

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y
Humanidades, Asunción, Paraguay.**

ISSN en línea: 2789-3855, 2025, Volumen VI

Impacto de la administración pública en el gobierno digital del Cantón Valencia

Impact of public administration on the digital government of
Canton Valencia

Ruddy Rizzo

ruddy.rizzo2013@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0005-2865-5900>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

Roger Intriago

roger.intriago2016@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0002-6525-2578>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

Erika Muñoz

emunozn@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0001-9568-637X>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

Gema Mendoza

gema.mendoza2016@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0005-4111-4519>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

Mayte Moncayo

mmoncayo2@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0000-4260-3553>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i3.4138>

Artículo recibido: 12 de junio de 2025

Aceptado para publicación: 07 de julio de 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.


Redilat
Red de Investigadores
Latinoamericanos

NÚMERO

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i3.4138>

Impacto de la administración pública en el gobierno digital del Cantón Valencia

Impact of public administration on the digital government of Canton Valencia

Ruddy Rizzo

ruddy.rizzo2013@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0005-2865-5900>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

Erika Muñoz

emunozn@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0001-9568-637X>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

Gema Mendoza

gema.mendoza2016@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0005-4111-4519>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

Mayte Moncayo

mmoncayoa2@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0000-4260-3553>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

Roger Intriago

roger.intriago2016@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0002-6525-2578>
Quevedo – Ecuador

Artículo recibido: 12 de junio de 2025. Aceptado para publicación: 07 de julio de 2025.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

Este estudio, explora la interrelación entre la administración pública y el desarrollo del gobierno digital en el GAD Municipal del Cantón Valencia. Su objetivo principal es analizar cómo la administración pública influye en la evolución y operación de la estrategia digital del municipio. Los objetivos específicos de la investigación incluyen la identificación de deficiencias en la implementación del gobierno digital, la examinación del impacto de la administración pública en las actividades relacionadas con la digitalización, y la determinación del nivel de madurez digital del GAD Municipal de Valencia utilizando el Índice Nacional de Páginas Web Municipales. Para la recopilación de datos, se emplearon metodologías de investigación descriptivas, inductivo-deductivas y estadísticas. Los hallazgos revelaron que el 28% de la población considera que la capacitación del personal es un área crítica para el GAD, con el fin de avanzar hacia los principios del gobierno digital. Se espera que los resultados de esta investigación sirvan como base para optimizar la gestión pública, fomentando así la eficiencia, la transparencia y una mayor participación ciudadana en el gobierno digital del municipio.

Palabras clave: madurez digital, gestión pública, digitalización

Abstract

This study explores the interrelationship between public administration and the development of digital government in the GAD Municipal del Cantón Valencia. Its main objective is to analyze how public administration influences the evolution and operation of the municipality's digital strategy. The specific objectives of the research include the identification of deficiencies in the implementation of digital government, the examination of the impact of public administration on digitalization-related activities, and the determination of the level of digital maturity of the GAD Municipal de Valencia using the National Index of Municipal Websites. Descriptive, inductive-deductive and statistical research methodologies were used for data collection. The findings revealed that 28% of the population considers staff training to be a critical area for the GAD in order to move towards the principles of digital government. It is expected that the results of this research will serve as a basis for optimizing public management, thus promoting efficiency, transparency and greater citizen participation in the municipality's digital government.

Keywords: digital maturity, public management, digitization

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Rizzo, R., Muñoz, E., Mendoza, G., Moncayo, M., & Intriago, R. (2025). Impacto de la administración pública en el gobierno digital del Cantón Valencia. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (3), 2550 – 2567. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i3.4138>

INTRODUCCIÓN

El avance tecnológico ha transformado la manera en que las sociedades interactúan y, consecuentemente, ha impulsado a las instituciones públicas a adoptar la digitalización como un pilar fundamental para su evolución. Este cambio paradigmático da origen a una nueva cultura corporativa, donde la integración de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) es esencial para que las entidades gubernamentales satisfagan las necesidades de ciudadanos y empresas con eficiencia, transparencia y seguridad. En este contexto, el presente estudio, titulado "Impacto de la Administración Pública en el Gobierno Digital del Cantón Valencia", se adentra en la descripción de la relación intrínseca entre la Administración Pública y el Gobierno Digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Valencia durante el año 2023.

La relevancia de esta investigación radica en la necesidad imperante de comprender y optimizar los procesos gubernamentales en la era digital. La implementación del gobierno digital en un municipio como Valencia genera beneficios significativos, tales como una gestión más eficiente, una mayor transparencia, un incremento en la participación ciudadana, la mejora en la calidad de los servicios públicos y el fomento del desarrollo económico. Estos elementos son cruciales para fortalecer la gobernanza local y elevar la calidad de vida de los habitantes. Este estudio posibilitará identificar y describir la situación actual del GAD Municipal del cantón Valencia, señalando las deficiencias que presenta en su administración pública y en el acceso al gobierno digital. El propósito es corregir estas dificultades y, en consecuencia, asegurar los beneficios antes mencionados. La digitalización es un catalizador primordial dentro de una institución pública, ya que facilita la reducción de costos, el ahorro de tiempo y la simplificación de procesos burocráticos, permitiendo a los ciudadanos un acceso fácil y seguro a la información y a los servicios digitales.

Para sustentar este análisis, se ha considerado una vasta literatura que aborda conceptos clave y trabajos previos relevantes. La Administración Pública se define como la disciplina encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y actividades en el sector público para cumplir los objetivos estatales y satisfacer las necesidades de la sociedad (Alonso, 2024). Ligado a esto, la Gestión Pública comprende las actividades y prácticas que las autoridades gubernamentales llevan a cabo para administrar eficientemente los recursos y servicios públicos, garantizando el bienestar social (Mendoza et al., 2024). La transparencia, un pilar fundamental del gobierno digital, garantiza el uso eficiente de los recursos públicos y evita distorsiones por intereses particulares (Mendoza et al., 2020). La Infraestructura Tecnológica, que incluye hardware, software y redes, es esencial para la disponibilidad y seguridad de los servicios digitales (Caicedo, 2024).

El concepto de Gobierno Abierto promueve la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración, fortaleciendo la confianza en las instituciones públicas (Chavez & Mantuano, 2024), mientras que la Participación Ciudadana se refiere al involucramiento activo de los ciudadanos en la toma de decisiones y la vida pública (Rodríguez & Guajardo, 2021). El Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ministerio de Telecomunicaciones, (2018) buscó facilitar la participación ciudadana, mejorar el acceso a servicios e información pública, y extender la cobertura a grupos vulnerables. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) poseen la capacidad de gestionar sus propios asuntos, adaptando políticas a las necesidades locales. El acceso a la información pública es indispensable para la transparencia y el control de los actos gubernamentales (España, 2023). La planificación estratégica en la gestión pública es vital para establecer metas y dirigir las acciones hacia el logro de resultados deseables (Chancha et al., 2022). Por ello, el Gobierno Digital es una oportunidad para incrementar el bienestar ciudadano mediante el uso de las TIC, fortaleciendo la confianza y la eficiencia (Jáuregui, 2024).

La digitalización es un proceso continuo influenciado por la implementación de nuevas tecnologías de información, computación, comunicación y conectividad. Este fenómeno transversal y de alcance

global implica cambios en los modelos de negocio, la redefinición de procesos operacionales y una adaptación dinámica de la organización, la cultura y las personas que la integran (Mercado & Oliverio, 2025). La primera ola de digitalización se centró en la integración de máquinas, la segunda en la aplicación de tecnologías a tareas existentes para aumentar la eficiencia, y la tercera se enfoca en crear nuevas oportunidades y cambiar la forma de interactuar (García et al., 2023)

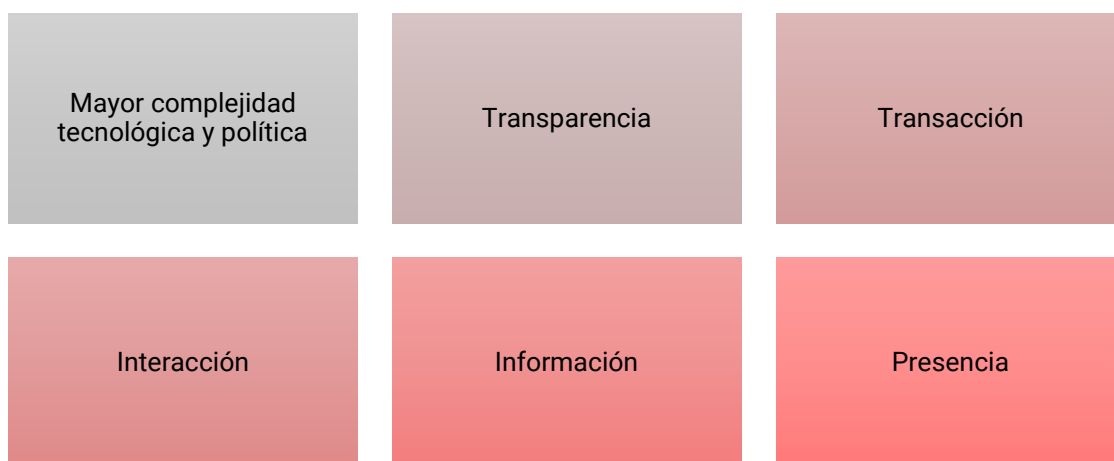
En el ámbito de las instituciones públicas, la digitalización se convierte en un mecanismo de política pública que modifica las acciones gubernamentales y la práctica profesional. Busca implementar el uso de las TIC para mejorar procesos y agilizar trámites en beneficio de la sociedad. La transparencia y el acceso a la información pública, a través de datos abiertos, son cruciales para un modelo sostenible de administración electrónica (Cerquin, 2024). La madurez digital es fundamental para identificar el estado actual de una institución y definir acciones para avanzar en la transformación digital. Los GAD y el gobierno electrónico están alineados con la demanda ciudadana de servicios de mayor calidad, impulsados por las últimas tecnologías (Izaguirre et al., 2025). Las estrategias para homogeneizar el uso de portales web por las entidades públicas, incluyendo estándares de diseño, plantillas compartidas y directrices de contenido, son vitales para una comunicación uniforme y eficiente entre el gobierno y los ciudadanos.

La evolución de la digitalización se da en etapas, desde la etapa emergente, donde existe información básica en línea, hasta la etapa avanzada, que incorpora mejoras en los servicios de información y facilita la comunicación bidireccional entre el gobierno y el ciudadano. Al momento de analizar una página web se debe tener si esta cumple con los cinco puntos del eje de contenido se le evaluará en base a los siguientes porcentajes:

Presencia (10%); Información. (15%); Interacción (20%); Transacción (25%); Transformación (30%)

Figura 1

Componentes de contenido principales componentes del contenido de una página web municipal



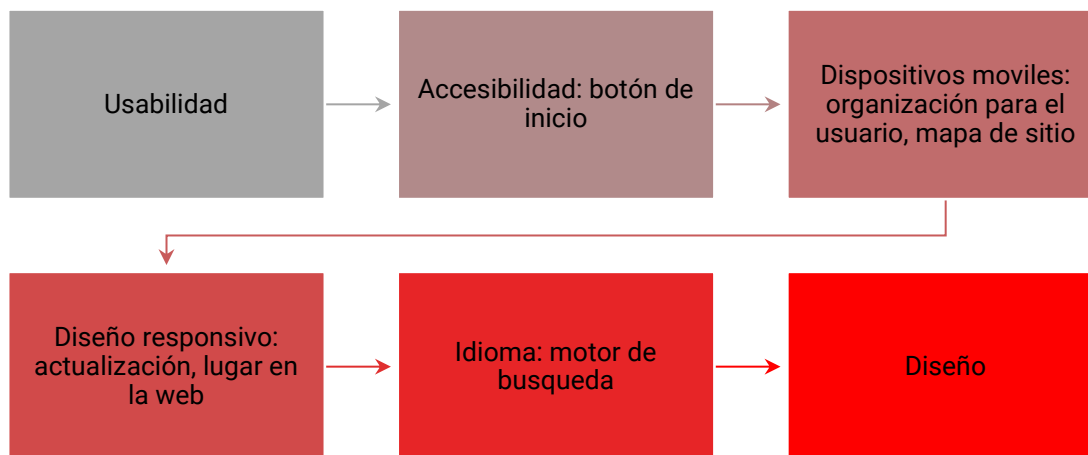
Nota: La construcción de un modelo basado en el enfoque evolutivo del Índice Nacional de Páginas Web Municipales no implica que sus etapas deban implementarse de forma estricta o excluyente.

Por el contrario, estas fases pueden coexistir y complementarse dentro de un mismo portal web, lo que indica una mayor sofisticación tanto tecnológica como política en su desarrollo y puesta en marcha. La usabilidad busca garantizar que la información publicada en un portal sea fácil de encontrar, acceder y utilizar para cualquier persona, sin importar el dispositivo que emplee. Esto implica que los

contenidos estén bien organizados para que un motor de búsqueda los localice con facilidad y que el diseño de la página favorezca una navegación intuitiva.

Figura 2

Componentes de usabilidad principales componentes de la usabilidad de una página web municipal



Nota: Para evaluar la usabilidad de los portales web municipales, se emplea una metodología que considera once indicadores clave. Estos abarcan desde la actualización y presencia de un motor de búsqueda, hasta el diseño general y la estructura de las secciones, incluyendo la opción de idioma.

Tabla 1

Ayuntamiento de Írum

Ayuntamiento de Írum					
Eje de contenido				Eje de usabilidad	
Presencia (10%)		Información (15%)		Accesibilidad	
Datos institucionales	SI	Mapa callejero	SI	Dispositivos móviles	SI
Historia y actualidad municipal	SI	Trámites y servicios	SI	Diseño responsivo	SI
Presencia del concejo deliberante	SI	Agenda de eventos/cultural	SI	Idioma	SI
Normativa municipal	SI	Económica y de inversión	SI	Diseño	SI
Interacción (20%)		Transacción (25%)		Botón de inicio	
Correo Electrónico	SI	Tasas y contribuciones	SI	Organización para el usuario	SI
Facebook	SI	Multas y contravenciones	SI	Actualización	SI
Otras redes sociales	SI	Turnos en línea	SI	Motor de búsqueda	SI
		Solicitudes y reclamos	SI	Mapa de sitio	SI
Transparencia (30)				Lugar en la web	SI
Declaraciones juradas			SI		
Compras y adquisiciones			SI		
Presupuesto			SI		
Acceso a la información pública			SI		

Nota: El sitio web del ayuntamiento de Irún es un ejemplo destacado de portal municipal, ya que cumple con los parámetros de un buen diseño web y usabilidad. Ofrece a los usuarios una experiencia amigable y sencilla, proporcionando información exhaustiva y actualizada sobre la ciudad, su estructura gubernamental y administrativa. Además, se asegura de incluir datos relevantes en los ámbitos económico, cultural y biográfico de las autoridades actuales.

Tabla 2

Ayuntamiento de Sao Paulo

Ayuntamiento de Sao Paulo					
Eje de contenido				Eje de usabilidad	
Presencia (10%)		Información (15%)		Accesibilidad	SI
Datos institucionales	SI	Mapa callejero	SI	Dispositivos móviles	SI
Historia y actualidad municipal	SI	Trámites y servicios	SI	Diseño responsivo	SI
Presencia del concejo deliberante	SI	Agenda de eventos/cultural	SI	Idioma	SI
Normativa municipal	SI	Económica y de inversión	SI	Diseño	SI
Interacción (20%)		Transacción (25%)		Botón de inicio	SI
Correo Electrónico	SI	Tasas y contribuciones	SI	Organización para el usuario	SI
Facebook	SI	Multas y contravenciones	SI	Actualización	SI
Otras redes sociales	SI	Turnos en línea	SI	Motor de búsqueda	SI
		Solicitudes y reclamos	SI	Mapa de sitio	SI
Transparencia (30)				Lugar en la web	SI
Declaraciones juradas			SI		
Compras y adquisiciones			SI		
Presupuesto			SI		
Acceso a la información pública			SI		

Nota: La página web del Municipio de Sao Paulo se destaca por su accesibilidad y utilidad, funcionando como una herramienta integral para ciudadanos y empresas. Su diseño intuitivo incluye un mapa del portal y tutoriales que facilitan la navegación y el uso eficiente. Ofrece seguimiento de trámites e información financiera detallada, abarcando ingresos, gastos y planificación presupuestaria, así como un extenso archivo de leyes y códigos municipales que datan de antes de 1988.

Tabla 3

Municipio de Pujilí

Ayuntamiento de Pujilí					
Eje de contenido				Eje de usabilidad	
Presencia (10%)		Información (15%)		Accesibilidad	SI
Datos institucionales	SI	Mapa callejero	SI	Dispositivos móviles	SI
Historia y actualidad municipal	SI	Trámites y servicios	NO	Diseño responsivo	SI
Presencia del concejo deliberante	SI	Agenda de eventos/cultural	SI	Idioma	SI
Normativa municipal	SI	Económica y de inversión	NO	Diseño	SI
Interacción (20%)		Transacción (25%)		Botón de inicio	SI

Correo Electrónico	SI	Tasas y contribuciones	NO	Organización para el usuario	SI
Facebook	SI	Multas y contravenciones	NO	Actualización	NO
Otras redes sociales	SI	Turnos en línea	NO	Motor de búsqueda	SI
		Solicitudes y reclamos	NO	Mapa de sitio	SI
Transparencia (30)				Lugar en la web	SI
Declaraciones juradas			NO		
Compras y adquisiciones			NO		
Presupuesto			SI		
Acceso a la información pública			SI		

Nota: La página web del Municipio del cantón Pujilí presenta una estructura y funcionalidades muy similares a la del cantón Valencia, aunque con algunas adiciones específicas. En su inicio, ofrece enlaces directos a redes sociales y correo electrónico, así como una imagen que detalla los servicios del patronato cantonal. También se encuentran accesos directos a ordenanzas, rendiciones de cuentas, información pública y transparencia tanto del municipio como de la Mancomunidad de Desechos Sólidos. Sin embargo, una deficiencia notable es que, si bien se muestran enlaces para el año 2023, la información disponible solo abarca hasta el año 2022, lo que indica una falta de actualización.

El sitio web también incluye enlaces a los proyectos más destacados, la ley de transparencia y gacetas. Además, facilita el acceso a información sobre los atractivos turísticos del cantón y a las principales instituciones relacionadas con el municipio, incluyendo organismos públicos nacionales como el BED y AME. Aunque se menciona un servicio de Geoportal, este no se encuentra en funcionamiento. La plataforma proporciona información personal del alcalde, concejales y asesores, así como de los directores de las áreas municipales clave. Completa su contenido con la visión, misión, organigrama, símbolos, historia, situación geográfica, personajes ilustres y un calendario de festividades del cantón.

Esta investigación se guía por la pregunta principal: ¿Cómo incide la Administración Pública en el desarrollo y funcionamiento del Gobierno Digital en el GAD Municipal del Cantón Valencia en el año 2023? Para abordar esta cuestión, el estudio se planteó un objetivo general y tres objetivos específicos que orientaron la recolección y el análisis de los datos. El objetivo general es describir la incidencia de la Administración Pública en el desarrollo y funcionamiento del Gobierno Digital en el GAD Municipal del Cantón Valencia. Para lograr esta meta global, se han definido los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las falencias existentes en la implementación del Gobierno Digital dentro del GAD Municipal del Cantón Valencia.
- Investigar el impacto de la Administración Pública en las actividades relacionadas con la digitalización, analizando cómo sus acciones o inacciones afectan el avance del gobierno digital.
- Determinar el nivel de madurez digital del GAD Municipal del Cantón Valencia mediante la aplicación del Índice Nacional de Páginas Web Municipales.

METODOLOGÍA

El presente estudio se desarrolló a través de una metodología rigurosa que combinó diversos tipos y métodos de investigación para lograr sus objetivos. La investigación se basó en una investigación de campo que incluyó la aplicación de encuestas a los ciudadanos y entrevistas a las autoridades del GAD Municipal del cantón Valencia. El propósito fue obtener una comprensión directa sobre el acceso a la información pública digital y los detalles del gobierno digital, permitiendo así diagnosticar la situación actual de las variables de estudio. Complementariamente, se realizó una investigación documental mediante la consulta y el análisis crítico de artículos científicos, lo que enriqueció el marco teórico y

contextual del problema. La investigación descriptiva jugó un papel fundamental al permitir identificar particularidades esenciales de la población estudiada a través de las encuestas y entrevistas aplicadas.

El diseño metodológico se sustentó en la observación de la realidad, lo que proporcionó una perspectiva clara para el planteamiento, definición y explicación del problema. En este sentido, se aplicó el método descriptivo para la recolección, organización, resumen y presentación de los resultados obtenidos en la investigación de campo (Somasundaran, 2022). Este método fue clave para analizar el comportamiento de las variables en estudio y las causas que afectan el proceso de digitalización de información en el GAD Municipal del cantón Valencia. Asimismo, se utilizó el modelo del Índice Nacional de Páginas Web Municipales, desarrollado por Lorena Schejtman, Marina Calamari y Clarisa Adúriz Basombrío, para evaluar el nivel de madurez digital del GAD Municipal de Valencia. Aunque este modelo fue concebido para administraciones locales argentinas, sus pautas permitieron establecer un marco comparativo y diagnosticar desafíos comunes en la implementación de políticas de gobierno electrónico. El método inductivo-deductivo fue esencial para identificar los conceptos principales de las variables, y para la recolección y análisis de los datos. Además, el método estadístico se empleó para la tabulación de los resultados, utilizando cálculos de frecuencias absolutas y relativas para un análisis cuantitativo preciso.

La construcción metodológica del objeto de investigación se centró en el GAD Municipal del cantón Valencia, motivada por la necesidad de facilitar a los ciudadanos el acceso a la información y a los servicios digitales ofrecidos por el municipio, como el pago de impuestos, patentes y permisos (Zaitri, 2023). La población de estudio incluyó a los habitantes del cantón Valencia mayores de 18 años, que representan aproximadamente el 69% de la población total de 51,509 habitantes según el INEC (2023). Se calculó una muestra representativa de 380 individuos utilizando la fórmula estadística para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Para la recolección de datos, se utilizaron técnicas e instrumentos específicos. Las entrevistas se aplicaron a los funcionarios de la Unidad de Tecnología e Informática del GAD Municipal de Valencia, empleando un cuestionario estructurado que garantizó la obtención de información precisa y de primera mano. Paralelamente, se realizaron encuestas a los habitantes del cantón Valencia, utilizando un cuestionario cerrado para obtener respuestas predeterminadas que facilitarían la cuantificación y el análisis.

El marco teórico de la investigación se construyó a partir de la recopilación, resumen y reorganización de información de fuentes primarias, principalmente artículos científicos, que fundamentan las variables de estudio. La recolección de la información se llevó a cabo a través de visitas al sitio web del GAD Municipal, las entrevistas a los funcionarios de la Unidad de Tecnología e Informática, y las encuestas a los ciudadanos. Finalmente, el procesamiento y análisis de la información se realizó utilizando la herramienta informática Excel, que permitió la construcción de gráficos y tablas para un análisis detallado y la presentación de los resultados, siempre en coherencia con el objetivo principal de la investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados de la encuesta

Tabla 4

Pregunta 1. El proceso de acceso a la información en línea es eficiente

Frecuencia	Porcentaje		Porcentaje acumulado
1	146	38,5%	38,5%
2	98	25,6%	64,1%
3	58	15,3%	79,4%
4	39	10,3%	89,7%
5	39	10,3%	100,0%
Total	380	100%	

El 38.5% de los encuestados (146 personas) otorgó la calificación más baja (1), indicando una clara insatisfacción o dificultades significativas. Al sumar las respuestas con calificación de 1 y 2, se observa que el 64.1% de la población (244 personas) considera que el proceso es deficiente o mejorable en gran medida. Solo un porcentaje menor, el 20.6% (78 personas), asignó las calificaciones más altas (4 y 5), sugiriendo que una minoría percibe el proceso como eficiente o muy eficiente. Estos resultados subrayan la necesidad imperante de mejorar la plataforma y los procedimientos para el acceso a la información en línea en el GAD Municipal del cantón Valencia, con el fin de alinearse con los principios de un gobierno digital efectivo y centrado en el ciudadano.

Tabla 5

Pregunta 2. La plataforma digital del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Valencia es fácil de usar

Frecuencia	Porcentaje		Porcentaje acumulado
1	144	38,0%	38,0%
2	76	20,0%	58,0%
3	69	18,0%	76,0%
4	49	13,0%	89,0%
5	42	11,0%	100,0%
Total	380	100%	

Un 38.0% de los encuestados (144 personas) calificó la plataforma con la puntuación más baja (1), lo que sugiere una usabilidad deficiente. Al considerar las calificaciones de 1 y 2, se observa que el 58.0% de los usuarios (220 personas) perciben que la plataforma es difícil de usar o al menos poco intuitiva. Por otro lado, solo el 24.0% de los participantes (91 personas) la consideran fácil o muy fácil de usar (calificaciones 4 y 5). Estos hallazgos resaltan la urgencia de rediseñar o mejorar la interfaz y la experiencia de usuario de la plataforma digital del municipio, con el objetivo de hacerla más accesible y amigable para todos los ciudadanos.

Tabla 6

Pregunta 3. La información plasmada en la página web municipal es fácil de encontrar

Frecuencia	Porcentaje		Porcentaje acumulado
1	107	28,3%	28,3%
2	78	20,5%	48,8%
3	78	20,5%	69,3%
4	68	17,9%	87,2%
5	49	12,8%	100,0%
Total	380	100%	

Un 28.3% de los encuestados (107 personas) calificó con la puntuación más baja (1), lo que sugiere que la información es muy difícil de localizar. Al combinar las respuestas de 1 y 2, se observa que casi la mitad de los usuarios, específicamente el 48.8% (185 personas), experimenta una dificultad considerable al buscar información. Aunque un 30.7% (117 personas) considera que la información es fácil o muy fácil de encontrar (calificaciones 4 y 5), este porcentaje es significativamente menor que el de aquellos que enfrentan desafíos.

Tabla 7

Pregunta 4. La administración pública municipal proporciona suficiente capacitación para el uso de su información digital

Frecuencia	Porcentaje		Porcentaje acumulado
1	136	35,9%	35,9%
2	78	20,5%	56,4%
3	68	17,9%	74,3%
4	39	10,3%	84,6%
5	59	15,4%	100,0%
Total	380	100%	

Un 35.9% de los encuestados (136 personas) otorgó la calificación más baja (1), indicando una percepción de capacitación nula o extremadamente deficiente. Al sumar las respuestas con calificación de 1 y 2, se observa que más de la mitad de la población, específicamente el 56.4% (214 personas), considera que la capacitación es insuficiente. A pesar de que un 25.7% (98 personas) asignó las calificaciones más altas (4 y 5), percibiendo la capacitación como adecuada, este porcentaje es notablemente inferior al de quienes experimentan deficiencias.

Tabla 8

Pregunta 5. Los servicios en línea ofrecidos por el gobierno municipal ahorran tiempo en comparación con los métodos tradicionales de obtención de servicios

Frecuencia	Porcentaje		Porcentaje acumulado
1	323	85,0%	85,0%
2	30	8,0%	93,0%
3	11	3,0%	96,0%
4	8	2,0%	98,0%
5	8	2,0%	100,0%
Total	380	100%	

Un contundente 85.0% de los encuestados (323 personas) otorgó la calificación más baja (1), indicando que no perciben un ahorro de tiempo, o incluso que el proceso digital es más tardado. Al combinar las calificaciones de 1 y 2, se observa que un aplastante 93.0% de la población (353 personas) no encuentra los servicios en línea como una alternativa eficiente en términos de tiempo. Solo un mínimo 4.0% (16 personas) considera que estos servicios realmente generan un ahorro de tiempo (calificaciones 4 y 5). Estos resultados evidencian un problema crítico en la implementación y funcionalidad de los servicios en línea, lo que sugiere que, lejos de simplificar, los procesos digitales actuales podrían estar generando frustración y una percepción de ineficiencia que supera con creces los métodos tradicionales. La municipalidad debe priorizar la optimización urgente de sus trámites digitales para cumplir con la promesa de agilidad y comodidad.

Tabla 9

Pregunta 6. El gobierno municipal ha mejorado la transparencia a través de la digitalización de sus servicios e información proporcionada en la página web

Frecuencia	Porcentaje		Porcentaje acumulado
1	38	10,0%	10,0%
2	78	20,5%	30,5%
3	138	35,9%	66,4%
4	68	17,9%	84,3%
5	60	15,7%	100,0%
Total	382	100%	

Un 35.9% de los encuestados (138 personas) optó por la calificación de 3, indicando una postura neutral o un cambio poco perceptible en la transparencia. Si bien un 30.5% (116 personas) considera que la transparencia no ha mejorado o incluso ha empeorado (calificaciones 1 y 2), un porcentaje similar, el 33.6% (128 personas), percibe una mejora (calificaciones 4 y 5). Este equilibrio sugiere que, aunque hay un esfuerzo en digitalización, la ciudadanía no percibe una mejora contundente y unificada en la transparencia, indicando que el municipio debe intensificar sus acciones y comunicarlas de forma más efectiva para generar una mayor confianza y percepción positiva en este ámbito.

Tabla 10

Pregunta 7. Los servicios digitales ofrecidos por el gobierno municipal han mejorado mi acceso a la información sobre decisiones y políticas locales

Frecuencia	Porcentaje		Porcentaje acumulado
1	127	33,3%	33,3%
2	57	15,0%	48,3%
3	65	17,0%	65,3%
4	46	12,0%	77,3%
5	86	23,0%	100,3%
Total	380	100%	

Un 33.3% de los encuestados (127 personas) calificó con la puntuación más baja (1), lo que indica una percepción clara de que no ha habido mejora en el acceso o incluso ha empeorado. Al sumar las respuestas de 1 y 2, un 48.3% (184 personas) considera que el acceso es deficiente. No obstante, un significativo 23.0% (86 personas) otorgó la calificación más alta (5), sugiriendo que para este grupo sí ha habido una mejora sustancial. La divergencia en estas percepciones puede deberse a la falta de homogeneidad en la difusión de la información o a diferencias en la capacidad de los ciudadanos para interactuar con las plataformas digitales.

Tabla 11

Pregunta 8. La administración municipal responde de manera oportuna y efectiva a los problemas o consultas planteadas a través de medios digitales (Redes sociales, correo, etc)

Frecuencia	Porcentaje		Porcentaje acumulado
1	140	36,8%	36,8%
2	80	21,1%	57,9%
3	60	15,8%	73,7%
4	70	18,4%	92,1%
5	30	7,9%	100,0%
Total	380	100%	

indica una respuesta muy deficiente o inexistente. Al sumar las respuestas con calificación de 1 y 2, se observa que más de la mitad de la población, específicamente el 57.9% (220 personas), considera que la administración municipal no responde de manera adecuada a sus consultas digitales. Por el contrario, solo un 26.3% (100 personas) percibió una respuesta oportuna y efectiva (calificaciones 4 y 5)

Tabla 12

Pregunta 9. La administración municipal actualiza regularmente su información digital para adaptarse a las necesidades cambiantes de la comunidad

Frecuencia	Porcentaje		Porcentaje acumulado
1	95	25,0%	25,0%
2	114	30,0%	55,0%
3	122	32,0%	87,0%
4	30	8%	95,0%
5	19	5,0%	100,0%
Total	380	100%	

Un 25.0% de los encuestados (95 personas) otorgó la calificación más baja (1), indicando una percepción de que la información no se actualiza o lo hace de manera muy deficiente. Al considerar las calificaciones de 1 y 2, más de la mitad de la población, el 55.0% (209 personas), percibe una actualización insuficiente o nula. La calificación de 3 fue la más frecuente, con un 32.0% (122 personas), sugiriendo que un sector considerable de la ciudadanía no percibe cambios significativos en la actualización. En contraste, solo un 13.0% (49 personas) considera que la información se actualiza regularmente para satisfacer sus necesidades (calificaciones 4 y 5). Estos resultados indican una clara necesidad por parte del GAD Municipal de Valencia de revisar y mejorar sus procesos de actualización de información digital para asegurar que sea relevante y oportuna para la comunidad.

Tabla 13

Pregunta 10. La transformación digital ha mejorado la calidad de vida en el Cantón Valencia en términos de servicios y eficiencia gubernamental.

Frecuencia	Porcentaje		Porcentaje acumulado
1	69	17,9%	17,9%
2	107	28,2%	46,1%
3	58	15,2%	61,3%
4	59	15%	76,7%
5	89	23,3%	100,0%
Total	381	100%	

Un 46.1% de los encuestados (176 personas) otorgó calificaciones de 1 o 2, indicando que no perciben una mejora o que esta ha sido mínima, lo que sugiere escepticismo o una falta de impacto tangible en su vida diaria. La calificación de 3, con un 15.2% (58 personas), muestra una postura neutral. Por otro lado, un considerable 38.3% (148 personas) asignó las calificaciones de 4 o 5, señalando que sí perciben una mejora significativa. Esta polarización en las respuestas sugiere que, si bien la transformación digital está impactando positivamente a una parte de la población, aún no ha logrado un beneficio generalizado, lo que podría deberse a la desigualdad en el acceso a la tecnología, la falta de difusión de los beneficios o la necesidad de optimizar los servicios digitales para que sean más inclusivos y eficientes para todos los ciudadanos.

Tabla 14

Pregunta 11. ¿Cuál de los siguientes aspectos cree que el GAD Municipal del cantón Valencia debería priorizar para mejorar aspectos relacionados con el Gobierno Digital?

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje acumulado
Financiamiento	95	25,0%	25,0%
Capacitación del personal	105	28,0%	53,0%
Apertura a la innovación	76	20,0%	73,0%
Promoción de la participación ciudadana	104	27,0%	100,0%
Total	380	100%	

La capacitación del personal fue seleccionada por el 28.0% de los encuestados (105 personas), indicando la creencia de que el desarrollo de habilidades internas es crucial para la transformación digital. Muy de cerca, la promoción de la participación ciudadana fue priorizada por el 27.0% (104 personas), lo que subraya la importancia de involucrar activamente a los ciudadanos en los procesos digitales. El financiamiento fue elegido por el 25.0% (95 personas), mientras que la apertura a la innovación obtuvo el 20.0% (76 personas).

Tabla 15

Pregunta 12. ¿Cuáles de las siguientes barreras cree que han limitado el desarrollo del Gobierno Digital en el Cantón Valencia?

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falta de recursos financieros	133	35,0%	35,0%
Falta de capacitación	163	43,0%	78,0%
Resistencia al cambio	57	15,0%	93,0%
Falta de apoyo de la alta dirección	27	7,0%	100,0%
Total	380	100%	

El análisis de las barreras percibidas que han limitado el desarrollo del Gobierno Digital en el Cantón Valencia muestra que la falta de capacitación es considerada el obstáculo más significativo, con un 43.0% de las respuestas (163 personas). Esto subraya la necesidad crítica de fortalecer las habilidades digitales del personal municipal y posiblemente de la ciudadanía para una adopción efectiva de las herramientas digitales. En segundo lugar, la falta de recursos financieros es identificada por el 35.0% (133 personas), lo que sugiere que la inversión en infraestructura y programas digitales es un factor limitante clave. La resistencia al cambio también se presenta como una barrera relevante, con un 15.0% (57 personas), lo que indica desafíos culturales y de adaptación dentro de la administración. Finalmente, la falta de apoyo de la alta dirección es percibida como el factor menos influyente, con sólo el 7.0% (27 personas), lo que es un punto positivo al implicar un respaldo, aunque el resto de los desafíos requieren atención prioritaria para avanzar en la agenda del gobierno digital.

Resultados de la entrevista

La entrevista realizada a los funcionarios de la Unidad de Tecnología e Informática del GAD Municipal del cantón Valencia reveló desafíos y oportunidades clave en el avance hacia un gobierno digital más eficiente. El consenso apunta a la necesidad imperante de digitalizar procesos, modernizar la infraestructura tecnológica y capacitar al personal para superar la resistencia al cambio y aprovechar las bondades de las TIC, como la firma electrónica para reducir el uso de papel. Un reto importante es la falta de integración e interoperabilidad entre los sistemas y plataformas gubernamentales, que actualmente genera ineficiencias y retrasos. A pesar de esto, se vislumbran oportunidades para automatizar procesos administrativos repetitivos mediante tecnologías como la inteligencia artificial.

La Unidad de Tecnología Informática ha contribuido activamente al desarrollo digital mediante la gestión de puntos de internet en zonas estratégicas, la simplificación de trámites como el pago en agencias de tránsito, y la planificación de futuros puntos de pago en localidades más alejadas para mejorar el acceso ciudadano. En cuanto a la ciberseguridad y protección de datos, se ha implementado un firewall de software libre para bloquear accesos no autorizados y proteger la información interna del GAD.

Para mejorar la prestación de servicios digitales, se ha implementado un sistema interno centralizado que permite el trabajo conjunto de áreas como contabilidad y catastro, reduciendo tiempos. Además, la adopción de la aplicación EGOB se considera un avance significativo por su modernidad y facilidad de uso. A pesar de estos esfuerzos, persisten desafíos tecnológicos importantes, como una infraestructura de cómputo obsoleta y sistemas con años sin actualizar, aunque se está trabajando en su modernización integral. La conectividad en zonas rurales y agrícolas también representa un obstáculo logístico que se está abordando.

Sobre la madurez digital, los entrevistados coinciden en que el GAD de Valencia aún está lejos de un cambio total, debido a la dificultad en la implementación de proyectos en el sector público. Sin embargo, reconocen el valor y el impacto positivo que la mejora de la madurez digital tendría en la transparencia, la participación ciudadana y la inclusión digital. Consideran que la implementación de trámites en línea sería un paso crucial para agilizar procesos y ofrecer mayor comodidad a los usuarios, dada la alta demanda de información por parte de la ciudadanía.

Sus responsabilidades abarcan desde la implementación de infraestructuras tecnológicas y la optimización de recursos y tiempo para la ciudadanía, hasta brindar soporte técnico a otros departamentos y agilizar procesos internos. Se destacó la falta de una integración completa entre los sistemas de avalúos, catastros, rentas y contabilidad como un impedimento para la plena implementación de cobros y servicios en línea.

A pesar de los desafíos, la Unidad ha colaborado en la implementación de proyectos que buscan formar los cimientos de un gobierno digital. Se mencionó la reciente adopción de una nueva plataforma (EGOB) que, a diferencia de los sistemas anteriores (CIGAME y CABILDOS) que no eran web ni estaban vinculados, permite trabajar de manera conjunta en áreas contables, catastrales e impositivas, facilitando la reducción de tiempos en ciertos procesos. También se destacó la gestión e implementación de puntos de internet en lugares estratégicos para el desarrollo de las comunidades, como un punto de pago en la agencia de tránsito y otro proyectado en El Vergel, buscando minimizar el traslado de los ciudadanos para realizar trámites.

Situación actual de la página web municipal del cantón Valencia

Tabla 16

Municipio de Valencia

GAD Municipal del Cantón Valencia					
Eje de contenido				Eje de usabilidad	
Presencia (10%)		Información (15%)		Accesibilidad	SI
Datos institucionales	SI	Mapa callejero	SI	Dispositivos móviles	SI
Historia y actualidad municipal	NO	Trámites y servicios	NO	Diseño responsivo	NO
Presencia del concejo deliberante	SI	Agenda de eventos/cultural	SI	Idioma	NO
Normativa municipal	SI	Económica y de inversión	NO	Diseño	NO
Interacción (20%)		Transacción (25%)		Botón de inicio	SI
Correo Electrónico	SI	Tasas y contribuciones	NO	Organización para el usuario	NO
Facebook	SI	Multas y contravenciones	NO	Actualización	NO
Otras redes sociales	SI	Turnos en línea	NO	Motor de búsqueda	SI
		Solicitudes y reclamos	SI	Mapa de sitio	SI
Transparencia (30)				Lugar en la web	SI
Declaraciones juradas			NO		
Compras y adquisiciones			NO		
Presupuesto			SI		
Acceso a la información pública			SI		

Fuente: Características de contenido y usabilidad de la página web del GAD Municipal de Valencia.

El portal web del GAD Municipal de Valencia, aunque ofrece información básica y enlaces a redes sociales y sitios gubernamentales, presenta serias deficiencias que limitan su funcionalidad como herramienta de gobierno digital. Se destaca la ausencia de información socioeconómica relevante y la falta de actualización en secciones clave como las Gacetas Municipales, que solo llegan hasta 2022. Las secciones de "Servicios" y "Requisitos trámites municipales" no funcionan o carecen de contenido útil, lo que restringe el acceso a la información y la capacidad de los ciudadanos para realizar gestiones.

En cuanto a la interacción, la actividad en redes sociales es inconsistente, y se percibe una necesidad urgente de canales de comunicación bidireccional más eficientes, como WhatsApp, dada la lenta respuesta de los medios actuales. La funcionalidad de transacción es inexistente, obligando a los ciudadanos a realizar todos los pagos y trámites de forma presencial, lo que representa una considerable ineficiencia.

En el ámbito de la transparencia, aunque el sitio cumple con la ley al proporcionar información, esta se encuentra desactualizada (solo hasta 2021-2022) y algunos enlaces a rendiciones de cuentas no funcionan. En síntesis, la efectividad y satisfacción del portal requieren una reorganización urgente de la información, la inclusión de secciones de ayuda (FAQ) y la adaptación del sitio a diversos dispositivos y usuarios, para que realmente cumpla con su función de informar y prestar servicios de manera clara y eficiente.

CONCLUSIÓN

El estudio revela que el GAD Municipal del cantón Valencia enfrenta desafíos significativos en su camino hacia un Gobierno Digital eficaz, principalmente debido a la falta de capacitación del personal y la resistencia al cambio. Esto se agrava por la insuficiencia y desactualización de la información disponible en su sitio web, lo que limita el acceso ciudadano a datos públicos esenciales. Aunque la administración muestra esfuerzos por avanzar en la digitalización, este progreso exige una transformación cultural que involucre tanto a los ciudadanos, dispuestos a adoptar los servicios digitales, como a la municipalidad, que debe invertir en la capacitación de su personal y proporcionar las herramientas necesarias. El análisis del Índice Nacional de Páginas Web Municipales confirmó las falencias del sitio, incluyendo la ausencia de información histórica, la inaccesibilidad a detalles sobre trámites, la falta de declaraciones juramentadas de funcionarios y de información presupuestaria actualizada, evidenciando la necesidad imperante de un diseño responsivo y amigable que priorice la información relevante y su constante actualización para el ciudadano.

REFERENCIAS

Alonso, S. J. (2024). El modelo de la nueva administración pública gerencial, aplicado a los programas de reclutamiento y selección de personal para lograr su eficiencia en la Presidencia Municipal de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. <http://148.222.11.200/jspui/handle/123456789/4210>

Caicedo, C. J. (2024). Mejora de acceso y seguridad: integración y optimización de la infraestructura de red entre sedes. <https://ridum.umanizales.edu.co/items/f38592e5-68a1-41f4-9b08-816d451c1437>

Cerquin, C. E. (2024). Gobierno electrónico y transparencia de acceso a la información pública en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022. <http://190.116.36.86/handle/20.500.14074/7694>

Chancha, A., Zurita, S. N., Quispe, O. R., & Solórzano, Z. J. (2022). Gestión de recursos humanos y modernización de la gestión pública en un gobierno regional peruano, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 1879-1907.: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3646>

Chavez, M. G., & Mantuano, Z. Y. (2024). Participación ciudadana como premisa de transparencia en el ciclo de formulación de políticas públicas. *Aportes de los paradigmas gobierno abierto y gobernanza*. 593 Digital Publisher CEIT, Vol. 9, N°. 4, 2024 (Ejemplar dedicado a: Multidisciplinary), págs. 268-285: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9657229>

España, M. A. (2023). El acceso a la información pública en Ecuador. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3652>

García, C. J., Sakibaru, M. L., Ortega, R. Y., García, D. B., Guevara, V. Y., & Vargas, C. C. (2023). Inteligencia artificial en la praxis docente: vínculo entre la tecnología y el proceso de . <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/47767>

INEC. (2023). Censo Ecuador. Recuperado el 13 de Enero de 2024, de *Ecudatanalytics*: . <https://censoecuador.ecudatanalytics.com/>

Izaguirre, G. T., Loor, C. G., & Sánchez, B. Y. (2025). TIC'S EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN GOBIERNOS MUNICIPALES ECUATORIANOS. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN* - ISSN: 2697-3456, 9(16), 374-391.: <https://www.editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/607>

Jáuregui, I. P. (2024). El Impacto del Gobierno Digital en la Modernización del Estado: Revisión Sistemática. *Revista Científica Visión De Futuro*, 29(1). : <https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/848>

Mendoza, p. J., Suárez, B. S., Delgado, J. M., Corredor, C. A., Hernández, C. C., Pineda, V. O., & Velandia, M. L. (2020). Evidencias Política de Gobierno Digital- *FURAG*. <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/5793>

Mendoza, Z. W., Yoza, R. N., Moreira, L. J., & Cevallos, P. G. (2024). Modelos y modos como prácticas de gestión pública moderna. *ALEMA Casa Editora-Editorial Internacional S.A.S.D*: <https://editorialalema.org/libros/index.php/alema/article/view/40>


Mercado, D. D., & Oliverio, E. (2025). CONCEPTUALIZACIÓN EXPLORATORIA SOBRE UNA CONSTRUCCIÓN INTERDISCIPLINAR PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL. *REVISTA ADENAG*, 1(14).: <https://revista.adenag.org.ar/index.php/ediciones/article/view/174>

Ministerio de Telecomunicaciones . (2018). El Plan Nacional de Gobierno Electrónico. https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf

Rodríguez, B. K., & Guajardo, S. M. (2021). El Presupuesto Participativo como mecanismo de participación ciudadana presente en los Estados de México. *Justicia* vol.26 no.39 : http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-74412021000100091&script=sci_arttext

Somasundaran, S. (2022). Tipos de diseños de estudio. *Revista de Oftalmología de Kerala* 34(3):p 279-282.; https://journals.lww.com/kjop/fulltext/2022/34030/types_of_study_designs.21.aspx

Zaitri, M. A. (2023). "Un método analítico para determinar el momento óptimo para la fase de inducción de la anestesia" . *Axiomas* 12, n.º 9: 867. : <https://doi.org/10.3390/axioms12090867>

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .