



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero 2025,
Volumen 9, Número 1.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1

HACIA UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA INTELIGENTE: INNOVACIÓN DIGITAL EN EL GAD MUNICIPAL DE VALENCIA

**TOWARDS A SMART PUBLIC ADMINISTRATION: DIGITAL
INNOVATION IN THE MUNICIPAL GOVERNMENT OF
VALENCIA**

Astrid Jamileth González Álvarez

Universidad Estatal de Milagro

Roger Marcelo Freire Avilés

Universidad Estatal de Milagro

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.15704

Hacia una Administración Pública Inteligente: Innovación Digital en el GAD Municipal de Valencia

Astrid Jamileth González Álvarez¹

agonzaleza14@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0005-2885-4459>

Universidad Estatal de Milagro

Roger Marcelo Freire Avilés

rfreire2@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-9069-4787>

Universidad Estatal de Milagro

RESUMEN

Este trabajo de investigación analiza la transformación digital como herramienta estratégica para optimizar la atención al ciudadano en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Valencia, en la provincia de Los Ríos, Ecuador. Se utilizó un enfoque metodológico cuantitativo mediante una encuesta estructurada dirigida a funcionarios del departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) del GAD. Además, se realizó una revisión exhaustiva de 20 artículos científicos, tanto nacionales como internacionales, que examinan el impacto de la digitalización en la administración pública. Este análisis enriqueció el debate académico sobre la administración pública inteligente, proporcionando una base sólida para futuras investigaciones y propuestas de mejora en contextos similares. A través de un análisis comparativo de plataformas digitales implementadas en otros países, se evaluó cómo estas iniciativas fortalecieron la interacción entre gobiernos y ciudadanos, generando beneficios como mayor transparencia, accesibilidad y eficiencia en la gestión pública. Con base en estos hallazgos, se propusieron estrategias innovadoras para promover una gestión pública más inclusiva, centrada en las necesidades del usuario y orientada hacia el desarrollo sostenible. Este estudio también ofreció recomendaciones prácticas para que el GAD Municipal de Valencia se convierta en un referente de innovación y eficiencia regional.

Palabras clave: transformación digital, administración pública, atención ciudadana, innovación tecnológica, gestión eficiente

¹ Autor principal
Correspondencia: agonzaleza14@unemi.edu.ec

Towards a Smart Public Administration: Digital Innovation in the Municipal Government of Valencia

ABSTRACT

This research work analyzes the digital transformation as a strategic tool to optimize citizen service in the Municipal Autonomous Decentralized Government (GAD) of Canton Valencia, in the province of Los Ríos, Ecuador. A quantitative methodological approach was used through a structured survey directed to officials of the Information and Communication Technologies (ICT) department of the GAD. In addition, a comprehensive review of 20 scientific articles, both national and international, examining the impact of digitization in public administration was conducted. This analysis enriched the academic debate on smart public administration, providing a solid basis for future research and improvement proposals in similar contexts. Through a comparative analysis of digital platforms implemented in other countries, it was evaluated how these initiatives strengthened the interaction between governments and citizens, generating benefits such as greater transparency, accessibility and efficiency in public management. Based on these findings, innovative strategies were proposed to promote more inclusive public management, focused on user needs and oriented towards sustainable development. This study also offered practical recommendations for the GAD Municipal de Valencia to become a benchmark for innovation and regional efficiency.

Keywords: digital transformation, public administration, citizen service, technological innovation, efficient management

Artículo recibido 09 diciembre 2024

Aceptado para publicación: 13 enero 2025



INTRODUCCIÓN

La transformación digital emerge como un catalizador esencial para la modernización del sector público, especialmente en municipios rurales donde los recursos son limitados y las necesidades ciudadanas están en constante evolución. Este estudio se centra en analizar el impacto de las tecnologías digitales en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Valencia, ubicado en la provincia de Los Ríos, Ecuador. A pesar de los esfuerzos globales por integrar tecnologías avanzadas en la gestión pública, el entorno ecuatoriano enfrenta retos específicos, como la resistencia al cambio, la escasez de recursos y la limitada capacitación del personal. La literatura existente señala que la transformación digital no solo mejora la eficiencia administrativa, sino que también fomenta la transparencia, la participación ciudadana y la confianza en las instituciones. Sin embargo, hay una brecha significativa en el análisis de cómo estas iniciativas impactan en comunidades rurales. La (Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), 2024) define la transformación digital como un proceso que implica la reconfiguración de actividades sectoriales mediante la integración de tecnologías avanzadas. Este proceso no se limita a la mera modernización de procedimientos administrativos; implica una transformación profunda en la manera en que las instituciones interactúan con sus usuarios. Este estudio también explora las expectativas y necesidades de los ciudadanos respecto a los servicios digitales ofrecidos por el gobierno local. Este enfoque resalta las implicaciones prácticas para el diseño de políticas públicas que promuevan un entorno favorable para la innovación tecnológica y contribuye al debate académico sobre la administración pública inteligente. El presente artículo ofrece una evaluación integral de la implementación digital en el GAD Municipal de Valencia. Este caso proporciona una perspectiva local y sirve como un ejemplo representativo de los desafíos y oportunidades que enfrentan los municipios en países en desarrollo. A través de una combinación de encuestas y análisis comparativos, el estudio genera conocimientos valiosos que contribuyen al avance de la administración pública inteligente. En las siguientes secciones, se detallan los enfoques metodológicos, los hallazgos clave y las recomendaciones prácticas que pueden ser aplicadas tanto en Valencia como en otros municipios.



METODOLOGÍA

Este estudio emplea un enfoque cuantitativo para analizar el impacto de la transformación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Valencia, centrándose en las percepciones de los funcionarios del departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). La investigación se clasifica como descriptiva, ya que detalla y comprende las experiencias y opiniones de los funcionarios sobre la implementación de tecnologías digitales. Se utilizó un diseño transversal, permitiendo la recolección de datos en un solo momento en el tiempo. La población de estudio estuvo compuesta por funcionarios claves del área de TICS, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, dado su conocimiento y experiencia en el uso de herramientas digitales dentro del GAD. La técnica principal de recolección de datos fue una encuesta estructurada, diseñada para recopilar información cuantitativa relacionada con la implementación y el impacto de las tecnologías digitales en la calidad de la atención al ciudadano. Las variables principales evaluadas incluyeron la eficiencia de las herramientas digitales, los beneficios percibidos por los funcionarios en términos de productividad y satisfacción laboral, así como los obstáculos enfrentados, como resistencia al cambio y falta de capacitación. Además de la encuesta, se realizó un análisis comparativo de 20 artículos académicos nacionales e internacionales sobre transformación digital en la administración pública. Este análisis contextualizó los hallazgos locales dentro de un marco global, identificando patrones, desafíos y soluciones adoptadas por otras instituciones públicas en procesos similares. La información se organizó en un cuadro comparativo que destacó mejores prácticas y lecciones aplicables al GAD Municipal de Valencia. Se consideraron las siguientes consideraciones éticas: se garantizó la confidencialidad y el anonimato de los participantes, quienes brindaron su consentimiento informado antes de participar en la encuesta. Los criterios de inclusión establecieron que los participantes debían ser funcionarios del departamento TIC con experiencia en el uso de herramientas digitales. Las limitaciones del estudio incluyeron el tamaño reducido de la muestra y la posible falta de representatividad, lo que podría influir en la generalización de los resultados. El propósito principal de esta metodología fue obtener datos confiables y objetivos que permitieran evaluar el estado actual de la transformación digital en el GAD Municipal de Valencia. Los resultados sirvieron como base para proponer estrategias fundamentadas en evidencia cuantitativa y experiencias exitosas observadas en



otros municipios, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión pública y optimizando los servicios ciudadanos. Este estudio brindó una comprensión integral sobre la percepción de los funcionarios respecto a la eficiencia y efectividad de las herramientas digitales implementadas; identificó las principales barreras en la transformación digital; ofreció estrategias sobre cómo otras instituciones han superado desafíos similares; y propuso recomendaciones basadas en hallazgos orientados a optimizar los procesos digitales del GAD Municipal.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Revisión y análisis de estudios sobre Transformación Digital en la Administración

Para el resultado y discusión de la presente investigación, se hizo una búsqueda de artículos científicos nacionales e internacionales para realizar comparaciones sobre la transformación digital en la administración pública. Este análisis se centra en identificar patrones, desafíos y oportunidades documentados en diferentes entornos, lo que permitirá enriquecer la comprensión del estado actual de la digitalización en el GAD Municipal de Valencia.

Los estudios revisados abarcan una variedad de enfoques y hallazgos, pero varios temas emergen como recurrentes. Por ejemplo, (Álvarez Vidal, Vélez Carreño, & Francis Sebastián Guevara Caza, 2024), destacan que la transformación digital ha mejorado significativamente la eficiencia y transparencia en la administración pública. Álvarez Vidal et al. reportan mejoras en la eficiencia gubernamental y la transparencia tras la implementación de servicios digitales, mientras que (Victorero Veas, 2024), indica que el 45% de los usuarios tuvo una experiencia positiva al utilizar plataformas digitales, aunque también se identificaron problemas de acceso a la información pública. Esta tendencia se complementa con el estudio de (Pizzolato Gonçalves & Venijio Maggion, 2022), que documenta una reducción media del 73.9% en los costos unitarios de solicitudes de servicio público en São Paulo, lo que refleja un alto retorno sobre la inversión en iniciativas digitales.

Sin embargo, los estudios también revelan desafíos significativos que limitan el potencial de estas transformaciones. (Quintana Ruidías, 2024) y (Toll, Booth, & Lindgren, 2023), enfatizan que la resistencia al cambio es un obstáculo comúnmente encontrado, con una falta de capacitación y liderazgo adecuado que puede obstaculizar el éxito de las iniciativas digitales. (Pribadi, 2023), refuerza esta idea al señalar que una estructura organizacional alineada es esencial para facilitar la adopción del gobierno



electrónico. Además, (Weißmüller, Ritz, & Yerramsetti, 2023), destacan que los factores externos, como la demanda ciudadana, son fundamentales para impulsar colaboraciones digitales efectivas.

La gobernanza digital se presenta como un elemento clave en este proceso. Según (Ibrahim, 2022), las plataformas digitales pueden contribuir al desarrollo sostenible alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. Este enfoque se complementa con los hallazgos de (Figueiredo, Przeybilovicz, & Cunha, 2023), quienes encuentran una correlación entre la capacidad estatal y el desarrollo del e-Gobierno a nivel local, sugiriendo que fortalecer las capacidades técnico-administrativas es esencial para mejorar los servicios digitales.

La revisión bibliográfica realizada por (Huamán Coronel & Medina Sotelo, 2022) señala que muchas investigaciones presentan un desarrollo básico en términos de digitalización y que es necesario adoptar un enfoque más integral para evaluar el impacto real de estas transformaciones en el progreso social y económico. Este enfoque se ve respaldado por el estudio de (Leonardi, 2022), quien identifica tanto oportunidades como barreras en el uso de TIC para co-producir servicios públicos, enfatizando la importancia de la capacitación y simplificación de procesos.

Por otro lado, los estudios subrayan la necesidad de políticas públicas efectivas para guiar estas transformaciones. El análisis comparativo presentado en diversas investigaciones destaca cómo las estrategias deben adaptarse a las realidades locales para maximizar su efectividad. La implementación exitosa no solo requiere tecnología adecuada sino también un marco normativo claro que fomente la innovación y promueva una cultura organizacional orientada a resultados.

En resumen, aunque hay evidencia sólida de que la transformación digital puede mejorar significativamente la administración pública, los estudios revisados resaltan que su éxito depende de abordar desafíos relacionados con la resistencia al cambio, capacitación del personal y alineación organizacional. Las experiencias documentadas ofrecen lecciones valiosas sobre cómo optimizar estas iniciativas para avanzar hacia un gobierno más eficiente y accesible para todos los ciudadanos.



Tabla 1

Resumen de estudios sobre la Transformación Digital en la Administración Pública de gobiernos locales, nacionales e internacionales

Ite m	Autores y año de publicación	Título	Tipo de estudio y muestra	Resultados obtenidos	Conclusiones de la investigación
1	(Álvarez Vidal, Vélez Carreño, & Francis Sebastián Guevara Caza, 2024)	Transformación digital en el sector público ecuatoriano: Caso 13D12 Tosagua-Rocafuerte.	Cuantitativo, encuesta a 50 participantes tanto funcionarios como ciudadanos.	Mejora en la eficiencia gubernamental y la transparencia.	Abordar los desafíos identificados, mejorar la comunicación, la transparencia y la accesibilidad de los servicios en línea, y promover una cultura organizacional orientada a la innovación y la mejora continua.
2	(Parrales Carrillo & Vegas Meléndez, 2022)	Administración pública digital e inteligente desde la perspectiva del gobierno abierto. Caso de estudios GAD Provincial de Manabí	Estudio cualitativo; enfoque descriptivo; entrevistas semi-estructuradas a informantes clave (académicos e investigadores).	Se identificaron tres vertientes clave para la gestión digital: Gobierno abierto democrático, Estado abierto y Modelo de gobernanza abierta colaborativa.	Es necesario avanzar hacia una administración pública digital e inteligente que gestione la complejidad de actual, promoviendo principios de gobierno abierto para mejorar la transparencia y participación ciudadana.

3	(Maremi, Thulare, & Herselman, 2022)	The Benefits of Digital Transformation addressing the Hindrances and Challenges of e-Government Services in South Africa: A Scoping Review.	Revisión de alcance; entrevistas con expertos en 12 departamentos gubernamentales sudafricanos.	Identificación de principales obstáculos para la implementación de e-Gobierno: falta de gobernanza interdepartamental, integración de sistemas legados, financiación insuficiente y diversidad de aplicaciones.	La investigación sugiere que el gobierno debe abordar los factores que impiden la implementación efectiva del e-Gobierno para aprovechar los beneficios de la transformación digital.
4	(Zambrano Dueñas & Rivadeneira Barreiro, 2023)	Impacto económico de transformación digital de servicios ciudadanos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Portoviejo	Investigación mixta y exploratoria; análisis de datos financieros secundarios y entrevistas a ciudadanos.	La recaudación a través de servicios digitales ha aumentado del 0.2% en 2014 al 12.3% en 2021; el número de usuarios también ha incrementado, aunque persisten limitaciones de acceso a Internet y confianza en las herramientas tecnológicas.	La transformación digital ha tenido un impacto positivo en la recaudación, pero se deben desarrollar estrategias para mejorar el acceso y la confianza en los servicios digitales entre la ciudadanía.
5	(Quintana Ruidías, 2024)	Transformación digital en la administración pública y la gestión de gobierno de una municipalidad	Estudio aplicado, descriptivo y transversal; muestra de 166 empleados municipales.	Alta correlación positiva entre transformación digital y gestión gubernamental; baja digitalización y capacitación en	Es necesario mejorar la digitalización de procesos, la capacitación del personal y el liderazgo para

		distrital en Piura		tecnologías digitales; liderazgo insuficiente.	lograr una transformación digital efectiva en la municipalidad.
6	(Pizzolato Gonçalves & Venijio Maggion, 2022)	Beneficios económicos de la transformación digital de los servicios públicos: el caso de la ciudad de Sao Paulo	Estudio cuantitativo; análisis de costos antes y después de la digitalización.	Reducción media del 73.9% en el costo unitario de solicitudes de servicio público; retorno estimado de R\$ 27.10 por cada R\$ 1.00 invertido.	La transformación digital genera un alto retorno sobre la inversión y mejora significativamente la eficiencia en la prestación de servicios públicos.
7	(Weißmüller, Ritz, & Yerramsetti, 2023)	Collaborating and co-creating the digital transformation: Empirical evidence on the crucial role of stakeholder demand from Swiss municipalities.	Estudio empírico; encuesta a 720 municipios suizos.	Se identificó que los impulsos extra-organizacionales, como la demanda de los interesados y los agentes de cambio digital, son factores clave para la colaboración en la digitalización.	La capacidad de las administraciones municipales para participar en colaboraciones digitales depende más de factores externos que de recursos internos, lo que subraya la importancia de la demanda de los interesados.
8	(Collantes Inga & Collantes Inga, 2022)	Políticas públicas, transformación digital en una municipalidad de la región de Amazonas	Estudio cuantitativo; diseño no experimental y correlacional; muestra de 70	Se encontró una correlación positiva alta (Rho de Spearman= 0.825) entre políticas públicas y transformación	Se logra determinar que existe una correlación positiva alta entre políticas públicas y la

funcionarios digitales; $p = 0.000$, transformación municipal. indicando digital en una significancia. municipalidad de la región de Amazonas.

9	(Victorero Veas, 2024)	Incidencia del Gobierno electrónico en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del Cantón Quevedo, año 2022	Estudio descriptivo; muestra de 384 usuarios y entrevistas a autoridades municipales.	Se evidenció que el 45% de los usuarios tuvo una experiencia positiva al utilizar plataformas digitales; se identificaron problemas de acceso a la información pública.	La implementación del gobierno electrónico ha facilitado el acceso a servicios públicos y mejorado la eficiencia operativa, aunque persisten desafíos como la resistencia al cambio y la infraestructura tecnológica.
10	(Romandía Matuz & Ordaz Álvarez, 2022)	Gobierno electrónico en los municipios del estado de Sonora 2016-2021	Estudio documental y estadístico; análisis comparativo de portales de transparencia de 72 municipios.	Se evaluó el cumplimiento normativo en transparencia, destacando mejoras durante la pandemia; se identificaron diferencias significativas en la implementación del gobierno electrónico.	La implementación del gobierno electrónico ha avanzado, pero aún hay desafíos en el cumplimiento normativo y la accesibilidad a la información pública.



11	(Jarvers & Schachtner, 2024)	Linking smart city projects to the internal e-government projects of municipalities in Germany: synergies and challenges.	Estudio empírico; encuesta a CDOs y líderes digitales de 73 municipios alemanes.	La integración de proyectos de ciudades inteligentes y gobierno electrónico genera sinergias, pero enfrenta desafíos como resistencia al cambio y falta de coordinación.	El éxito de la integración depende del apoyo organizacional, político y del networking entre líderes digitales, especialmente entre el CDO y los cuerpos políticos.
12	(Leonardi, 2022)	Challenges and Opportunities for ICT in Co-production: A Case Study of Public Service Innovation in an Italian Municipality.	Estudio de caso; análisis de un municipio italiano que experimenta nuevas formas de gobernanza y prácticas de co-producción.	Se identificaron oportunidades y barreras en el uso de TIC para la co-producción de servicios públicos, incluyendo la necesidad de capacitación, simplificación de procesos y transparencia.	Las TIC pueden facilitar la co-producción al mejorar la capacitación, reducir costos de participación ciudadana y fomentar la sostenibilidad, pero requieren un marco organizativo adecuado.
13	(Sengewald, Posselt, & Riemer, 2024)	Who's got the power?: Examining the impact of digital open innovation platforms on social power dynamics in	Estudio en progreso; análisis teórico y empírico sobre plataformas de innovación abierta en municipios.	Se identificó que el diseño de plataformas digitales afecta las dinámicas de poder entre diferentes grupos de residentes, lo que puede llevar a	La investigación propone un marco teórico para analizar las dinámicas de poder y sugiere que un mejor diseño de plataformas digitales puede



		smart municipalities.		la marginación de ciertos grupos.	empoderar a grupos marginados, promoviendo un equilibrio en el poder social.
14	(Toll, Booth, & Lindgren, 2023)	Digitalization and automation for the sake of IT? Insight from automation initiatives in Swedish municipalities	Estudio cualitativo; entrevistas semiestructuradas con empleados de tres municipios suecos.	Se identificó una discrepancia entre las expectativas políticas y los resultados de las iniciativas de digitalización y automatización; los empleados ven la digitalización como un fin en sí mismo, sin objetivos claros a largo plazo.	La investigación destaca que la digitalización debe tener propósitos claros y no ser solo un cumplimiento de directrices; se requiere un enfoque pragmático que considere los valores públicos para guiar las iniciativas.
15	(Ibrahim, 2022)	Municipal Platforms: An investigative case study from a Norwegian municipality.	Estudio de caso; análisis empírico en un municipio noruego.	Se identificó que las plataformas digitales se utilizan para promover el desarrollo sostenible y mejorar la calidad de los servicios públicos, alineándose con los ODS de la ONU.	Las recomendaciones incluyen mejorar la gobernanza digital y el uso funcional de las plataformas municipales para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible, especialmente el objetivo 11.

16	(Wodecka Hyjek, Kusa, & Kafel, 2024)	Evaluating the current state of Digital Era Governance application in local government units in the Małopolska region.	Estudio empírico; análisis de unidades de gobierno local en la región de Małopolska.	Se encontró un bajo nivel de madurez digital en las unidades examinadas, con variaciones entre niveles de gobierno (municipal y condal). La digitalización de procesos y la innovación son las áreas menos desarrolladas.	La investigación confirma que la Gobernanza de la Era Digital es esencial para el desarrollo del gobierno local, destacando la necesidad de mejorar las competencias digitales y los procesos innovadores.
17	(Figueiredo, Przybilovicz , & Cunha, 2023)	Relationship between e-Government development and state capacity in Brazilian municipalities: a cluster and correspondence analysis.	Estudio empírico; análisis estadístico y de correspondencia en municipios brasileños.	La mayoría de los gobiernos locales tienen capacidad estatal y uso de TIC, pero carecen de sofisticación. Existe una fuerte correlación entre la capacidad estatal y el desarrollo del e-Gobierno a nivel local.	Los municipios con mayor capacidad técnico-administrativa y político-relacional son más avanzados en el desarrollo del e-Gobierno, lo que sugiere que se necesita fortalecer estas capacidades para mejorar los servicios digitales.
18	(Baechtold Bertolini & Giovanini, 2022)	Sistemas inteligentes e transformação digital:	Estudio empírico; análisis de 5.570 municipios	La utilización de Sistemas Inteligentes (SIs) es incipiente en las	Aunque los SIs pueden mejorar la calidad de los servicios

evidências brasileiros administraciones públicos, su empíricas para utilizando datos públicas locales; implementación os municípios de 2019. su oferta está es limitada en brasileiros influenciada por la Brasil, lo que jerarquía urbana, sugiere la número de necesidad de habitantes, PIB, políticas que acceso a internet y fomenten su centros de TI. adopción y desarrollo.

19	(Huamán Coronel & Medina Sotelo, 2022)	Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú	Revisión bibliográfica de la literatura científica y técnica sobre transformación digital en la administración pública, a través de bases de datos de revistas arbitradas.	Existe un desarrollo básico, puesto que solo se obtienen datos de la cantidad de transacciones realizadas en los servicios digitales implementados y, todavía no, datos respecto a cómo impacta en el progreso social y el crecimiento económico.	La digitalización debe considerarse como una oportunidad para mejorar la gobernanza, a través de la reestructuración de los servicios públicos, utilizando intensivamente las tecnologías digitales con la finalidad de incrementar su eficacia y eficiencia para lograr el bienestar digital de los ciudadanos y ahorros sustanciales.
20	(Pribadi, 2023)	Impact of Organizational	Participación de 400 funcionarios	Se encontró que tanto la estructura	La investigación destaca la



Structure and de empresas organizacional importancia de
 Culture on E- públicas de la como la cultura alinear la
 Government región especial organizacional estructura y
 Implementation de Yogyakarta influyen cultura
 : A (Indonesia), significativamente organizativa para
 Survey of Local seleccionados en la facilitar la
 Government por muestreo implementación adopción exitosa
 Employees in intencional, a del gobierno del gobierno
 Yogyakarta quienes se les electrónico. electrónico en el
 Special Region, administró una sector público.
 Indonesia encuesta para la
 recolección de
 información
 clave.

El análisis de la tabla que compila diversos estudios sobre la transformación digital en la administración pública revela una tendencia creciente hacia la digitalización en gobiernos locales y nacionales, destacando su importancia para mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Los estudios abordan temáticas comunes, como los desafíos persistentes que enfrentan las instituciones al implementar iniciativas de gobierno electrónico, incluyendo la resistencia al cambio, la falta de capacitación del personal y problemas de infraestructura tecnológica.

Las metodologías utilizadas son diversas, abarcando enfoques cuantitativos que miden el impacto de las iniciativas digitales, así como estudios cualitativos que analizan las percepciones de funcionarios y ciudadanos. Esta variedad metodológica permite una comprensión más profunda de los obstáculos y oportunidades que presenta la transformación digital.

Análisis y resultados de las encuestas a los funcionarios del GAD de Valencia

La encuesta aplicada a los funcionarios del departamento de TIC del GAD Municipal de Valencia incluyó preguntas clave diseñadas para evaluar aspectos como la percepción de eficiencia en la atención al ciudadano, los beneficios y obstáculos de la implementación de herramientas digitales, la importancia de la capacitación y las prioridades en el desarrollo de tecnologías. Estas preguntas permitieron obtener una visión integral sobre cómo los actores internos perciben el proceso de transformación digital y qué medidas consideran necesarias para su éxito.

Los resultados de la encuesta proporcionan un panorama integral sobre las percepciones y actitudes hacia la digitalización de la gestión pública. Uno de los hallazgos más relevantes es que, aunque existe un consenso general sobre la importancia de la transformación digital, persisten preocupaciones significativas relacionadas con la falta de recursos y apoyo institucional, aspectos considerados como los mayores obstáculos para una implementación efectiva. La resistencia al cambio y la falta de capacitación también emergen como factores secundarios, pero no menos importantes, lo que subraya la necesidad de un enfoque integral que incluya estrategias de formación continua y comunicación efectiva.

Adicionalmente, los funcionarios identificaron beneficios clave asociados con la digitalización, tales como la reducción de tiempos de espera, el aumento de la transparencia en los procesos y la mejora en el acceso a la información pública. Sin embargo, se destaca una percepción limitada sobre el impacto directo en la calidad del servicio, lo que señala una oportunidad para fortalecer la comunicación sobre los beneficios tangibles de estas herramientas.

Un aspecto particularmente positivo es el apoyo unánime hacia la priorización de herramientas digitales y la capacitación de personal y ciudadanos, lo que refuerza la viabilidad de avanzar hacia una gestión pública más inclusiva y eficiente. Este análisis, en conjunto con el estudio comparativo de experiencias internacionales, no solo valida la importancia de la transformación digital, sino que también proporciona una hoja de ruta clara para abordar las barreras identificadas y maximizar los beneficios potenciales en el contexto local.

CONCLUSIONES

La investigación proporciona una visión clara sobre el estado de la transformación digital en el GAD Municipal de Valencia, combinando un análisis de la literatura existente y los resultados de una encuesta a funcionarios del departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Los hallazgos indican que la transformación digital es esencial para mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad en la administración pública.

Un 75% de los encuestados reconoce la importancia de desarrollar herramientas digitales accesibles, aunque también se identifican desafíos como la escasez de recursos y el limitado apoyo institucional. La capacitación del personal se destaca como un factor clave para el éxito de la digitalización. A pesar



de que el 50% de los encuestados muestra incertidumbre sobre el impacto de estas herramientas en la calidad del servicio, se subraya la necesidad de implementar programas de formación que evidencien los beneficios tangibles.

En conclusión, aunque hay un fuerte interés hacia la transformación digital en el GAD Municipal, es fundamental abordar las barreras identificadas mediante políticas claras y asignación adecuada de recursos. La investigación resalta el potencial de la transformación digital para mejorar continuamente la gestión pública, fomentando una relación más cercana entre el gobierno y la ciudadanía.

RECOMENDACIONES

Es esencial diseñar programas de capacitación efectivos que abarquen tanto a los funcionarios como a los ciudadanos, asegurando que ambos grupos comprendan y aprovechen plenamente las herramientas digitales disponibles. La capacitación debe ser constante y adaptada a las necesidades específicas del contexto local, promoviendo el aprendizaje continuo como una parte integral de la estrategia de transformación digital.

Además, se requiere un compromiso firme por parte de las autoridades para asignar recursos adecuados y sostenibles, asegurando que las iniciativas digitales cuenten con el respaldo financiero y técnico necesario para su implementación exitosa. Este respaldo debe incluir no solo inversiones iniciales, sino también un presupuesto a largo plazo para el mantenimiento y actualización de las tecnologías.

También es fundamental fomentar alianzas estratégicas con otras instituciones, tanto nacionales como internacionales, que puedan ofrecer perspectivas valiosas y compartir mejores prácticas en el ámbito de la digitalización. Estas colaboraciones pueden ayudar a superar obstáculos comunes y acelerar el proceso de transformación mediante la adopción de enfoques probados y efectivos.

Finalmente, la implementación de estrategias de comunicación efectivas será clave para garantizar que los ciudadanos y los funcionarios comprendan los beneficios de la digitalización y participen activamente en su adopción. Una comunicación transparente y consistente ayudará a construir confianza y a mitigar la resistencia al cambio, asegurando que todos los actores estén alineados con los objetivos de la transformación digital del GAD Municipal de Valencia.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Vidal, M. E., Vélez Carreño, A. D., & Francis Sebastián Guevara Caza, F. S. (31 de Julio de 2024). *Transformación digital del sector público ecuatoriano, en el Distrito 13D12 Tosagua-Roca fuerte*. Obtenido de Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa: <https://refcale.ulead.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3845/2550>
- Baechtold Bertolini, L., & Giovanini, A. (29 de Julio de 2022). *Sistemas inteligentes e transformação digital: evidências empíricas para os municípios brasileiros*. Obtenido de v. 25 n. 1 (2022): TEC Textos de Economía: <https://doi.org/10.5007/2175-8085.2022.e87001>
- Collantes Inga, Z. Z., & Collantes Inga, E. (20 de Enero de 2022). *Políticas públicas, transformación digital en una municipalidad de la región de Amazonas*. Obtenido de Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(1), 224-243: https://doi.org/10.37811/cl_rem.v6i1.1495
- Figueiredo, T., Przebylłowicz, E., & Cunha, M. A. (20 de Noviembre de 2023). *Relationship between e-Government development and state capacity in Brazilian municipalities: a cluster and correspondence analysis*. Obtenido de ICEGOV '23: Proceedings of the 16th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance: <https://doi.org/10.1145/3614321.36143>
- Huamán Coronel, P. L., & Medina Sotelo, C. G. (30 de Abril de 2022). *Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú*. Obtenido de Comuni@cción, vol. 13, núm. 2, pp. 93-105, 2022: <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Ibrahim, A. M. (12 de Enero de 2022). *Municipal Platforms: An investigative case study from a Norwegian municipality*. Obtenido de ICEGOV '21: Proceedings of the 14th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance: <https://doi.org/10.1145/3494193.3494231>
- Jarvers, S., & Schachtner, C. (12 de Septiembre de 2024). *Linking smart city projects to the internal e-government projects of municipalities in Germany: synergies and challenges*. Obtenido de Association for Computing Machinery: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3670243.3670261>



- Leonardi, C. (14 de Septiembre de 2022). *Challenges and Opportunities for ICT in Co-production: A Case Study of Public Service Innovation in an Italian Municipality*. Obtenido de dg.o '22: Proceedings of the 23rd Annual International Conference on Digital Government Research: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3543434.3543462>
- Maremi, K., Thulare, T., & Herselman, M. (20 de Mayo de 2022). *The Benefits of Digital Transformation addressing the Hindrances and Challenges of e-Government Services in South Africa: A Scoping Review*. Obtenido de 2022 IST-Africa Conference, IST-Africa 2022: <http://ieeexplore.ieee.org/xpl/mostRecentIssue.jsp?punumber=9845454>
- Parrales Carrillo, R. G., & Vegas Meléndez, H. J. (29 de Octubre de 2022). *Administración pública digital e inteligente desde la perspectiva del gobierno abierto. Caso de estudios GAD Provincial de Manabí*. Obtenido de 593 Digital Publisher CEIT: <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-1.1538>
- Pizzolato Gonçalves, B., & Venijio Maggion, R. (Junio de 2022). *Beneficios económicos de la transformación digital de los servicios públicos: el caso de la ciudad de Sao Paulo*. Obtenido de Banco Interoamerica de Desarrollo: <http://dx.doi.org/10.18235/0004309>
- Pribadi, U. (15 de Diciembre de 2023). *Impact of Organizational Structure and Culture on E-Government Implementation: A Survey of Local Government Employees in Yogyakarta Special Region, Indonesia*. Obtenido de Innovar, 34(92). e99642: <https://doi.org/10.15446/innovar.v34n92.99642>
- Quintana Ruidías, H. D. (07 de Agosto de 2024). *Transformación digital en la administración pública y la gestión de gobierno de una municipalidad distrital en Piura*. Obtenido de Revista InveCom / ISSN En línea: 2739-0063, 5(2), 1–10: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13256575>
- Romandía Matuz, J. E., & Ordaz Álvarez, A. (30 de Diciembre de 2022). *Gobierno electrónico en los municipios del estado de Sonora 2016-2021*. Obtenido de TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN, 8(22), 86–105: <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i22.198>
- Sengewald, T., Posselt, T., & Riemer, M. (29 de Agosto de 2024). *Who's got the power?: Examining the impact of digital open innovation platforms on social power dynamics in smart municipalities*.



Obtenido de SIGMIS-CPR '23: Proceedings of the 2023 Computers and People Research Conference: <https://doi.org/10.1145/3579168.3632731>

Toll, D., Booth, M., & Lindgren, I. (20 de Noviembre de 2023). *Digitalization and automation for the sake of IT? Insight from automation initiatives in Swedish municipalities*. Obtenido de ICEGOV '23: Proceedings of the 16th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance: <https://doi.org/10.1145/3614321.3614333>

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). (10 de Abril de 2024). *Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)*. Obtenido de Global Cities HUB: <https://globalcitieshub.org/es/international-telecommunication-union-itu/>

Victorero Veas, A. L. (8 de Junio de 2024). *Incidencia del Gobierno electrónico en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del Cantón Quevedo*. Obtenido de Latam: revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, ISSN-e 2789-3855: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i3.2194>

Weißmüller, K. S., Ritz, A., & Yerramsetti, S. (2023). *Collaborating and co-creating the digital transformation: Empirical evidence on the crucial role of stakeholder demand from Swiss municipalities*. Obtenido de SAGE Publications Ltd: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85161675431&origin=resultslist&sort=plff&src=s&sot=b&sdt=cl&cluster=scosubtype%2C%22ar%22%2C%2Bscosubtype%2C%22Digitalization%22%2C%22Smart+City%22%2C%22Digital+Transformation%22%2C%2Bs>

Wodecka Hyjek, A., Kusa, R., & Kafel, T. (1 de Marzo de 2024). *Evaluating the current state of Digital Era Governance application in local government units in the Malopolska region*. Obtenido de Volume 16, Issue 1, Pages 19 - 30: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2s2.085190546910&origin=resultslist&sort=plff&src=s&sot=b&sdt=cl&cluster=scosubtype%2C%22ar%22%2C%2Bscosubtype%2C%22Digitalization%22%2C%22Smart+City%22%2C%22Digital+Transformation%22%2C%2Bs>



Zambrano Dueñas, G. J., & Rivadeneira Barreiro, L. B. (2 de Mayo de 2023). *Impacto económico de transformación digital de servicios ciudadanos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Portoviejo*. Obtenido de 593 Digital Publisher CEIT, 8(3), 478-489:
<https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1707>

