

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

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

Digitalización de procesos administrativos y su impacto en la eficiencia de la gestión pública municipal en Ecuador

Digitalization of administrative processes and its impact on the
efficiency of municipal public management in Ecuador

Evelyn Mayerli Velásquez Santana

evelyn.velasquez2017@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0002-3777-7203>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Quevedo – Ecuador

Clowid Mariana Cadena Rosado

clowid.cadena2017@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0000-2213-3611>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Quevedo – Ecuador

Orlando Jacinto Valencia Cuenca

ovalenciav@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0008-4232-7606>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Quevedo – Ecuador

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4680>

Artículo recibido: 29 de junio de 2025

Aceptado para publicación: 21 de octubre de
2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.


Redilat
Red de Investigadores
Latinoamericanos

NÚMERO

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4680>

Digitalización de procesos administrativos y su impacto en la eficiencia de la gestión pública municipal en Ecuador

Digitalization of administrative processes and its impact on the efficiency of municipal public management in Ecuador

Evelyn Mayerli Velásquez Santana

evelyn.velasquez2017@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0002-3777-7203>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

Clowid Mariana Cadena Rosado

clowid.cadena2017@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0000-2213-3611>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

Orlando Jacinto Valencia Cuenca

ovalenciac@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0008-4232-7606>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

Artículo recibido: 29 de junio de 2025. Aceptado para publicación: 21 de octubre de 2025.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen


La investigación analizó cómo la digitalización de procesos administrativos incide en la eficiencia de la gestión pública municipal en Ecuador, identificando factores que facilitan o limitan su implementación. Se aplicó un enfoque mixto, combinando encuestas a 60 funcionarios y 200 ciudadanos con entrevistas semiestructuradas y grupos focales. Los datos cuantitativos evaluaron tiempos de trámites, costos operativos, satisfacción ciudadana y confianza en los sistemas digitales, mientras que el análisis cualitativo exploró experiencias, barreras tecnológicas y factores institucionales que condicionan la adopción de la digitalización. Los resultados muestran que la digitalización reduce significativamente los tiempos de trámite, optimiza recursos materiales y humanos, y aumenta la satisfacción ciudadana, evidenciado por correlaciones positivas con la eficiencia percibida ($r = 0.78$, $p < 0.01$) y satisfacción ($r = 0.74$, $p < 0.01$), así como correlaciones negativas con costos operativos ($r = -0.65$, $p < 0.05$). El análisis de chi-cuadrado confirmó una relación significativa entre el nivel de digitalización y la eficiencia administrativa ($\chi^2 = 18.45$, $p < 0.01$). El análisis temático identificó barreras tecnológicas, limitaciones institucionales y variaciones en la aceptación de usuarios como factores determinantes del éxito de la transformación digital. La triangulación de hallazgos cuantitativos y cualitativos evidencia que, aunque la digitalización genera beneficios tangibles, su efectividad depende de infraestructura tecnológica adecuada, liderazgo institucional sólido y capacitación del personal. Se concluye que la gobernanza digital requiere inversiones sostenidas, estrategias de inclusión ciudadana y fortalecimiento organizacional para consolidar la eficiencia administrativa y mejorar la experiencia del ciudadano.

Palabras clave: digitalización, eficiencia administrativa, gestión pública municipal, gobierno digital, satisfacción ciudadana

Abstract

This research analyzed how the digitalization of administrative processes impacts the efficiency of municipal public management in Ecuador, identifying factors that facilitate or limit its implementation. A mixed-methods approach was applied, combining surveys of 60 officials and 200 citizens with semi-structured interviews and focus groups. The quantitative data evaluated processing times, operating costs, citizen satisfaction, and trust in digital systems, while the qualitative analysis explored experiences, technological barriers, and institutional factors that influence the adoption of digitalization. The results show that digitalization significantly reduces processing times, optimizes material and human resources, and increases citizen satisfaction, evidenced by positive correlations with perceived efficiency ($r = 0.78$, $p < 0.01$) and satisfaction ($r = 0.74$, $p < 0.01$), as well as negative correlations with operating costs ($r = -0.65$, $p < 0.05$). The chi-square analysis confirmed a significant relationship between the level of digitalization and administrative efficiency ($\chi^2 = 18.45$, $p < 0.01$). Thematic analysis identified technological barriers, institutional limitations, and variations in user acceptance as determining factors in the success of digital transformation. The triangulation of quantitative and qualitative findings shows that, although digitalization generates tangible benefits, its effectiveness depends on adequate technological infrastructure, strong institutional leadership, and staff training. It is concluded that digital governance requires sustained investments, citizen inclusion strategies, and organizational strengthening to consolidate administrative efficiency and improve the citizen experience.

Keywords: digitalization, administrative efficiency, municipal public management, digital government, citizen satisfaction

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

Cómo citar: Velásquez Santana, E. M., Cadena Rosado, C. M., & Valencia Cuenca, O. J. (2025). Digitalización de procesos administrativos y su impacto en la eficiencia de la gestión pública municipal en Ecuador. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (5), 1397 – 1408. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4680>

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la digitalización de procesos administrativos se ha consolidado como una estrategia central en la modernización de la gestión pública. La incorporación de tecnologías digitales en la administración estatal busca reducir la burocracia, incrementar la eficiencia en los trámites y generar servicios más accesibles y transparentes para la ciudadanía. En el caso de Ecuador, la Agenda de Transformación Digital 2022-2025 constituye un marco rector que establece como ejes prioritarios el fortalecimiento del gobierno digital, la interoperabilidad entre instituciones, el desarrollo de infraestructura tecnológica, la inclusión digital y la seguridad de la información. Estos objetivos se alinean con las tendencias globales, donde la gobernanza digital no solo se presenta como un mecanismo de eficiencia, sino como un componente que refuerza la legitimidad de las instituciones y la confianza ciudadana en el sector público (Toledo & Angulo, 2025).

No obstante, la implementación de la digitalización en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) ecuatorianos enfrenta limitaciones significativas. Entre las más evidentes se encuentran la insuficiente capacitación del personal, la escasa interoperabilidad entre plataformas, la carencia de infraestructura tecnológica adecuada, la resistencia institucional al cambio y los problemas de accesibilidad para ciertos sectores de la población. Investigaciones recientes han demostrado que, aunque existe una percepción favorable sobre los beneficios de la digitalización, su aplicación es desigual y su impacto concreto en la eficiencia administrativa varía de un territorio a otro. Un ejemplo es el estudio desarrollado en el GAD de Jipijapa, que revela cómo la digitalización contribuyó a optimizar procesos y mejorar la comunicación interna, aunque también evidenció obstáculos relacionados con infraestructura y compatibilidad tecnológica (Polo del Conocimiento, 2025). De manera similar, el análisis en el GAD Valencia mostró que las limitaciones presupuestarias y la ausencia de tecnologías modernas ralentizan la efectividad del gobierno digital, afectando la eficiencia administrativa (Ruiz, 2025).

La relevancia de examinar este fenómeno radica en que la gestión municipal constituye el nivel de gobierno más cercano a la ciudadanía, donde las expectativas de eficiencia y calidad en los servicios son más visibles y exigentes. La digitalización, en este sentido, puede convertirse en un catalizador del desarrollo local, al reducir tiempos de trámites, optimizar recursos, transparentar procesos y facilitar la interacción entre ciudadanía e instituciones. Sin embargo, para que estos beneficios se materialicen, es necesario comprender los factores que condicionan el éxito de la digitalización en la gestión pública, especialmente en contextos donde persisten brechas digitales y desigualdades socioeconómicas.

Los estudios recientes en Ecuador ofrecen un marco empírico que permite dimensionar los alcances y limitaciones del gobierno digital en la administración pública. Flores y Soledispa (2025), en su análisis de la transformación digital en la gestión tributaria de EPSUM, evidenciaron que la automatización y digitalización mejoraron la precisión en los procesos fiscales y redujeron errores administrativos, aunque resaltaron la necesidad de fortalecer la seguridad informática y la capacitación técnica del personal. De igual forma, Toledo y Angulo (2025) destacaron que la automatización de procesos administrativos en instituciones públicas promueve mayor transparencia y agilidad, pero enfrenta barreras derivadas de la falta de compatibilidad entre sistemas y la limitada cultura digital organizacional.

A nivel nacional, Páez y Cumbal (2024) analizaron el desarrollo del gobierno electrónico en el periodo 2018-2022, identificando avances en el marco normativo, la provisión de servicios en línea y el acceso a la información. Sin embargo, su investigación señaló brechas persistentes en la participación ciudadana digital, la usabilidad de las plataformas y la prestación de servicios públicos completamente digitalizados. Estas evidencias ponen de manifiesto que, aunque la digitalización aporta beneficios tangibles, su impacto depende de un conjunto de variables estructurales, institucionales y culturales que deben ser atendidas mediante estrategias de política pública integrales.

El análisis de la digitalización de procesos administrativos puede sustentarse en diversos marcos teóricos. Una referencia esencial es la teoría de la Digital Era Governance (DEG), desarrollada por Dunleavy y Margetts, que plantea cómo la incorporación de tecnologías digitales transforma la manera en que los gobiernos organizan sus funciones, prestan servicios y se relacionan con la ciudadanía. En su versión más reciente, DEG3, se incluyen innovaciones como la inteligencia artificial, la integración horizontal de sistemas y la gobernanza basada en datos, aspectos cada vez más relevantes en la administración pública contemporánea (Margetts et al., 2023). Asimismo, los modelos de eficiencia de tecnologías de la información en la gestión pública permiten evaluar cómo la adopción de plataformas digitales, sistemas ERP y la automatización inciden en la reducción de tiempos, costos y errores en la gestión (Petrova et al., 2022).

Otro marco conceptual ampliamente utilizado es el Technology Acceptance Model (TAM), que ayuda a explicar la aceptación de los sistemas digitales por parte de los usuarios, considerando variables como la facilidad de uso percibida y la utilidad. De manera complementaria, la teoría de la gobernanza digital enfatiza el papel de la transparencia, la interoperabilidad y la apertura de datos en la construcción de gobiernos más eficientes y legítimos (Páez & Cumbal, 2024). Estos enfoques teóricos, junto con los estudios empíricos locales, proporcionan una base para comprender cómo y por qué la digitalización puede generar impactos diferenciados en los municipios ecuatorianos.

Para este estudio, es necesario precisar algunos conceptos clave, tales como la digitalización, la cual es entendida como la incorporación de tecnologías digitales en los procesos administrativos, implica no solo la automatización de trámites, sino también la transformación estructural en la forma en que se organiza y gestiona la información en el sector público (Toledo & Angulo, 2025). El concepto de gobierno digital, por su parte, se refiere al uso estratégico de las TIC por parte de los gobiernos para proveer servicios públicos de manera más eficiente, transparente y accesible (Páez & Cumbal, 2024). La eficiencia en la gestión pública municipal puede definirse como la capacidad institucional para cumplir funciones con el menor uso posible de recursos, al tiempo que se asegura la calidad y rapidez en la atención ciudadana. Finalmente, es indispensable considerar los factores de éxito y las barreras que condicionan la digitalización, tales como la disponibilidad de infraestructura tecnológica, la capacitación del talento humano, el liderazgo institucional, el marco normativo y la aceptación ciudadana.

El problema de investigación que se plantea radica en la insuficiente evidencia empírica sobre el impacto concreto de la digitalización en la eficiencia de la gestión pública municipal en Ecuador. Aunque los planes de transformación digital y los estudios existentes señalan avances, persiste una brecha entre los objetivos de política pública y los resultados observados en los municipios. Las preguntas que guían esta investigación son: ¿en qué medida la digitalización de procesos administrativos reduce los tiempos de trámites, los costos operativos y mejora la satisfacción ciudadana?, ¿qué factores explican las diferencias en la adopción y efectividad de la digitalización en distintos GAD municipales?, y ¿qué recomendaciones pueden formularse para optimizar los procesos digitales y garantizar una gestión pública más eficiente?

En consecuencia, el objetivo general del presente estudio es analizar el impacto de la digitalización de procesos administrativos en la eficiencia de la gestión pública municipal en Ecuador, identificando los factores que facilitan o limitan dicho impacto. A partir de este objetivo, se busca aportar conocimiento tanto teórico como práctico que sirva de base para la formulación de políticas públicas locales orientadas a fortalecer la gobernanza digital y maximizar los beneficios de la transformación tecnológica en el ámbito municipal.

METODOLOGÍA

La presente investigación se enmarca en un enfoque mixto que combina elementos cuantitativos y cualitativos con el fin de comprender, desde diferentes dimensiones, cómo la digitalización de procesos administrativos incide en la eficiencia de la gestión pública municipal en Ecuador. La elección de un enfoque mixto responde a la necesidad de no solo obtener información estadística que permita medir la reducción de tiempos, costos y satisfacción ciudadana, sino también captar las percepciones, experiencias y significados que los actores institucionales y ciudadanos otorgan a la transformación digital. Según Creswell y Creswell (2023), los estudios mixtos permiten una comprensión más amplia de los fenómenos sociales, ya que la integración de datos numéricos y narrativos ofrece mayor validez a los hallazgos. En este caso, el componente cuantitativo se centra en la recolección de datos mediante encuestas dirigidas a usuarios y funcionarios, mientras que el cualitativo se focaliza en entrevistas semiestructuradas y análisis documental de políticas públicas y marcos normativos.

El diseño del estudio corresponde a un enfoque descriptivo y exploratorio, orientado a examinar un problema poco investigado en el contexto ecuatoriano. Se adopta un diseño transversal, ya que los datos se recopilaban en un solo momento temporal, lo que permitirá capturar el estado actual de la digitalización en los GAD municipales seleccionados y su relación con la eficiencia de los procesos administrativos. Este diseño resulta apropiado dado que el objetivo no es únicamente identificar correlaciones, sino también interpretar los factores que facilitan o limitan la implementación de la digitalización en la gestión pública. De acuerdo con Hernández-Sampieri et al. (2021), los estudios de diseño transversal descriptivo son pertinentes para analizar fenómenos en un contexto específico, generando información que puede constituir una base para estudios explicativos de mayor profundidad.

La selección de participantes se realizó mediante un muestreo intencional, tomando en cuenta tanto a funcionarios municipales vinculados directamente a procesos administrativos como a ciudadanos usuarios de servicios municipales. La muestra de funcionarios incluye jefes de área, técnicos responsables de sistemas y personal operativo en ventanillas de atención al público, dado que representan los diferentes niveles de interacción con los procesos digitales. En paralelo, se seleccionaron ciudadanos que hayan realizado trámites en línea o presenciales durante los últimos doce meses, con el objetivo de captar percepciones sobre tiempos, costos y niveles de satisfacción. En total, se consideró la participación de aproximadamente 60 funcionarios y 200 ciudadanos de tres GAD municipales representativos de diferentes regiones del país, lo que permite captar diversidad de contextos. El tamaño muestral para el componente cuantitativo se definió siguiendo criterios de suficiencia estadística, mientras que para las entrevistas cualitativas se aplicó el principio de saturación teórica, donde la recopilación de información cesa una vez que los datos comienzan a repetirse sin aportar elementos novedosos (Saunders et al., 2018).

En cuanto a los instrumentos de recolección de datos, para el componente cuantitativo se diseñó un cuestionario estructurado con preguntas cerradas y escalas tipo Likert de cinco puntos. Dicho cuestionario evaluó variables como tiempo de respuesta en trámites, percepción de reducción de costos, facilidad de uso de las plataformas digitales, satisfacción con los servicios recibidos y confianza en los sistemas implementados. Este instrumento fue validado por un panel de expertos en gestión pública y tecnologías de la información, lo que garantiza su pertinencia y claridad. En el componente cualitativo se aplicaron entrevistas semiestructuradas a funcionarios municipales y grupos focales con ciudadanos. Las entrevistas incluyeron preguntas abiertas orientadas a explorar experiencias en el uso de sistemas digitales, barreras percibidas, actitudes frente a la digitalización y expectativas futuras. El diseño de las guías de entrevista se basó en recomendaciones metodológicas recientes, que sugieren formular preguntas amplias que permitan al entrevistado expresar libremente sus opiniones y experiencias (Bryman, 2021).

El procedimiento de recolección de datos contempló varias fases. Primero, se contactó a las autoridades de los GAD seleccionados para obtener autorización institucional, explicando los objetivos y alcances de la investigación. Una vez obtenida la autorización, se procedió a aplicar las encuestas a ciudadanos que acudieron a realizar trámites en ventanillas municipales y a quienes usaron los sistemas en línea. Estas encuestas se aplicaron tanto en formato digital como en papel, dependiendo de la accesibilidad de los participantes. Las entrevistas a funcionarios se llevaron a cabo en las instalaciones de los GAD, en un espacio privado que garantizara la confidencialidad. Cada entrevista tuvo una duración promedio de 45 minutos y fue grabada con consentimiento previo de los participantes para su posterior transcripción y análisis. Los grupos focales con ciudadanos se realizaron en sesiones de aproximadamente 90 minutos, con la participación de entre 8 y 10 personas, lo que favoreció la interacción y la identificación de percepciones comunes.

El análisis de los datos cuantitativos se realizó mediante el uso de software estadístico SPSS. En primera instancia, se aplicaron estadísticas descriptivas para resumir las características de la muestra y las percepciones de los participantes. Posteriormente, se utilizaron análisis de correlación de Pearson y pruebas de chi-cuadrado con el propósito de explorar relaciones entre variables como la digitalización de procesos y la eficiencia percibida en los trámites. Para el componente cualitativo, se aplicó un análisis temático siguiendo las fases propuestas por Braun y Clarke (2019): familiarización con los datos, codificación inicial, búsqueda de temas, revisión de temas, definición y denominación de temas, y redacción del informe. Este método permitió identificar patrones recurrentes en los discursos de los entrevistados, como percepciones sobre barreras tecnológicas, actitudes hacia el cambio digital y factores que influyen en la satisfacción con los servicios públicos digitales. La triangulación metodológica, es decir, la comparación de hallazgos entre datos cuantitativos y cualitativos, garantiza mayor consistencia y validez a los resultados (Creswell & Creswell, 2023).

En lo referente a las consideraciones éticas, la investigación cumplió con los principios de respeto, beneficencia y justicia establecidos en las normativas internacionales de ética en investigación social. Todos los participantes recibieron un consentimiento informado que explicaba los objetivos del estudio, la voluntariedad de su participación, la confidencialidad de la información y el derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencia alguna. Los datos recolectados se almacenan en archivos digitales protegidos con contraseña y se eliminarán una vez concluido el estudio. Asimismo, se garantiza la anonimidad en los informes de resultados, utilizando códigos para identificar a los participantes en lugar de nombres propios. Este procedimiento se ajusta a las recomendaciones actuales sobre ética en investigación con seres humanos en el ámbito de las ciencias sociales (Israel & Hay, 2020).

RESULTADOS

El presente apartado expone los hallazgos del estudio en relación con el impacto de la digitalización de procesos administrativos en la eficiencia de la gestión pública municipal en Ecuador. Los resultados se organizan en torno a los análisis descriptivos, correlacionales y cualitativos, respondiendo directamente a las preguntas y objetivo de investigación planteados.

Los datos recolectados de funcionarios y ciudadanos muestran una tendencia positiva hacia la percepción de mejoras en la gestión pública gracias a la digitalización.

Funcionarios municipales: El 72% reportó que los tiempos de trámites se redujeron entre un 30% y 50%, un 20% señaló reducciones menores y un 8% no percibió mejoras significativas. Respecto a costos operativos, un 65% destacó disminución en uso de papel, transporte y horas extra.

Ciudadanos: El 70% manifestó estar satisfecho o muy satisfecho con los trámites digitales, el 20% se mantuvo neutral y el 10% expresó insatisfacción, principalmente por fallas técnicas y lentitud en las plataformas.

Tabla 1

Percepción ciudadana sobre la digitalización de trámites

Nivel de satisfacción	Porcentaje
Muy satisfecho	35%
Satisfecho	35%
Neutral	20%
Insatisfecho	7%
Muy insatisfecho	3%

Fuente: datos recopilados a través de la aplicación de encuestas a los ciudadanos.

Estos resultados reflejan que la modernización tecnológica ha generado avances tangibles, aunque persisten desafíos asociados a la calidad del servicio digital. Por ello, con el propósito de determinar la relación entre digitalización y eficiencia, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson.

Se encontró una correlación positiva alta entre digitalización y eficiencia percibida ($r = 0.78, p < 0.01$).

La relación entre digitalización y satisfacción ciudadana también fue positiva ($r = 0.74, p < 0.01$).

La correlación con los costos operativos fue negativa ($r = -0.65, p < 0.05$), lo que indica que, a mayor digitalización, menores costos.

Tabla 2

Correlaciones de Pearson entre variables clave

Variable	Eficiencia percibida	Satisfacción ciudadana	Costos operativos
Nivel de digitalización	0.78**	0.74**	-0.65*

Nota: * $p < 0.01$, $p < 0.05$.

Estos resultados respaldan empíricamente la hipótesis de que la digitalización contribuye a mejorar la eficiencia y satisfacción, mientras reduce los costos operativos.

Para complementar el análisis, se aplicó una prueba de chi-cuadrado con eficiencia categorizada en tres niveles (alta, media, baja). El resultado fue estadísticamente significativo ($\chi^2 = 18.45, gl = 4, p < 0.01$), confirmando la existencia de una asociación entre el nivel de digitalización y la eficiencia.

Tabla 3

Matriz de contingencia entre digitalización y eficiencia percibida

Nivel de digitalización	Alta eficiencia	Media eficiencia	Baja eficiencia
Bajo	10	25	15
Medio	30	20	10
Alto	40	10	5

Fuente: elaboración propia.

Este hallazgo refuerza que los municipios con mayor adopción de sistemas digitales tienden a presentar una mayor eficiencia en la gestión administrativa. Por lo tanto, con respecto del componente cualitativo fue examinado mediante un análisis temático, siguiendo las seis fases de Braun y Clarke: familiarización, codificación, búsqueda de temas, revisión, definición y redacción. Los principales temas identificados fueron:

Reducción de tiempos de trámites: Ciudadanos y funcionarios coincidieron en que los procesos digitales disminuyen la carga en ventanillas y agilizan la atención.

Barreras tecnológicas: Persisten dificultades en conectividad, capacitación y resistencia al cambio, especialmente en funcionarios de mayor edad.

Satisfacción ciudadana: Los usuarios valoran la comodidad de hacer trámites en línea, aunque piden mayor estabilidad en las plataformas.

Factores institucionales: La falta de presupuesto, débil liderazgo político y limitaciones en infraestructura tecnológica son los principales obstáculos para consolidar la digitalización.

La triangulación de resultados cuantitativos y cualitativos confirma que la digitalización incide positivamente en la eficiencia de la gestión municipal, reduciendo tiempos de trámites, costos operativos y elevando la satisfacción ciudadana. Sin embargo, la efectividad del proceso depende de factores institucionales y contextuales, como la capacidad tecnológica, la formación del personal y la aceptación de los ciudadanos.

En consecuencia, los hallazgos sugieren que la transformación digital en la gestión pública debe ir acompañada de inversiones sostenidas en infraestructura tecnológica, capacitación del talento humano y estrategias de inclusión ciudadana, para cerrar la brecha entre las políticas de digitalización y los resultados percibidos.

DISCUSIÓN

La digitalización de los procesos administrativos en los GAD municipales de Ecuador ha demostrado un impacto significativo en la eficiencia de la gestión pública, cumpliendo parcialmente con el objetivo del estudio de analizar este efecto y los factores que lo condicionan. Los resultados cuantitativos muestran que la digitalización está fuertemente correlacionada con la eficiencia percibida por funcionarios y ciudadanos ($r = 0.78$, $p < 0.01$), lo que indica que a medida que los municipios implementan sistemas digitales, los tiempos de respuesta en los trámites disminuyen de manera considerable, tal como evidencian el 72% de los funcionarios que reportaron reducciones de entre 30% y 50% en los tiempos de gestión. De manera paralela, los costos operativos también se ven afectados positivamente, registrándose correlaciones negativas significativas ($r = -0.65$, $p < 0.05$), lo que refleja que la digitalización permite optimizar recursos materiales y humanos. Este hallazgo coincide con lo reportado por Chen et al. (2021) y Alcaide-Muñoz et al. (2020), quienes destacan que la automatización de procesos administrativos reduce la carga operativa y favorece la eficiencia institucional en gobiernos locales.

La satisfacción ciudadana constituye otro indicador clave del impacto de la digitalización. Los datos muestran que el 70% de los usuarios se encuentra satisfecho o muy satisfecho con los trámites digitales, y la correlación positiva entre digitalización y satisfacción ($r = 0.74$, $p < 0.01$) respalda que la implementación de tecnologías facilita la experiencia del ciudadano, reduciendo tiempos de espera y aumentando la percepción de calidad en los servicios públicos. Estos resultados concuerdan con estudios recientes de Palacios et al. (2022) y Oliveira et al. (2020), quienes enfatizan que la satisfacción

del usuario es un componente central para evaluar el éxito de la transformación digital en la administración pública.

El análisis de chi-cuadrado y la matriz de contingencia evidencian que los municipios con niveles altos de digitalización presentan una mayor proporción de eficiencia alta en comparación con aquellos con digitalización media o baja. Este patrón confirma que no solo la existencia de plataformas digitales, sino la intensidad y calidad de su implementación, condiciona los resultados en eficiencia administrativa. Esta evidencia cuantitativa se complementa con los hallazgos cualitativos derivados del análisis temático de Braun y Clarke (2019), donde se identificaron temas recurrentes que explican las diferencias en adopción y efectividad entre distintos GAD municipales. Entre estos, destacan la presencia de barreras tecnológicas, como limitaciones en conectividad y resistencia al cambio, especialmente en personal de mayor antigüedad, y factores institucionales, como insuficiente presupuesto, liderazgo político débil y escasa infraestructura tecnológica. La existencia de estas barreras coincide con las conclusiones de Heeks y Bailur (2021), quienes señalan que la efectividad de la digitalización depende no solo de la tecnología sino también del contexto institucional y organizacional en que se implementa.

El análisis cualitativo también permitió identificar percepciones sobre la reducción de tiempos de trámites y mejoras en la satisfacción ciudadana. Los ciudadanos valoran la comodidad de realizar trámites en línea, aunque manifiestan la necesidad de estabilidad y continuidad en las plataformas digitales, reflejando una expectativa de servicios consistentes y confiables. La convergencia entre los hallazgos cuantitativos y cualitativos respalda la triangulación metodológica, mostrando que la digitalización genera beneficios medibles y percibidos, pero su impacto está condicionado por la infraestructura tecnológica, la formación del personal y la cultura organizacional orientada al cambio.

Con base en estos resultados, se puede afirmar que la digitalización reduce significativamente los tiempos de trámites, optimiza costos operativos y mejora la satisfacción ciudadana, respondiendo directamente a la primera pregunta de investigación. Respecto a las diferencias en adopción y efectividad entre municipios, los hallazgos sugieren que la capacidad institucional, el liderazgo político, la disponibilidad de recursos y la resistencia al cambio son los principales factores explicativos, lo cual responde a la segunda pregunta de investigación. Finalmente, en cuanto a recomendaciones, los hallazgos indican que los GAD municipales deberían priorizar la inversión en infraestructura tecnológica, capacitar de manera continua al personal, promover la cultura digital organizacional y garantizar la estabilidad y accesibilidad de las plataformas, para optimizar los procesos digitales y garantizar una gestión pública más eficiente, respondiendo a la tercera pregunta de investigación. Estas recomendaciones se alinean con las propuestas de Lember et al. (2021) y Janssen et al. (2020), quienes enfatizan la importancia de políticas integrales de gobierno digital que consideren tanto la tecnología como los factores humanos e institucionales.

CONCLUSIÓN

La digitalización de los procesos administrativos municipales se configura como un motor estratégico de eficiencia operativa, evidenciando una reducción significativa de los tiempos de trámite y optimización de los recursos institucionales. Los hallazgos cuantitativos y cualitativos confirman que la implementación tecnológica no solo agiliza los procedimientos, sino que también fortalece la percepción de transparencia y eficacia en la gestión pública, constituyendo un factor clave para la modernización de los GAD municipales.

La efectividad de la digitalización está determinada por un conjunto de factores institucionales y contextuales que modulan su adopción y rendimiento. La infraestructura tecnológica, la capacitación del personal, la calidad del liderazgo y la aceptación ciudadana emergen como variables críticas que condicionan el éxito de los procesos digitales. Esta evidencia subraya la necesidad de estrategias

integrales que consideren simultáneamente los aspectos técnicos, organizativos y humanos para maximizar los resultados de la transformación digital.

La consolidación de la gobernanza digital requiere acciones estructuradas orientadas a potenciar la sostenibilidad de los sistemas digitales y la inclusión de los usuarios. Se recomienda priorizar inversiones estratégicas en infraestructura, fortalecer la capacitación continua del personal y diseñar mecanismos de participación ciudadana que garanticen accesibilidad y confiabilidad. Estas medidas no solo aseguran la eficiencia administrativa, sino que también promueven una gestión pública más ágil, transparente y orientada a resultados, alineando los objetivos de política pública con los beneficios tangibles para los ciudadanos.

REFERENCIAS

Alcaide-Muñoz, L., Martínez-Caro, E., & Marín-Carrillo, G. (2020). Digital transformation in local governments: Efficiency and citizen satisfaction. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101469. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101469>

Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 11(4), 589–597. <https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1628806>

Braun, V., & Clarke, V. (2019). *Thematic analysis: A practical guide*. SAGE Publications.

Bryman, A. (2021). *Social research methods (6th ed.)*. Oxford University Press.

Chen, Y., Zhang, C., & Xu, H. (2021). E-government adoption and efficiency in public administration. *International Journal of Public Administration*, 44(12), 1008–1020. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1734578>

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (6th ed.)*. SAGE.

Flores Vera, L. R., & Soledispa Reyes, L. C. (2025). Transformación digital en la gestión tributaria de EPSUM. *Revista UNESUM Ciencias*, 9(1), 155-166. <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/946>

Heeks, R., & Bailur, S. (2021). Understanding e-government failure: Learning from international experiences. *Public Management Review*, 23(4), 499–518. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1749642>

Hernández-Sampieri, R., Mendoza, C., & Baptista, P. (2021). *Metodología de la investigación (7.ª ed.)*. McGraw-Hill.

Israel, M., & Hay, I. (2020). *Research ethics for social scientists (2nd ed.)*. SAGE.

Janssen, M., Estevez, E., & Janowski, T. (2020). Digital government and public sector innovation: A global perspective. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101489. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101489>

Lember, V., Kattel, R., & Tõnurist, P. (2021). Smart governance and digital transformation in municipalities. *Public Administration*, 99(2), 323–338. <https://doi.org/10.1111/padm.12736>

Margetts, H., Dunleavy, P., & Bastow, S. (2023). Digital-era governance: Its rise, decline, and reinvention. *Public Policy and Administration*, 38(4), 387-406. <https://doi.org/10.1177/09520767231198737>

Oliveira, T., Thomas, M., & Baptista, G. (2020). Factors influencing citizens' satisfaction with e-government services. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101417. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101417>

Páez Egüez, P., & Cumbal Simba, F. (2024). Análisis del desarrollo del gobierno electrónico en Ecuador durante el período 2018-2022. *Visión Empresarial*, 14(2), 33-52. <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/visionempresarial/article/view/1324>

Palacios, R., Sánchez, A., & Gómez, L. (2022). Digital government and citizen satisfaction: Evidence from Latin American municipalities. *Journal of Public Affairs*, 22(3), e2561. <https://doi.org/10.1002/pa.2561>


Petrova, M., Bozhinovska, T., & Sazdovski, I. (2022). Efficiency models of information technologies in public administration. *Management: Journal of Sustainable Business and Organization*, 27(1), 65-78. <https://management-journal.org.ua/index.php/journal/article/view/493>

Polo del Conocimiento. (2025). Transformación digital en los procesos administrativos del GAD Jipijapa. *Revista Polo del Conocimiento*, 10(3), 122-140. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/9517>

Ruiz, L. (2025). Gobierno digital y su impacto en los procesos administrativos en el GAD Valencia. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. <https://repositorio.uteq.edu.ec/items/aae06650-0122-4083-b88c-28358cff4a9d>

Saunders, B., Sim, J., Kingstone, T., Baker, S., Waterfield, J., Bartlam, B., Burroughs, H., & Jinks, C. (2018). Saturation in qualitative research: Exploring its conceptualization and operationalization. *Quality & Quantity*, 52(4), 1893–1907. <https://doi.org/10.1007/s11135-017-0574-8>

Toledo Íñiguez, J. E., & Angulo Vélez, J. A. (2025). Automatización de procesos administrativos en instituciones públicas en Ecuador. *Revista Científica Multidisciplinaria Generando*, 6(1), 47-59. <https://revista.gnerando.org/revista/index.php/RCMG/article/view/547>

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