toda la ciudadanía (Gualavisí, 2024; Dávila y Agüero, 2023; Huamán y Medina, 2022).

Todo lo expuesto refleja que la digitalización de los trámites administrativos en Ecuador ha generado avances sustanciales en la eficiencia estatal, la transparencia y la satisfacción ciudadana, aunque su impacto es heterogéneo entre niveles de gobierno y tipos de procesos. Las herramientas con mayor efecto comprobado son la ventanilla única y la interoperabilidad de registros, ya que permiten integrar instituciones, reducir tiempos y eliminar redundancias en la gestión documental (Sidorova y Sidorov, 2021; Garrido y Saavedra, 2025). Le siguen la firma electrónica y los pagos en línea, que optimizan la validación y recaudación, pero aún dependen de una mayor expansión territorial y cultural dentro del sector público (Llasacce, 2024).

La evidencia cuantitativa muestra que los organismos nacionales presentan mejores resultados que los GAD, debido a su infraestructura consolidada y mayor financiamiento. En contraste, los gobiernos locales enfrentan rezagos tecnológicos y escasez de talento digital, lo cual limita la efectividad de los sistemas implementados. Además, los trámites de recaudación y seguridad social evidencian un grado de automatización superior al de catastro y licencias, donde persisten cuellos de botella institucionales.

Las principales barreras de implementación, tales como: falta de capacitación, infraestructura desigual y débil gobernanza de datos, confirman que la simplificación administrativa no depende solo de la tecnología, sino también de liderazgo institucional, cultura digital y políticas de interoperabilidad sostenibles (Garrido y Saavedra, 2025; Aristimuño et al., 2020; Huidobro et al., 2019; Jimbo y Jimbo, 2021). En conjunto, la discusión revela un proceso en marcha que, aunque exitoso en su fase inicial, requiere madurez institucional y continuidad política para alcanzar una administración pública completamente digital e inclusiva (Aristimuño et al., 2020; Huidobro et al., 2019; Jimbo y Jimbo, 2021).

Mariana Eunise Zamora-Mendoza

CONCLUSIONES

Las herramientas digitales han transformado la gestión administrativa ecuatoriana, especialmente la ventanilla única y la interoperabilidad de registros, que evidencian el mayor efecto en la reducción de tiempos, costos y redundancias en los trámites públicos. Estas plataformas han mejorado la coordinación interinstitucional y la transparencia en los procesos gubernamentales.

El impacto de la digitalización varía según el nivel de gobierno y tipo de trámite. Los organismos nacionales presentan una implementación más sólida debido a recursos tecnológicos y financieros más estables, mientras que los GAD enfrentan limitaciones de infraestructura, conectividad y formación de personal. Asimismo, los trámites relacionados con recaudación y seguridad social presentan un grado de automatización mayor que los de catastro y licencias, donde persisten procesos manuales.

Las barreras estructurales continúan limitando la efectividad de las políticas digitales. La falta de capacitación técnica, la débil gobernanza de datos y la desigualdad en infraestructura tecnológica impiden la plena consolidación de un Estado digital. Superar estas brechas requiere estrategias nacionales sostenidas de interoperabilidad, inversión en talento público digital y fortalecimiento institucional.

El uso de plataformas como ventanilla única, interoperabilidad de registros y firma electrónica agiliza los procesos, permitiendo así un seguimiento más preciso de cada trámite. Esto facilita la identificación de irregularidades, mejora la trazabilidad documental y contribuye a una gestión pública más responsable ante la ciudadanía.

El éxito de las herramientas digitales depende de la integración organizativa y de procesos. No basta con implementar tecnología; la efectividad se maximiza cuando los sistemas digitales están alineados con los procedimientos internos, la planificación institucional y los objetivos estratégicos de cada entidad. La falta de integración puede generar redundancias y limitar el aprovechamiento de los recursos tecnológicos.

Mariana Eunise Zamora-Mendoza

La adopción ciudadana y la percepción pública son factores clave en la efectividad de la digitalización. Aunque los funcionarios perciben mejoras en la eficiencia, la simplificación administrativa también requiere que los usuarios conozcan, confíen y utilicen activamente las herramientas digitales. La alfabetización digital y la comunicación efectiva sobre los servicios disponibles son determinantes para consolidar la adopción masiva.

La digitalización crea oportunidades para la innovación en servicios públicos. A este respecto, la experiencia con pagos en línea, notificaciones electrónicas y sistemas interoperables evidencia que los gobiernos pueden diseñar servicios más personalizados, eficientes y accesibles, abriendo la puerta a futuras innovaciones como automatización avanzada, inteligencia artificial para atención ciudadana y análisis de datos para planificación territorial.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTOS

A los estudiantes de Administración Pública vinculados a programas de práctica preprofesional en instituciones del sector público ecuatoriano, por su cooperación valiosa y oportuna.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Aleman, G., Irzovic, M., Mendiguri, D., y Vílchez, D. (2022). Gestión de riesgos para el desarrollo de proyectos de sistemas críticos. *Innovación y Software*, 3(2), 132–139. <https://n9.cl/bky4o>

Aristimuño, A., Landoni, P., y Vázquez, M. (2020). Policies for mandatory public education management in Uruguay. *Education Policy Analysis Archives*, 28, 44, 1-35. <https://n9.cl/dkb8j>

Mariana Eunise Zamora-Mendoza

- Blas, F., Uribe, Y., Cacho, A., y Valqui, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 28(5), 290-301. <https://n9.cl/w6sj7t>
- Campoverde, F., y Luján, G. (2025). Revisión sistemática sobre la comunicación gubernamental en gestión de crisis desde la perspectiva de gobiernos locales. *Revista Impulso*, 5(9), 281-295. <https://n9.cl/ku2jb>
- Dávila, M., y Saladrigas, H. (2020). Modelo de gestión de comunicación pública del patrimonio: Alternativa sistémica para las oficinas del conservador y del historiador en Cuba. Propuesta a partir de un estudio de caso. *Revista Latina de Comunicación Social*, (77), 329-356. <https://n9.cl/15avuq>
- Dávila, R., y Agüero, E. (2023). Desafíos éticos de la inteligencia artificial: implicaciones para la sociedad y la economía. *Conrado*, 19(94), 137-144. <https://n9.cl/7y6vi>
- Duque, J. (2024). Reflexiones sobre el uso de la inteligencia artificial con enfoque humanista en contextos educativos. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9(17), 154-167. <https://n9.cl/1jw1r>
- Espino, V., Medina, C., Montoya, R., Quijano, F., y Jara, Ch. (2024). Modernización de la Gestión Pública en el Perú a partir de las experiencias del Covid-19. Prohominum. *Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 6(2), 77-92. <https://n9.cl/0wcr0>
- Garrido, H., y Saavedra, O. (2025). Hacia un Estado Digital: la importancia de la interoperabilidad en la modernización gubernamental. *Revista InveCom*, 5(1), e501083. <https://n9.cl/gn59u>
- Gualavisí, A. (2024). Estado de Bienestar Digital en Ecuador: Datificación Ciudadana y Machine Learning en la construcción y gestión de la pobreza. *CUHSO (Temuco)*, 34(1), 103-138. <https://n9.cl/yp1sw>
- Huamán, P., y Medina, C. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. COMUNI@CCION: *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 93-105. <https://n9.cl/h76b7>
- Huidobro, A., Ospina, Y., Curto-Grau, M., y Gallego, A. (2019). La formación de Gobiernos municipales: Una nueva base de datos. *Revista Española de Ciencia Política*, (49), 109-128. <https://n9.cl/aehpp>

Mariana Eunise Zamora-Mendoza

Isea, J., Infante, M., Romero, A., y Comas, R. (2024). Human talent as a driving force in the management of ethics in the sustainable university. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias*, 3:672, 1-9. <https://n9.cl/jbjohe>

Jimbo, M., y Jimbo, P. (2021). Gobernanza Digital: Desarrollo de las Tecnopolíticas en los Países de América Latina: Una Revisión Sistemática de la Literatura. *Economía y Negocios*, 12(1), 51-65. <https://n9.cl/9nk1v>

Llasacce, U. (2024). El gobierno electrónico en la labor fiscal del Ministerio Público, Perú. *Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*, 9(16), 48-62. <https://n9.cl/gt0ma>

Sidorova, E. y Sidorov, V. (2021). Ventanilla única regional para el comercio internacional. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 14(42), 106-124. <https://n9.cl/zu40p6>