

ORIGINAL ARTICLE

Digitalization and public service quality: analysis of management in a Decentralized Autonomous Government**Digitalización y calidad del servicio público: análisis de la gestión en un Gobierno Autónomo Descentralizado**Freddy Omar Cayambe Cayambe¹  
Jodamia Uridisnalda Murillo Rosado¹  ¹Universidad San Gregorio de Portoviejo, Ecuador.

How to cite: Cayambe Cayambe, F.O. & Murillo Rosado, J.U. (2026). Digitalization and public service quality: analysis of management in a Decentralized Autonomous Government. *Revista San Gregorio*, 1(65), 91-97. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i65.3839>

Received: 21-08-2025

Accepted: 03-03-2026

Published: 31-03-2026

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the association between the use of Information and Communication Technologies (ICT) and the perceived quality of service in administrative procedures at the Decentralized Autonomous Government of Bolívar canton, Ecuador. A quantitative approach was adopted, with a descriptive and inferential scope and a non-experimental cross-sectional design. Data were collected through structured surveys administered to 379 citizens who had completed administrative procedures at the institution; after data cleaning, 330 valid cases were retained for statistical analysis. The analysis included the Mann-Whitney U test and Spearman's rank correlation coefficient. The results showed no statistically significant differences in satisfaction levels between users who utilized digital platforms and those who completed procedures through in-person channels ($p > 0.05$). However, a strong and statistically significant positive correlation was found between perceived ease of the procedure and user satisfaction ($p = 0.841$; $p < 0.001$), indicating that administrative simplification is a key determinant in service quality assessment. It is concluded that the implementation of ICT alone does not guarantee improvements in perceived service quality; its effectiveness depends on its integration with simplified processes, institutional strengthening, and strategies focused on enhancing the citizen experience.

Keywords: Information and Communication Technologies; Digital government; Local public management; Public service quality; Citizen satisfaction.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue analizar la asociación entre el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y la percepción de calidad del servicio en los trámites administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, Ecuador. Se adoptó un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo e inferencial y diseño no experimental de corte transversal. La información se recopiló mediante encuestas estructuradas aplicadas a 379 ciudadanos que realizaron trámites en la institución; tras la depuración de la base de datos, se trabajó con 330 casos válidos. El análisis estadístico incluyó la prueba U de Mann-Whitney y el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados evidenciaron que no existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel de satisfacción entre los usuarios que utilizaron plataformas digitales y aquellos que realizaron sus trámites por canales presenciales ($p > 0,05$). Sin embargo, se identificó una correlación positiva alta y significativa entre la facilidad percibida del trámite y la satisfacción del usuario ($p = 0,841$; $p < 0,001$), lo que indica que la simplificación administrativa constituye un factor determinante en la valoración del servicio. Se concluye que la incorporación de TIC, por sí sola, no garantiza mejoras en la percepción de calidad; su efectividad depende de su integración con procesos simplificados, fortalecimiento institucional y estrategias orientadas a la experiencia del ciudadano.

Palabras clave: Tecnologías de la Información y la Comunicación; Gobierno digital; Gestión pública local; Calidad del servicio público; Satisfacción ciudadana.



INTRODUCCIÓN

La calidad en la gestión de trámites en el sector público se ha convertido en un eje prioritario de la modernización estatal, impulsada por las crecientes demandas ciudadanas de servicios oportunos, seguros, accesibles y transparentes. En este contexto, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) emergen como herramientas estratégicas para transformar los procesos administrativos tradicionales en sistemas más eficientes, trazables y orientados al usuario. Su implementación adecuada no solo contribuye a la reducción de tiempos de respuesta y a la optimización de recursos institucionales, sino que también fortalece la confianza ciudadana mediante mayores niveles de transparencia y accesibilidad (Contreras Barros, 2022).

En América Latina, organismos internacionales han documentado avances importantes en la digitalización de los servicios públicos y en la ampliación del acceso a la información gubernamental. No obstante, persisten desafíos estructurales relacionados con la brecha digital, la formación especializada en competencias tecnológicas, la interoperabilidad de sistemas y la sostenibilidad del ecosistema digital (Paéz Egüez & Cumbal Simba, 2024; OECD/CAF, 2024). Estos retos evidencian que la transformación digital del Estado no se limita a la incorporación de plataformas tecnológicas, y que requiere capacidades institucionales, marcos normativos adecuados y estrategias de inclusión digital.

En el caso ecuatoriano, diversas investigaciones reportan mejoras en la eficiencia administrativa y en la interacción entre el Estado y la ciudadanía, particularmente durante contextos críticos como la emergencia sanitaria, en los que se intensificaron prácticas de teletrabajo, automatización y virtualización de servicios (Barragán-Martínez & Guevara-Viejó, 2016; Barragán Martínez, 2022). Sin embargo, estudios recientes señalan que estos avances coexisten con limitaciones vinculadas a la desigualdad en el acceso a tecnologías, vulnerabilidades en ciberseguridad y déficits en la capacitación del talento humano del sector público (Miranda Muñoz et al., 2025).

Desde una perspectiva de gobernanza, la digitalización estatal debe comprenderse como un proceso de transformación institucional orientado a la generación de valor público, la transparencia y la participación ciudadana, y no únicamente como un mecanismo de automatización de trámites (Ramírez-Alujas, 2011; Oszlak, 2013). En esta línea, el gobierno digital se configura como una extensión del paradigma del gobierno abierto, al integrar tecnología, rendición de cuentas y participación social en la gestión pública (Morales Puruncaja et al., 2020).

En este marco, resulta pertinente analizar empíricamente el impacto de las estrategias basadas en TIC en la calidad de los servicios públicos a nivel local, donde la interacción directa entre ciudadanía e institución es más evidente. Por ello, el presente estudio tiene como objetivo analizar la asociación entre el uso de TIC y la percepción de calidad del servicio en los trámites administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, Ecuador. De este modo, la investigación busca aportar evidencia empírica sobre el papel de la transformación digital en la mejora de la gestión pública local, para contribuir al debate académico sobre calidad del servicio y gobernanza digital en contextos descentralizados.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y Calidad del Servicio Público

Las TIC se han consolidado como un componente estratégico en los procesos de modernización de la gestión pública, que favorecen la automatización de procedimientos, la reducción de tiempos de respuesta y la optimización en el uso de recursos humanos y materiales. Por su parte, la calidad del servicio público tiende a fortalecerse cuando las TIC se implementan de manera planificada, alineadas con objetivos institucionales claros y orientadas a mejorar la celeridad, la transparencia y la accesibilidad de los trámites para la ciudadanía (Contreras Barros, 2022).

La literatura especializada coincide en que la incorporación tecnológica, por sí sola, no garantiza mejoras sustantivas en la calidad del servicio. Su efectividad depende de su articulación con procesos de simplificación administrativa, fortalecimiento de capacidades institucionales y formación continua del personal, así como de una clara orientación hacia el usuario. Naser & Concha (2011) señalan que el gobierno electrónico debe entenderse como una política pública integral que combine reformas institucionales, desarrollo de capacidades técnicas, voluntad política y mecanismos de participación ciudadana, superando una visión meramente instrumental de la tecnología.

En el ámbito local, estudios evidencian que la adopción de TIC ha generado impactos positivos en la eficiencia operativa, la transparencia y la satisfacción ciudadana, siempre que exista una gestión institucional adecuada y una estrategia centrada en el usuario (Zambrano Dueñas & Zambrano, 2023; Villalobos & Linarez, 2023). No obstante, persisten desafíos relacionados con la resistencia al cambio organizacional, los niveles de alfabetización digital y las desigualdades en el acceso a servicios electrónicos. Asimismo, investigaciones recientes subrayan que aún existe un amplio potencial no explotado en cuanto al impacto transformador de las TIC sobre la gobernabilidad y la generación de valor público (Kodaka Yangura & García Regalado, 2023).

Desde esta perspectiva, la satisfacción del usuario se configura como un indicador central para evaluar el impacto de las TIC en la calidad del servicio público. Peña Mateo (2023) sostiene que la experiencia del ciudadano en trámites digitalizados está condicionada por factores como la eficiencia del proceso, la percepción

de confianza institucional y la legitimidad del Estado. En consecuencia, la evaluación de la calidad del servicio público en entornos digitalizados requiere considerar no solo variables operativas, sino también dimensiones perceptuales vinculadas a la confianza y la valoración institucional.

Por tanto, la evidencia teórica sugiere que las TIC contribuyen a mejorar la calidad del servicio público cuando su implementación se integra a procesos de simplificación administrativa, fortalecimiento organizacional y orientación efectiva al usuario. Estas dimensiones constituyen el marco analítico que sustenta el presente estudio y orientan el análisis empírico sobre la relación entre digitalización y calidad del servicio en el ámbito local.

METODOLOGÍA

Enfoque y diseño de la investigación

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, orientado a la medición objetiva de fenómenos sociales mediante indicadores numéricos y al análisis de relaciones entre variables (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Este permitió evaluar la percepción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Bolívar respecto a la calidad de la gestión de trámites y su relación con el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

La investigación fue de tipo descriptivo e inferencial. En su dimensión descriptiva, se analizaron frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central para caracterizar el nivel de satisfacción y la experiencia de los usuarios. En su dimensión inferencial, se examinó la asociación entre variables como uso de plataformas digitales, facilidad percibida del trámite y nivel de satisfacción ciudadana.

El diseño fue no experimental y de corte transversal, dado que no se manipularon deliberadamente las variables de estudio y los datos se recolectaron en un único momento temporal (Kerlinger & Lee, 2002). Este diseño resulta pertinente para analizar el estado actual de la gestión de trámites desde la perspectiva de los usuarios.

Población y muestra

La población objetivo estuvo conformada por ciudadanos que realizaron al menos un trámite administrativo en el GAD del cantón Bolívar durante los seis meses previos a la aplicación del instrumento, con un total de 41.827 usuarios registrados.

Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando como criterio de inclusión haber realizado un trámite en el período señalado y aceptar voluntariamente participar en el estudio. Para estimar un tamaño de muestra de referencia, se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, obteniéndose un tamaño teórico de 379 participantes. Se aplicaron 379 encuestas; tras el proceso de depuración y eliminación de cuestionarios incompletos o inconsistentes, se obtuvieron 330 casos válidos para el análisis final.

Instrumento de recolección de datos

La información se recopiló mediante una encuesta estructurada compuesta por preguntas cerradas y escalas tipo Likert. El instrumento fue diseñado a partir de la revisión de literatura especializada en gestión pública y calidad del servicio, asegurando coherencia teórica entre las dimensiones analizadas y las variables del estudio.

Las variables consideradas en el estudio incluyeron el uso de plataformas digitales; la facilidad percibida del trámite, asociada a la simplicidad y claridad del proceso administrativo; el nivel de satisfacción con el servicio recibido; el tiempo invertido en la realización del trámite; y la calidad de la atención. Las escalas de satisfacción y facilidad se estructuraron en un rango ordinal de cinco puntos, donde 1 correspondía a “muy insatisfecho” o “muy difícil” y 5 a “muy satisfecho” o “muy fácil”.

La validez de contenido fue evaluada mediante juicio de expertos, quienes revisaron la claridad, pertinencia y coherencia de los ítems (Feria Avila et al., 2020). La consistencia interna del instrumento se estimó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose un valor superior al umbral aceptado en estudios sociales ($\alpha \geq 0,70$), lo que indica una adecuada fiabilidad interna.

Procedimiento de análisis de datos

Los datos fueron procesados mediante el software estadístico IBM SPSS Statistics. En primer lugar, se realizó un análisis descriptivo utilizando frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central para caracterizar las respuestas de los participantes.

Posteriormente, se aplicaron pruebas estadísticas no paramétricas, considerando la naturaleza ordinal de las variables medidas mediante escala Likert. En particular:

- La prueba U de Mann-Whitney se utilizó para comparar diferencias entre dos grupos independientes respecto a variables ordinales.
- La correlación de Spearman se empleó para evaluar la fuerza y dirección de la asociación entre variables ordinales (Siegel, 1956).

El nivel de significancia estadística se estableció en $\alpha = 0,05$.

Consideraciones éticas

La investigación se desarrolló conforme a principios éticos fundamentales. La participación fue voluntaria y se obtuvo consentimiento informado de los encuestados. Se garantizó la confidencialidad y el anonimato de la información recopilada, y los datos fueron utilizados exclusivamente con fines académicos.

Limitaciones del estudio

El uso de un muestreo no probabilístico por conveniencia restringe la posibilidad de generalizar los resultados al conjunto total de la población usuaria. Si bien este tipo de muestreo resulta funcional en investigaciones aplicadas al ámbito de los servicios públicos, su carácter no aleatorio limita la inferencia estadística y exige cautela en la extrapolación de los hallazgos.

En segundo lugar, el diseño de corte transversal constituye otra limitación relevante, dado que la recolección de datos en un único momento temporal impide establecer relaciones causales entre las variables analizadas. Finalmente, la utilización de datos autorreportados puede introducir sesgos asociados a la percepción subjetiva de los participantes y a posibles efectos de deseabilidad social.

RESULTADOS

Uso de plataformas digitales y nivel de satisfacción del usuario

La Tabla 1 presenta la distribución de los participantes según el uso de plataformas digitales. Del total de encuestados, el 42,4 % ($n = 140$) indicó haber utilizado plataformas digitales para realizar su trámite, mientras que el 57,6 % ($n = 190$) lo efectuó por medios no digitales.

Tabla 1. Distribución de los usuarios según uso de plataforma digital ($N = 330$).

Uso de plataforma digital Frecuencia Porcentaje		
Sí	140	42.4 %
No	190	57.6 %
Total	330	100 %

La Tabla 2 muestra las medias de satisfacción para ambos grupos y los resultados de la prueba U de Mann-Whitney. La media de satisfacción fue 2,72 para quienes utilizaron plataformas digitales y 2,70 para quienes no las utilizaron, lo que evidencia valores prácticamente equivalentes. El estadístico U obtenido fue 11.785,0, con un valor de significancia $p = 0,9674$. Dado que el valor p es superior al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$), no se rechaza la hipótesis nula de igualdad de distribuciones.

Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario según uso de plataforma digital ($N = 330$).

Grupo Media de satisfacción U de Mann-Whitney Valor p			
Sí	2.72		
No	2.70	11,785.0	0.9674

Nota. Escala de satisfacción: 1 = nada satisfecho, 5 = muy satisfecho.

En consecuencia, no se evidencian diferencias estadísticamente significativas en los niveles de satisfacción entre usuarios que utilizaron plataformas digitales y aquellos que no lo hicieron. La Figura 1 refuerza visualmente esta conclusión, al mostrar distribuciones similares en ambos grupos.

Percepción de facilidad del trámite y nivel de satisfacción del usuario

La Tabla 3 presenta los resultados obtenidos. Se identificó una correlación positiva alta entre ambas variables ($\rho = 0,841$), estadísticamente significativa ($p < 0,001$). Este resultado indica una asociación fuerte y directa: a medida que aumenta la percepción de facilidad del trámite, también se incrementa el nivel de satisfacción del usuario.

Tabla 3. Correlación entre facilidad del trámite y satisfacción del usuario (N = 330).

Variables analizadas	ρ de Spearman	Valor p	N
Facilidad del trámite - Satisfacción del servicio	0.841	0.0000	330

Nota. Escalas ordinales de 1 a 5: facilidad (1 = muy difícil, 5 = muy fácil); satisfacción (1 = muy insatisfecho, 5 = muy satisfecho).

Desde una perspectiva sustantiva, este resultado sugiere que la simplificación y claridad de los procesos administrativos constituyen un factor determinante en la percepción de calidad del servicio. La Figura 1 representa gráficamente esta relación, mostrando una tendencia ascendente consistente con la magnitud del coeficiente obtenido.

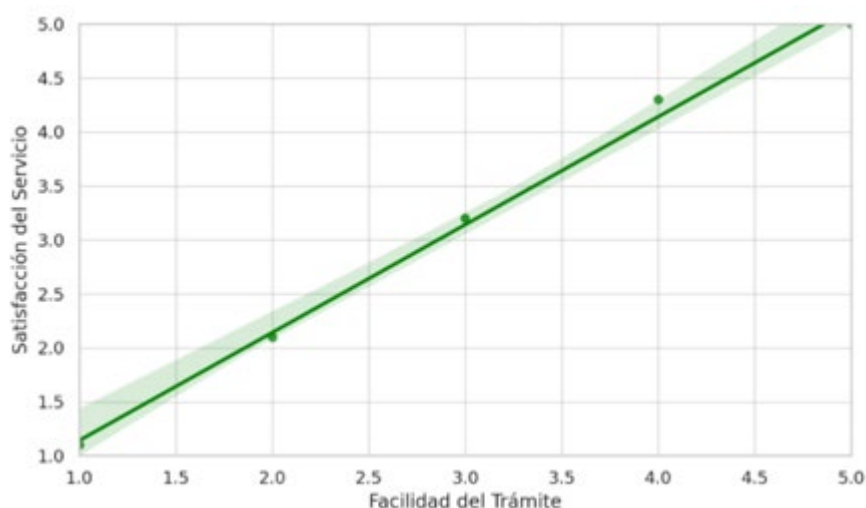


Figura 1. Relación entre la facilidad del trámite y la satisfacción del servicio (N = 330).

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos permiten profundizar en el análisis del papel de las TIC en la gestión pública local, particularmente en relación con la calidad del servicio y la experiencia ciudadana en la realización de trámites administrativos. En primer lugar, la prueba U de Mann-Whitney no evidenció diferencias estadísticamente significativas en los niveles de satisfacción entre los usuarios que realizaron trámites mediante plataformas digitales y aquellos que utilizaron canales presenciales. Esto sugiere que la digitalización, por sí misma, no garantiza una mejora automática en la percepción de calidad del servicio público.

Desde una perspectiva crítica, la ausencia de diferencias significativas puede explicarse por la persistencia de barreras sociotécnicas e institucionales, así como por la brecha digital aún existente. Factores como funcionalidades limitadas, diseños poco intuitivos, escasa interoperabilidad entre sistemas y deficiente acompañamiento al usuario durante el proceso digital pueden reducir el impacto positivo esperado de la transformación tecnológica. Asimismo, la insuficiente alfabetización digital de ciertos segmentos de la población podría limitar los beneficios de las plataformas electrónicas (Paéz Egüez & Cumbal Simba, 2024). En esta línea, Rodríguez-Román (2021) advierten que sin inversiones sostenidas en capacitación y fortalecimiento institucional, la modernización digital puede reproducir o incluso profundizar desigualdades existentes.

En contraste, la correlación de Spearman evidenció una relación positiva y estadísticamente significativa entre la facilidad percibida del trámite y el nivel de satisfacción del usuario. La magnitud elevada del coeficiente obtenido indica que la simplificación de los procedimientos, la claridad de las etapas y la percepción de eficiencia temporal constituyen factores determinantes en la valoración del servicio. En términos sustantivos,

este resultado sugiere que la experiencia del ciudadano está más influenciada por la calidad del diseño del proceso administrativo que por el canal específico —digital o presencial— a través del cual se realiza el trámite.

Desde el plano teórico, estos resultados se alinean con las perspectivas de mejora de la calidad del servicio y generación de valor público, que sitúan al ciudadano en el centro de la gestión pública. La literatura sostiene que la eficacia del gobierno digital no depende únicamente de la adopción tecnológica, sino de su articulación con procesos de simplificación administrativa, reducción de tiempos de espera y fortalecimiento de la confianza institucional (Contreras Barros, 2022; Bricio Samaniego et al., 2025). En este sentido, los resultados confirman que la tecnología actúa como un medio y no como un fin en sí mismo.

Si bien investigaciones previas a nivel nacional y regional han identificado efectos positivos del uso de plataformas digitales sobre la eficiencia administrativa y la satisfacción ciudadana, estos impactos suelen estar condicionados por factores institucionales, capacidades organizacionales y niveles de madurez tecnológica (Villalobos & Linarez, 2023; Miranda Muñoz et al., 2025). La ausencia de diferencias significativas en el presente estudio podría atribuirse a particularidades del contexto local, tales como el grado de desarrollo de las plataformas implementadas o la etapa de consolidación del proceso de transformación digital.

Asimismo, los planteamientos sostienen que el gobierno electrónico a nivel local puede generar impactos diferenciados en eficiencia y transparencia, siempre que esté respaldado por planificación estratégica, interoperabilidad entre sistemas y fortalecimiento de capacidades institucionales (Escudero Vilchez et al., 2023; Kodaka Yangura & García Regalado, 2023). Estos argumentos convergen con la perspectiva de Naser & Concha (2011), quienes enfatizan que la incorporación de TIC debe integrarse a una política pública integral y no limitarse a una innovación tecnológica aislada.

Desde una perspectiva aplicada, los resultados tienen implicaciones relevantes para los Gobiernos Autónomos Descentralizados. En primer lugar, evidencian la necesidad de priorizar la simplificación administrativa como condición previa o simultánea a la digitalización de trámites. En segundo lugar, subrayan la importancia de la alfabetización digital de los usuarios y de la capacitación continua del personal institucional como factores clave para mejorar la experiencia ciudadana. Finalmente, se destaca la pertinencia de adoptar enfoques de diseño centrado en el usuario, orientados al desarrollo de plataformas intuitivas, accesibles y alineadas con las necesidades reales de la población.

CONCLUSIONES

Se determinó que el uso de plataformas digitales no se asocia con diferencias estadísticamente significativas en los niveles de satisfacción ciudadana en comparación con los canales presenciales. Este resultado indica que la adopción tecnológica, por sí sola, no constituye un factor suficiente para mejorar la percepción de calidad del servicio público. En consecuencia, la digitalización no debe entenderse como un fin en sí mismo, sino como un medio cuya efectividad depende de su integración con procesos organizacionales adecuados.

Se identificó una asociación positiva y significativa entre la facilidad percibida del trámite y el nivel de satisfacción del usuario. La magnitud de esta relación evidencia que la simplificación administrativa, la claridad de los procedimientos y la percepción de eficiencia en el tiempo de atención constituyen factores determinantes en la evaluación de la calidad del servicio. La experiencia del ciudadano está más influenciada por el diseño y funcionalidad del proceso que por el canal utilizado para su ejecución.

Se subraya la necesidad de que la transformación digital en la gestión pública local adopte una perspectiva integral, que articule la incorporación tecnológica con el rediseño de procesos, la mejora de la interoperabilidad, la alfabetización digital de los usuarios y el fortalecimiento de las competencias del personal institucional. Solo bajo estas condiciones las estrategias basadas en TIC pueden contribuir de manera efectiva a la mejora de la experiencia ciudadana y a la generación de valor público.

REFERENCIAS

- Barragán Martínez, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & comunes*, 1(14), 113-131. https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244
- Barragán-Martínez, X., & Guevara-Viejó, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*, 9(19), 110-127. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582661268014>
- Bricio Samaniego, K., Guime Calero, J., Fajardo Bravo, N., Roldán Campi, C., y Parra Rambay, M. (2025). Inteligencia artificial en los sistemas de administración pública: propuesta para el gobierno local. *Latam Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(1), 2376-2391. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3504>
- Contreras Barros, M. G. (2022). Innovación tecnológica y su impacto en la gestión pública del gobierno autónomo descentralizado de Quevedo, año 2022. *LATAM*, 5(2), 754-1765. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1984>

- Escudero Vilchez, F. E., Córdova Flores, E. C., Vilela Ordinola, E. A., Salazar Avalos, M. M., Salazar Llerena, S. L., & Márquez Tirado, V. S. (2023). Revisión de la literatura: la importancia de las TIC en la gestión municipal. *Diversidades de la Ciencia desde una Perspectiva Multidisciplinar*, 1-19. <https://doi.org/10.55204/pmea.66.c134>
- Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, XI(3), 62-79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Investigación del Comportamiento* (4th ed.). McGraw-Hill. <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- Kodaka Yangura, J. H., & García Regalado, J. (2023). Gobierno electrónico y calidad de servicio a los usuarios: GAD's municipales, provincia de Santa Elena, Ecuador. *Revista Ciencia Ecuador*, 5(24), 1-23. <https://doi.org/10.69825/cienec.v5i24.207>
- Miranda Muñoz, D. J., Tingo Macías, M. A., Zamora Mendoza, C. A., & Zamora Mayorga, D. J. (2025). Impacto del Gobierno Electrónico en la Eficiencia y Transparencia de la Gestión Pública. *VERITAS Revista Multidisciplinar*, 659-682. <https://doi.org/10.61616/rvdc.v6i1.426>
- Morales Puruncaja, I., Morillo Revelo, J., & Tobar Cazares, L. (2020). Gobierno digital en américa latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto? *FIGEMPA Investigación y desarrollo*, 1(2), 32-41. <https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://www.cepal.org/es/publicaciones/7330-gobierno-electronico-la-gestion-publica>
- OECD/CAF. (2024). *Revisión del Gobierno Digital en América Latina y el Caribe: Construyendo Servicios Públicos Inclusivos y Responsivos*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/7a127615-es>
- Oszlak, O. (2013). *Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública*. Red GEALC. <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5rg.pdf>
- Paéz Egüez, J. C., & Cumbal Simba, F. L. (2024). Análisis del Desarrollo del Gobierno Electrónico en el Ecuador Durante el Período 2018-2022. *Visión Empresarial*, (14), 108-128. <https://doi.org/10.32645/13906852.1324>
- Peña Mateo, A. P. (2023). Gobierno electrónico, gestión pública y su influencia en la satisfacción de los ciudadanos en el gobierno regional. *Revista Aula Virtual*, 5(12), 638-653. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12679763>
- Ramírez-Alujas, Á. V. (2011). Gobierno abierto y modernización de la Gestión Pública: Tendencias actuales y el. *Revista Enfoques*, IX(15), 99-125. <https://www.redalyc.org/pdf/960/96021303006.pdf>
- Rodríguez-Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163-174. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>
- Siegel, S. (1956). *Nonparametric Statistics for the Behavioral Sciences*. McGraw-Hill. <https://psycnet.apa.org/record/1957-00089-000>
- Villalobos, R., & Linarez, a. J. (2023). El gobierno electrónico y su eficacia en la mejora de los servicios públicos. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias*, 4(1), 1077-1087. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.319>
- Zambrano Dueñas, A. D., & Zambrano, M. I. (2023). Tecnologías de Información y Comunicación. *Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública local.*, 28(104), 1519-1533. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/40885/46849>

Conflicts of Interest:

The authors declare no conflict of interest.

Author Contributions:

Freddy Omar Cayambe Cayambe and Jodamia Uridisnalda Murillo Rosado contributed equally to conceptualization, data curation, formal analysis, investigation, methodology, supervision, validation, visualization, writing—original draft preparation, and writing—review and editing.

Disclaimer/Publisher's Note:

The statements, opinions, and data contained in all publications are solely those of the authors and individual contributors and not of Revista San Gregorio or the editors. Revista San Gregorio and its editors disclaim responsibility for any injury to people or property resulting from any ideas, methods, instructions, or products referred to in the content.