

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

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

**THE DIGITAL TRANSFORMATION IN PUBLIC
ADMINISTRATION AND ITS IMPACT ON THE QUALITY OF
PUBLIC SERVICES**

Nathaly Dennise Chimba Jimenez

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Romina Lissbeth Benavides Pinargote

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Mirelly Ahitana Palate Mayorga

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Leonela Estefanía Jiménez Ramírez

Unidad Educativa Mocache

Julio Cesar Chimba Padilla

Universidad IEXE

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16832

La Transformación Digital en la Administración Pública y su Impacto en la Calidad de los Servicios Públicos

Nathaly Dennise Chimba Jimenez¹

nchimbaj@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0002-9069-5813>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Ecuador

Romina Lissbeth Benavides Pinargote

rbenavidesp@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0007-9482-6653>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Ecuador

Mirelly Ahitana Palate Mayorga

mpalatem@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0006-6392-4421>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Ecuador

Leonela Estefanía Jiménez Ramírez

Leonela.jimenez@educacion.gob.ec

<https://orcid.org/0009-0002-6998-8638>

Unidad Educativa Mocache

Julio Cesar Chimba Padilla

mige24a090@iexe.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-1849-9554>

Universidad IEXE

RESUMEN

En la administración pública la transformación digital representa un profundo cambio en forma en que los gobiernos administran sus recursos y brindan servicios a los ciudadanos. Este procedimiento no solo se trata de utilizar la nueva tecnología, más bien de mejorar y cambiar como funcionan los sistemas actuales para que sean más eficientes, fáciles y rápidos de usar. Esto mejora las necesidades de la sociedad que en la actualidad están cada vez más conectadas mediante la digitalización. Por medio de la digitalización, los servicios públicos y trámites son más sencillos y rápidos, disminuyendo los tiempos de espera. Además, la incorporación de herramientas digitales promueve la transparencia y favorece la confianza de la ciudadanía al hacer más fácil el acceso a la información y tener clara la rendición de cuentas. Sin embargo, aunque la mejora y el cambio son fundamentalmente, esta transformación enfrenta dificultades que deben ser superadas. Una de estas dificultades es que todas las ciudades tengan fácil acceso a estas tecnologías, proteger los datos personales de estos, y que estos procesos vayan de la mano con las verdaderas necesidades de la población. En la administración pública la transformación digital representa un profundo cambio en forma en que los gobiernos administran sus recursos y brindan servicios a los ciudadanos. Este procedimiento no solo se trata de utilizar la nueva tecnología, más bien de mejorar y cambiar como funcionan los sistemas actuales para que sean más eficientes, fáciles y rápidos de usar.

Palabras clave: administración, peculiaridades, eficiente

¹ Autor principal

Correspondencia: nchimbaj@uteq.edu.ec

The Digital Transformation in Public Administration and its Impact on the Quality of Public Services

ABSTRACT

In public administration, digital transformation represents a profound change in the way governments manage their resources and provide services to citizens. This procedure is not only about using new technology, but rather about improving and changing how current systems work so that they are more efficient, easier and faster to use. This improves the needs of society that are currently increasingly connected through digitalization. Through digitalization, public services and procedures are simpler and faster, reducing waiting times. Furthermore, the incorporation of digital tools promotes transparency and fosters citizen trust by making access to information easier and having clear accountability. However, although improvement and change are fundamental, this transformation faces difficulties that must be overcome. One of these difficulties is that all cities have easy access to these technologies, protect their personal data, and that these processes go hand in hand with the true needs of the population. In public administration, digital transformation represents a profound change in the way governments manage their resources and provide services to citizens. This procedure is not only about using new technology, but rather about improving and changing how current systems work so that they are more efficient, easier and faster to use.

Keywords: administration, peculiarities, efficient

Artículo recibido 05 febrero 2025
Aceptado para publicación: 28 febrero 2025



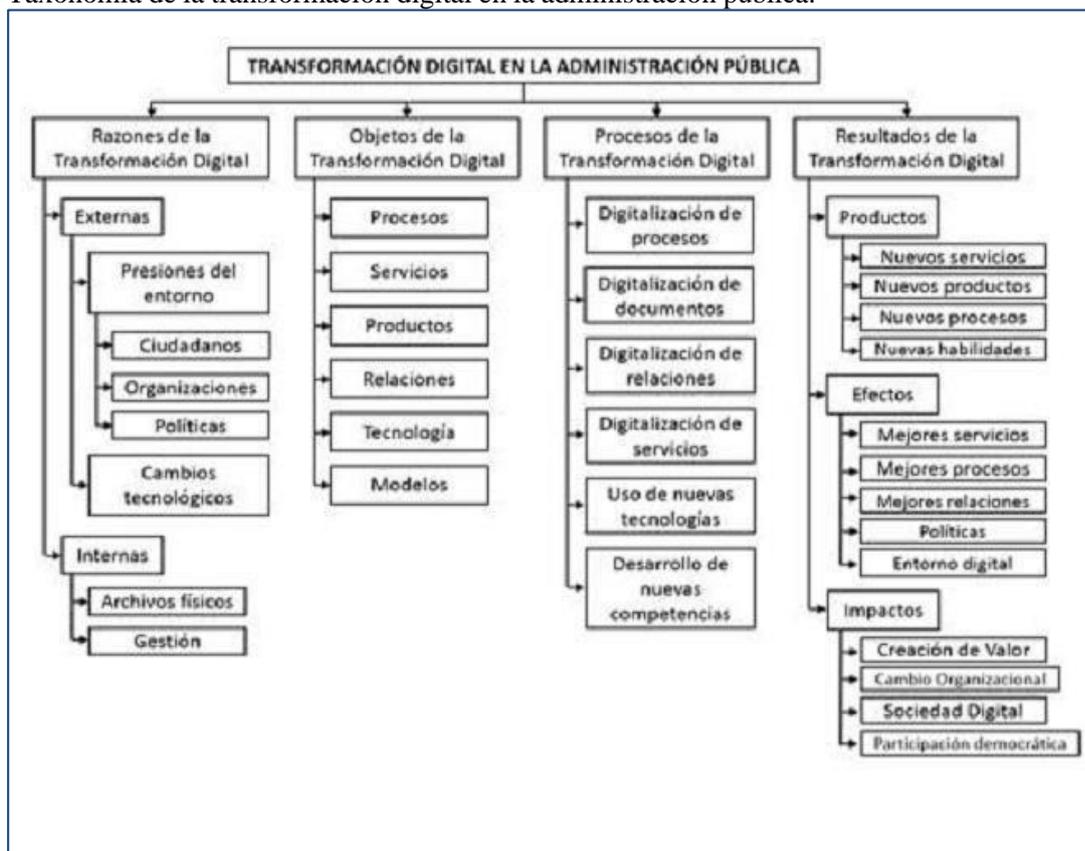
INTRODUCCIÓN

En la administración pública la transformación digital, representa un profundo cambio en la administración de los recursos, ya que brinda una mejora en la calidad de los servicios y el ecosistema digital del país, este es un proceso gradual y continuo, cuyos resultados son significativos para mejorar los servicios públicos. Con base en las tecnologías, se debe atender los requerimientos de la ciudadanía de manera eficiente, transparente y segura.

Las tecnologías digitales, impulsa el desarrollo social y el progreso económico, obteniendo beneficios digitales para los ciudadanos. De acuerdo las expectativas que tienen los usuarios, referente a la transformación digital son altas y esperan que brinden un servicio eficiente y de la calidad en todas las entidades públicas y los procesos en la administración pública se han transparente.

Figura 1

Taxonomía de la transformación digital en la administración pública.



Es prioridad de los gobiernos lograr la transformación digital de su administración pública para ser más eficiente, más transparente así poder ofrecer servicios accesibles y rápidos. Este proceso demanda establecer dichos equipos con un análisis de conocimiento previo en el sector, en las políticas públicas.

Sin embargo, deben estar liderados por el representante del gobierno de la entidad este requiere del compromiso de todos los ciudadanos, para así llevar a cabo la transformación digital en la sociedad. Al momento de querer digitalizar los servicios públicos, se deben identificar las brechas de la infraestructura, estos requisitos que deben superarse antes de iniciar la transformación digital.

En este sentido, a continuación, se presenta un resumen de los principales indicadores y sus respectivos rankings en los que se ubica el Ecuador en el contexto mundial y regional del uso y aprovechamiento de las telecomunicaciones. Entre otros se tiene: El índice de preparación de la red (NRI, por sus siglas en inglés) es un índice compuesto construido con tres niveles, que mide cuatro pilares principales (Tecnología, Personas, Gobernanza, Impacto) (Portulans Institute, 2021)

Estas tecnologías podrían presentarse en cualquiera de sus formas, desde técnicas de cultivo, arquitectura, infraestructura jurídica, hasta sistemas de comunicación o de entrenamiento militar. La tecnología dominante en la actualidad es la digital, y esto se evidencia en algunos países donde poseen la capacidad para producir, innovar y desarrollar nuevas tecnologías para liderar la economía mundial, mientras que nuestro país se articula de forma dependiente a los procesos de producción tecnológica y su consumo.

METODOLOGÍA

Este estudio científico, y en la técnica de la transformación digital en la administración Pública, en la literatura exhausta que le hicieron, las respectivas búsquedas en las bases de datos de la CEPAL. Esta se efectuó en las bases de Google Académico. Con base en la literatura técnica, las buscan llevar a cabo, y accediendo a las bases de datos de la Secretaria de Gobierno y Transformación Digital.

Dentro de la literatura encontraron los siguientes criterios que sean investigaciones realizadas en la materia de transformación digital de reciente data, preferiblemente en el sector público y en América Latina. Donde incluyan evaluaciones realizadas al ecosistema digital de los países, a las tecnologías digitales, a las telecomunicaciones a la ciberseguridad y que también, considerando políticas públicas.

Las implementaciones de nuevas estrategias tienen como función innovar la transformación digital, ya que es amplia y diversa. De acuerdo a las investigaciones de cada país y localidades. En este estudio cuantitativo incluido 43 expertos que fueron seleccionados con el método Delphi, pertenecientes a los Consejos Administración provincial y municipal de la provincia de Los Ríos y cursistas del diplomado



en Admiración pública, entre otros; donde se identificaron 9 variables representativas, respecto al análisis del contenido de las entrevistas realizadas con la técnica estadística del análisis de componentes para establecer y confirmar, cuyos factores esenciales.

La validez (Coeficiente de Alpha de Cron Bach: 0,84) y de fiabilidad (KMO=0,78) del análisis factorial desarrollado en el programa estadístico SPSS (versión 22), permitieron definir una buena adecuación muestral y validar la técnica utilizada para explicar el comportamiento de las variables incluidas en el estudio.

Los encuestados concordaron con la existencia de tres ejes esenciales para la transformación digital: procesos, tecnologías y servidores públicos, los que a su vez incluyen tres factores cada uno: políticas y procedimientos, reingeniería e informatización; transmisión de datos, interacción satisfacción de necesidades; roles y responsabilidad, entrenamiento e innovación y competencia.

Las administraciones públicas han de fijar una hoja de ruta para adaptarse al aumento de la demanda de los ciudadanos, brindar una experiencia más sofisticada y lograr un mayor éxito de los ciudadanos al comunicarse con la administración para completar su intercambio digital.

De acuerdo a la satisfacción las demandas y expectativas de los usuarios digitales más experimentados, especialmente los ciudadanos más jóvenes, lo cual significa adoptar la tecnología para reinventar la forma en que la administración pública interactúa con ellos, con el objetivo de ofrecer una mejor respuesta a sus necesidades. Para llevar a cabo este desarrollo, se debe comenzar por los servidores públicos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la transformación digital de la administración pública es un proceso continuo, social y cultural, que usa intensivamente las tecnologías digitales, para de esa forma mejorar significativamente dichos servicios públicos. Para ello es indispensable promover la participación ciudadana, la transparencia de la gestión y auditoría. También mejorar la valoración del gobierno, con el propósito de brindar atención de forma eficientemente y en la forma segura las demandas ciudadanías. Asimismo, impulsando el desarrollo social y el progreso económico del país.

Sin embargo, en el año 2020 no estaba posicionado para iniciar la digitalización de los servicios públicos, porque la capacidad de respuesta en el servicio público, ya que, en contextos generados por la



pandemia,^{37.36}, a pesar de obtener un índice de desarrollo en el gobierno electrónico de 0.65. Esto fundamentalmente ocurrió a las brechas en un ecosistema digital, debido al bajo aprovechamiento de las tecnologías digitales y la penetración del servicio de acceso a internet en las zonas rurales. Porque no disponen de una infraestructura de comunicaciones desplegada en todo el territorio.

A pesar de esta situación, la MINTEL lideró diligentemente la transformación digital de la administración pública ecuatoriana. Permitió la aceleración de la digitalización de los servicios públicos. Lo cual obtuvo un impacto positivo, dentro de la administración pública, Aunque los cambios complejos en la adaptación: sin embargo, se reemplazó el sistema de informática por el sistema de transformación digital. Por ende, el propósito principal es hacer frente a los desafíos de la digitalización de los servicios. Así se empezó a dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía; de tal forma, se reguló su implementación y gestión; y se adoptaron nuevos criterios de promoción de la competitividad, de la sociedad digital.

Respecto a dicha valoración de los resultados que ha tenido en el impacto de la transformación digital en Ecuador de lo manifestado se colige que 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. Entre los principales desafíos a enfrentar está la disminución de las brechas digitales ya identificadas.

Para que los ciudadanos puedan valorar positivamente el proceso de digitalización de servicios, es indispensable fortalecer el ecosistema digital, particularmente la infraestructura de comunicaciones digitales, y asegurar su expansión a gran escala. Este desafío es aún más crítico para las personas que viven en áreas rurales y en la región amazónica.

En lo que se refiere al Servicio de Acceso a Internet - SAI, a junio de 2022 la densidad nacional por hogar representó el 54,64%, con más de 2,59 millones de cuentas. Del total nacional, el 68,32% corresponde a conexiones mediante fibra óptica. En relación al despliegue de fibra óptica, a diciembre del año 2021, a nivel nacional se registró más de 265 mil km de fibra óptica en la red troncal, de acceso y en carreteras. Además, en cumplimiento del artículo 40 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos⁴, hasta el mes de julio del 2022, se reportaron 15.639 puntos WIFI, distribuidos en 126 cantones, es decir, que el 57% de cantones tienen puntos WIFI instalados, lo cual ha permitido incrementar



el acceso al servicio de internet de la población.

Avance



Brecha



Figura 1. Penetración de Internet Fuente: (MINTEL, 2021)



Talento Digital

El talento digital es un aspecto que adquiere cada vez más relevancia en una sociedad transformada por el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Actualmente las empresas valoran mucho las competencias y actitudes de los trabajadores para adaptarse a entornos laborales, que evolucionan con la introducción de herramientas digitales.

América Latina y el Caribe sufren un déficit de "talento digital", etiqueta con la que se identifica al capital humano cualificado en las nuevas tecnologías de la información. Esto se produce, a pesar de la aceleración de programas de capacitación de miles de personas en la región (BID, 2021). Ecuador como parte de la región no es la excepción de este déficit, donde urge la necesidad que exista personal con talento digital, así como de políticas que faciliten a los distintos sectores del país, al acceso y uso de plataformas digitales, en un mercado cada vez más competitivo.

Por una parte, las empresas que componen el tejido productivo están inmersas en un proceso de transformación digital, para adaptarse a las nuevas necesidades de los clientes; y, por otro lado, los recursos humanos necesarios, se encuentran en proceso de desarrollo, es así que el Ministerio de Educación, ha implementado las guías metodológicas para abordaje de ciudadanía digital en las aulas.

Por otro lado, muchos graduados en áreas TIC, no cuentan con la experiencia necesaria por falta de

oportunidades laborales; así también, muchos profesionales encuentran limitaciones de plazas de empleo por falta de actualización en el manejo de nuevas herramientas tecnológicas y restricciones de acceso debido a bajas remuneraciones. La capacitación es una de las principales medidas para promover la adaptación a los efectos de la transformación digital en el empleo, ya que facilita que los servidores públicos cuyos roles están afectados por este proceso asuman nuevas tareas. En este sentido, se debería impulsar planes de capacitación para los trabajadores públicos, enfocados a desarrollar y fortalecer sus competencias digitales.

Avance



Brecha



Figura 2. Talento Digital en Ecuador Fuente: (MINTEL, 2021)



CONCLUSIONES

La transformación digital en la administración pública, es una etapa muy significativa para las entidades públicas puede parecer meramente tecnológico, pero en realidad, es profundamente humano. En un mundo donde la tecnología avanza a pasos agigantados, la verdadera medida de éxito de estas innovaciones radica en cómo mejoran la vida de las personas. Para muchos empleados públicos, esta transformación ha significado aprender nuevas habilidades y adaptarse a nuevos métodos de trabajo.

A través del Smartphone o del ordenador es posible resolver una serie de demandas. Con la tecnología de seguimiento, cada nueva actualización se publicará en el servicio, haciendo que el usuario conozca en tiempo real cada parte del proceso y se sienta satisfecho con su servicio.

Para los ciudadanos, significa una mejor calidad de vida, con más tiempo para dedicar a lo que realmente importa: sus familias, sus pasiones, sus sueños, trascender en nuevas enseñanzas y cortar aquellas

barreras, que existen entre varias entidades públicas. pero también representa enormes oportunidades en casi todos los sectores. Los clientes quieren soluciones que faciliten, abaraten y aceleren las cosas, que impulsen el crecimiento y ejerzan presión sobre la competencia.

Los líderes de productos están en una posición privilegiada para liderar estos esfuerzos y crear productos y soluciones que ayuden a otros a alcanzar sus objetivos de transformación. La capacidad de cerrar la brecha entre lo que necesita una empresa y lo que la tecnología puede hacer es esencial a medida que las empresas y las pequeñas empresas se involucran en sus propias iniciativas de transformación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CEPAL. (2021). CEPALSTAT. Obtenido de Bases de Datos y Publicaciones Estadísticas:

<https://statistics.cepal.org/portal/cepalstat/index.html>

Cornell University. (2020). GLOBAL INNOVATION INDEX 2020. Who Will Finance Innovation?

Nueva York: Cornell University, INSEAD, and the World Intellectual Property.

INEC. (2020). Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares. Obtenido de INEC:

<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/encuesta-nacional-multiproposito-dehogares/>

INEC. (Abril de 2021). 202012_Boletin_Multiproposito_Tics.pdf. Obtenido de Indicadores de tecnología de la información y comunicación:

<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/>

Estadísticas_Sociales/TIC/2020/202012_Boletin_Multiproposito_Tics.pdf MINTEL. (2016).

TELECOMUNICACIONES.GOB.EC. Recuperado el 28 de 1 de 2020, de Plan Nacional de Telecomunicaciones:

<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2016/08/Plan-de->

MINTEL. (Marzo de 2022). RENDICION-DE-CUENTAS-MINTEL-2021-VF.pdf.

Obtenido de Informe de Rendición de Cuentas periodo 2021:

<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wpcontent/uploads/>

Montecinos, E. (2021). Cuarta revolución industrial y la administración pública en América Latina.

Revista Venezolana de Gerencia, 26(93), 10-32.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29066223002>

Trujillo Sáez, F., & Álvarez Jiménez, D. (2021). Transformación digital de la administración pública:



- ¿Qué competencias necesitan los empleados públicos? *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 49- 67. <https://doi.org/10.24965/gapp.i27.10923>
- Zhang, L., Ling, J., & Lin, M. (2022). Artificial intelligence in renewable energy: A comprehensive bibliometric analysis. *Energy Reports*, 8, 14072-14088. <https://doi.org/10.1016/j.egy.2022.10.347>
- Haridy, S., Ismail, R. M., Badr, N., & Hashem, M. (2021). OntoUML Conceptual Model for Egyptian EGovernment: Student and Traveler Case Studies. En 2021 Tenth International Conference on Intelligent Computing and Information Systems (ICICIS) (pp. 506-511). IEEE. <https://doi.org/10.1109/ICICIS52592.2021.9694122>
- Haruna, E. U., Asiedu, W. K., & Bello, L. O. (2025). Mapping the knowledge domain of natural capital and sustainability: A bibliometric analysis using the Scopus database for future research direction. *Development and Sustainability in Economics and Finance*, 5, 100035. <https://doi.org/10.1016/j.dsef.2024.100035>
- Holst, M. (2015). The Digital, Strategic and Citizen-Centric Project ‘Genvej’ – Introducing ICT in Gentofte Kommune. En C. Gram, P. Rasmussen, & S. D. Østergaard (Eds.), *History of Nordic Computing 4* (pp. 101-108). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-17145-6_11
- Idoko, J. B., & Ahmed, B. A. (2023). Implementation of Semantic Web Service and Integration of eGovernment Based Linked Data. En J. B. Idoko & R. Abiyev (Eds.), *Machine Learning and the Internet of Things in Education: Models and Applications* (pp. 179-208). Springer Nature Switzerland. https://doi.org/10.1007/978-3-031-42924-8_13

