



Maestría en Administración Pública

Artículo de investigación aplicada



Modernización y Transformación Digital para la eficiencia administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Jipijapa

Angela Esperanza PLÚA SANTILLAN^a, bajo la dirección de María Elena GODOY ZÚÑIGA^b

a. Doctora en Medicina y Cirugía, E-mail: angela.plua@uees.edu.ec

b. Dra. en Lenguas, Literaturas y sus Culturas y sus Aplicaciones. Profesora Universidad Espíritu Santo y ESAI Business School, Ecuador E-mail: mariaegodoy@uees.edu.ec

Palabras clave

Transformación digital, eficiencia administrativa, GAD Jipijapa, capacitación, infraestructura tecnológica.

Clasificación JEL

O15

Key words


Digital transformation, administrative efficiency, GAD Jipijapa, training, technological infrastructure

JEL Classification

O15

Este estudio evalúa la modernización y transformación digital del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Jipijapa y su impacto en la eficiencia administrativa. Utilizando un enfoque mixto, se realizaron entrevistas en profundidad y encuestas para recopilar información cualitativa y cuantitativa. Las dimensiones evaluadas incluyen infraestructura tecnológica, capacitación del personal, resistencia al cambio y mejora en la prestación de servicios. Los resultados, aunque no cuantificables con exactitud, indicaron mejoras significativas en la eficiencia administrativa, reducción de tiempos de respuesta y una mayor satisfacción ciudadana gracias a la digitalización de procesos y la implementación de plataformas en línea. Sin embargo, se identificaron desafíos como la falta de recursos técnicos y financieros, la resistencia al cambio y la necesidad de un marco normativo actualizado. Se concluye que programas de capacitación, comunicación efectiva para recibir feedback y el apoyo de la alta dirección son esenciales para superar estos desafíos y lograr una transformación digital exitosa.

Abstract: This study evaluates the modernization and digital transformation of the Decentralized Autonomous Government (GAD) of Jipijapa and its impact on administrative efficiency. Using a mixed approach, in-depth interviews and surveys were conducted to collect qualitative and quantitative information. The dimensions evaluated include technological infrastructure, staff training, resistance to change and improvement in service delivery. The results, although not quantifiable exactly, indicated significant improvements in administrative efficiency, reduction in response times and greater citizen satisfaction thanks to the digitization of processes and the implementation of online



platforms. However, challenges were identified such as the lack of technical and financial resources, resistance to change and the need for an updated regulatory framework. It is concluded that training programs, effective communication to receive feedback and the support of senior management are essential to overcome these challenges and achieve a successful digital transformation.

INTRODUCCIÓN

En la era contemporánea, las tecnologías digitales han transformado radicalmente la forma en que el aparato orgánico del Estado opera y brinda servicios a sus ciudadanos. El avance tecnológico ha llevado consigo una revolución en la administración pública, impulsando la modernización y la transformación digital como medios cruciales para mejorar la eficiencia administrativa y optimizar la prestación de servicios. Varias investigaciones científicas realizan análisis exploratorio de diversas instituciones públicas en Ecuador que están adoptando tecnologías digitales para mejorar la eficiencia administrativa, la prestación de servicios y la interacción con los ciudadanos a fin de que estos actores sean los principales beneficiarios del correcto funcionamiento de la administración pública.

Autores como Merchán y otros (2022), relacionan la eficiencia administrativa específicamente del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Jipijapa con la variable del entorno laboral como un efecto de causalidad, es decir, si el entorno de trabajo es óptimo la consecuencia resultante es un aumento de eficiencia de la administración. La modernización digital abre nuevas posibilidades de innovación en el gobierno local, permitiendo la implementación de mejores prácticas y la adopción de modelos exitosos de gobierno digital y permite reestructurar los servicios públicos para aumentar la eficacia y eficiencia, proporcionando un mejor bienestar digital a los ciudadanos como lo señalan Huamán & Medina.

Con respecto a la modernización, el Gobierno Central ha implementado en los últimos cinco años el denominado “Gobierno Electrónico” con la finalidad de cumplir además con los objetivos de desarrollo sostenible de la agenda 2030 y los planes de Buen Vivir para la participación activa de la ciudadanía en el acceso a información y servicios (Quispe, 2021). Por su parte Acuña (2022), indica que “el lanzamiento de estas políticas coadyuva el cumplimiento del Estado con el ciudadano en la satisfacción de sus necesidades y la democratización de los servicios, así como la simplificación de los trámites burocráticos” (p. 27).

Según Hidalgo & Vásquez (2022), los principales problemas que enfrentan los GAD's responden precisamente a los retrasos administrativos que se mide en índices de ineficiencia administrativa en donde además es importante señalar que otro de los principales desafíos para mejorar la calidad de los servicios públicos es la cultura organizacional administrativa, así lo refiere la exhaustiva investigación de Marcillo (2023), mismo que también indica que “la simplificación de los trámites administrativos a través del uso de las tecnologías de información y comunicación logran no solo la participación así como la integración de la ciudadanía sino además una forma de resolver los problemas heredados” (p. 9).

Es necesario resaltar que la modernización digital no es solo una cuestión tecnológica, sino que también involucra aspectos de cambio organizacional, capacitación del personal y garantía de la seguridad de la información. Además, la implementación exitosa de soluciones digitales requiere de una visión clara, liderazgo comprometido y estrategias bien definida. El componente de innovación de acuerdo a Gutiérrez (2022), permite la materialización del Open Government que, a más de ser una política pública de transparencia, también permite que la ciudadanía recobre la confianza en la labor municipal del cantón Jipijapa.

En un entorno global caracterizado por el avance tecnológico constante y la creciente demanda de eficiencia en la prestación de servicios públicos, el GAD de Jipijapa enfrenta el reto de modernizar y transformar sus procesos administrativos a través de la adopción de tecnologías digitales, por consiguiente es fundamental que este estudio aborde como la

modernización y transformación digital puede contribuir a mejorar la eficiencia administrativa del GAD de Jipijapa así como definir cuáles son los desafíos y oportunidades asociados con dicha iniciativa. En un contexto donde la administración local es el vínculo más cercano entre los ciudadanos y el gobierno, la eficiencia en la prestación de servicios y la agilización de procesos internos se convierten en factores críticos para la satisfacción ciudadana y el funcionamiento efectivo de la entidad (Luna & Luna, 2021).

Sin embargo, la introducción de tecnologías digitales no es un proceso exento de desafíos. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados, como el de Jipijapa, deben abordar cuestiones relacionadas con la inversión financiera, la capacitación del personal, la ciberseguridad y la adaptación cultural y organizacional. La modernización y transformación digital no solo implican la implementación de sistemas y plataformas tecnológicas, sino también la redefinición de procesos, la promoción de la transparencia y la participación ciudadana, y la mejora en la gestión de recursos.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Jipijapa debe sopesar los beneficios potenciales de la adopción de soluciones digitales frente a los desafíos inherentes, en un esfuerzo por garantizar una administración eficiente y orientada al ciudadano. Este estudio se propone analizar cómo la modernización y transformación digital pueden afectar la eficiencia administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Jipijapa, considerando las estrategias implementadas, los resultados obtenidos y los factores que influyen en la implementación exitosa de soluciones digitales. A través de un análisis exhaustivo, se pretende proporcionar una visión holística de cómo la tecnología puede ser un catalizador para una administración pública más eficiente y efectiva en el contexto local de Jipijapa.

La modernización y la transformación digital han surgido como catalizadores fundamentales para mejorar la eficiencia y la efectividad de las organizaciones en el entorno actual. En el contexto específico del Gobierno Autónomo Descentralizado de Jipijapa, esta investigación encuentra su justificación en la necesidad de abordar desafíos administrativos y brindar un servicio público más ágil y orientado al ciudadano a través de la implementación de soluciones tecnológicas, el GAD de Jipijapa puede agilizar procesos, reducir tiempos de respuesta y brindar servicios de mayor calidad, lo que a su vez contribuirá a la satisfacción y confianza de los ciudadanos.

La adopción de tecnologías digitales mejora la gestión de recursos en el GAD ya que, al automatizar tareas y procesos, se liberan recursos humanos y financieros que pueden ser redirigidos hacia áreas estratégicas de desarrollo y mejoramiento de los servicios públicos. Además, la implementación de plataformas digitales puede facilitar la interacción y la colaboración entre el gobierno y la ciudadanía, promoviendo una mayor participación en la toma de decisiones y fortaleciendo el vínculo entre ambos. La adopción de estas medidas digitales es esencial para mantenerse competitivos en un mundo en constante evolución tecnológica.

La investigación busca explorar cómo el GAD de Jipijapa puede adaptarse al entorno digital para optimizar sus operaciones y ofrecer servicios más modernos y eficientes, además, la investigación tiene el potencial de servir como un caso de estudio ejemplar para otros GAD's en Ecuador y más allá. Los resultados y lecciones aprendidas pueden ser compartidos como buenas prácticas en la adopción de tecnologías digitales en la administración pública local ya que no solo impactan en la eficiencia administrativa, sino que también están vinculadas al desarrollo sostenible y a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos al contribuir a una comunidad más avanzada y conectada.

El objetivo principal de esta investigación es establecer estándares aplicables de modernización y transformación digital para mejorar la eficiencia administrativa en el GAD de Jipijapa, identificando estrategias implementadas, resultados obtenidos y desafíos enfrentados en este transcurso abordando aspectos como la automatización de procesos, la digitalización de trámites y la mejora en la comunicación interna y externa, analizando indicadores de agilidad en la prestación de servicios, optimización de recursos y reducción de tiempos de respuesta. Considerando también factores como la mejora en la calidad de los servicios públicos, la transparencia, la participación ciudadana y la percepción de los ciudadanos e incluyendo aspectos financieros, de capacitación y de seguridad de la información.

A través de la consecución de estos objetivos, esta investigación busca proporcionar una visión integral y detallada de cómo la modernización y transformación digital pueden ser herramientas para optimizar la eficiencia administrativa en el GAD de Jipijapa. Además, se pretende ofrecer orientación práctica y valiosa para la toma de decisiones informadas en futuras iniciativas de este tipo.

Marco contextual

Tomando en cuenta su Plan de desarrollo y ordenamiento territorial para el periodo 2019 a 2023, el municipio de Jipijapa enfrenta diversos desafíos en su camino hacia la modernización y transformación digital. A partir del análisis institucional realizado, se observa que el GAD Municipal está organizado en tres funciones principales: participación ciudadana, legislación y fiscalización, y ejecutiva (Municipio de Jipijapa, 2019). Sin embargo, se identifican varias áreas de mejora, especialmente en la gestión por procesos y en la alineación del estatuto orgánico con la misión y visión institucional.

Uno de los principales desafíos es la falta de recursos financieros y técnicos, así como la resistencia al cambio por parte de algunos funcionarios. Además, se destaca la necesidad de actualizar el estatuto orgánico y alinear la estructura organizacional con la misión y visión del GAD (Municipio de Jipijapa, 2019). Esto requerirá definir claramente los procesos, identificar aquellos que agregan valor y aquellos que son de apoyo, y ajustar la estructura organizacional según sea necesario.

En cuanto a la gestión financiera, se evidencia que los recursos generados por el GAD no son suficientes para cubrir los gastos operativos debido a la falta de cobro de impuestos y patentes a toda la población del cantón (Municipio de Jipijapa, 2019). Se señala la necesidad de actualizar el catastro y mejorar la ejecución presupuestaria, especialmente en proyectos de inversión pública.

Otro aspecto crucial es la relación entre el GAD y la comunidad. Se reconoce la importancia de fortalecer la participación ciudadana y el control social, así como mejorar la comunicación y el acercamiento con la sociedad civil (Municipio de Jipijapa, 2019). Además, se identifican problemas en la vialidad rural y urbana que afectan la movilidad y la calidad de vida de los habitantes del cantón.

En este contexto, la modernización y transformación digital se presentan como herramientas clave para abordar estos desafíos. La digitalización de procesos administrativos y la implementación de tecnologías emergentes pueden mejorar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana en la gestión municipal. Sin embargo, será necesario superar la resistencia al cambio y garantizar la capacitación del personal para aprovechar al máximo el potencial de la transformación digital.

MARCO TEÓRICO

La tecnología y la digitalización, en el contexto actual, han revolucionado la manera en que las organizaciones y entidades operan y ofrecen sus servicios. La modernización y transformación digital se han convertido en imperativos para lograr una mayor eficiencia en la administración pública, lo que a su vez impacta directamente en la calidad de vida de los ciudadanos. El presente marco teórico tiene como objetivo explorar los tópicos clave relacionados con la modernización y transformación digital en el contexto práctico situacional del Gobierno Autónomo Descentralizado de Jipijapa, Ecuador.

La Administración Pública y su Transformación Digital

El concepto de transformación digital, ampliamente discutido en el marco teórico, encuentra un amplio respaldo en la literatura reciente que señala cómo esta no solo afecta la eficiencia operativa sino también la forma en que los gobiernos se relacionan con los ciudadanos (Ambrosy, 2015). Un ejemplo clave es cómo la digitalización puede facilitar los procesos gubernamentales y mejorar la accesibilidad de los servicios públicos, permitiendo una interacción más directa y eficiente entre los ciudadanos y el gobierno (Calderón, 2016). La referencia específica a la adopción de estas tecnologías digitales en la administración pública muestra cómo estas herramientas pueden transformar fundamentalmente las operaciones internas y externas de las entidades gubernamentales, ofreciendo así una mejora en la calidad de servicio y un aumento en la transparencia administrativa (Universidad ORT, 2017).

La transformación digital implica la incorporación de tecnologías digitales en todos los aspectos de una organización, incluida la administración pública (Salvador, 2020). En este caso, el GAD de Jipijapa busca optimizar sus procesos internos, mejorar la entrega de servicios y la interacción con los ciudadanos a través de la adopción de tecnologías digitales. De acuerdo con Huamán & Medina (2022), la transformación digital promete beneficios sustanciales, como la agilización de trámites, la reducción de costos operativos, la mejora en la toma de decisiones basada en datos y una mayor transparencia y participación ciudadana. Ya que, como menciona Turizo (2019), la Administración Pública debe tener un fin social alejado de la burocracia y comprometida a la consecución de los principios constitucionales y dines estatales.

Factores Impulsores de la Transformación Digital en la Administración Pública

Entendiendo la transformación digital en la administración pública como una etapa de transición a través de la cual el Estado se reorganiza con la implementación de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) que optimizan la gestión y reducen los costos de servicios como lo menciona Barragán & Guevara (2016) al referirse al gobierno digital. De acuerdo con Gómez et al. (2018), diversos son los factores que impulsan la necesidad de la transformación digital en la administración pública. Uno de los factores más destacados es la creciente demanda de los ciudadanos por servicios eficientes, accesibles y personalizados (Martín, 2021). Un aspecto general que menciona Barragán (2019), es que, a globalización, la expansión de la conectividad y el acceso a dispositivos móviles han aumentado las expectativas de los ciudadanos en términos de conveniencia y rapidez en la interacción con las entidades gubernamentales.

Este aumento está influenciado significativamente por la globalización y la tecnología, incluyendo la expansión de la conectividad y el acceso generalizado a dispositivos móviles, lo que facilita y demanda una interacción más rápida y conveniente con el gobierno (OCDE, 2020). Adicionalmente, factores como la necesidad de optimizar la gestión y reducir los costos

son también fundamentales en esta transición hacia lo digital, como lo indican las fuentes actuales sobre la transformación digital en el sector público (Abbas, 2022). La pandemia de COVID-19 ha acelerado esta necesidad al hacer más urgente la digitalización de los servicios gubernamentales (Maliqueo y otros, 2021).

Elementos Clave de la Modernización y Transformación Digital

La modernización y transformación digital en el GAD de Jipijapa involucran un bloque de elementos clave que son fundamentales para lograr una administración más eficiente, transparente y centrada en el ciudadano, esta trilogía como un componente teleológico del gobierno electrónico implementado en Ecuador (Subsecretaría de Gobierno Electrónico, 2018). Estos elementos abarcan desde la implementación de tecnologías hasta cambios en la cultura organizacional. Dentro de los principales aspectos esenciales para la modernización y transformación digital en el GAD de Jipijapa, se mencionan los de mayor incidencia y generalidad:

Infraestructura Tecnológica

La infraestructura tecnológica adecuada es la base para la transformación sistemática digital. Según Sánchez y otros (2017), esto incluye la adquisición y configuración de hardware, software y sistemas que permitan la automatización de procesos, la gestión electrónica de documentos y la conectividad necesaria para la operación eficiente de las soluciones digitales.

Plataformas y Sistemas Integrados

Para Gil (2021), la implementación de plataformas y sistemas integrados es esencial para garantizar la coherencia y eficiencia en la gestión de datos y procesos dentro de una estructura de administración. Estos sistemas deben permitir la interoperabilidad entre diferentes departamentos y áreas del GAD, evitando la duplicación de esfuerzos y mejorando la toma de decisiones basada en datos tal como se analiza por Bello (2022), al mencionar las características que distinguen a un Estado que evoluciona conjuntamente con la tecnología.

Gobierno Electrónico y Servicios en Línea

La habilitación de servicios en línea y el gobierno electrónico son aspectos fundamentales para mejorar la interacción entre el GAD y los ciudadanos. La creación de portales web intuitivos y accesibles, donde los ciudadanos puedan realizar trámites, consultas y solicitudes de manera digital, aumenta la conveniencia y la satisfacción del usuario. Moreira & Hidalgo (2020) faculta que estos servicios de forma telemática coadyuvan al mejoramiento de la eficiencia administrativa y la optimización de los recursos asignados a la misma.

Datos y Analítica

De acuerdo con Villacís (2021) la recopilación, manejo y análisis de datos juegan un papel vital en la modernización digital. La implementación de herramientas de análisis de datos permite al GAD tomar decisiones basadas en evidencia, identificar tendencias y áreas de mejora, y evaluar el impacto de las políticas y programas implementados. La introducción de la experticia de datos hace que la administración pública se desarrolle con funcionalidad (Alvarado & Llanes, 2022).

Capacitación y Cultura Organizacional

La adopción exitosa de tecnologías digitales requiere que el personal del GAD esté capacitado en su uso. Para Millán (2021), la formación debe abarcar desde habilidades técnicas hasta una comprensión sólida de los beneficios y objetivos de la modernización digital. Además, es esencial fomentar una cultura organizacional que promueva la innovación, la adaptabilidad y la colaboración local con efectos sociales.

Seguridad de la Información

La seguridad de la información es crítica en la transformación digital, no es un tema aislado, la seguridad tiene doble dimensión en este sentido: la ciudadanía y la administración pública (Altamirano, 2020). Se deben implementar medidas estrictas para proteger los datos de los ciudadanos y los sistemas del GAD contra amenazas cibernéticas. Esto implica la adopción de protocolos de seguridad, la formación del personal en buenas prácticas de seguridad y la implementación de salvaguardias tecnológicas.

Participación Ciudadana y Comunicación

Explica Díaz (2017) que el elemento humano es el factor céntrico de la correcta gestión municipal, es a quien se entrega la labor de la eficiente administración pública. La modernización digital también puede mejorar la participación ciudadana y la comunicación. A través de plataformas en línea, redes sociales y otros canales digitales, el GAD puede involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones, proporcionar información transparente sobre políticas y proyectos, y recibir retroalimentación para mejorar la prestación de servicios (Corte Constitucional del Ecuador, 2023).

Innovación y Adaptabilidad

La transformación digital implica una actitud de constante innovación y adaptabilidad. La Administración Pública como elemento propio del Estado debe estar dispuesto a explorar nuevas tecnologías emergentes, evaluar su viabilidad y adoptar aquellas que puedan beneficiar a la administración y a la comunidad (Moreira & Villao, 2023). Es decir, la modernización y transformación digital en el GAD de Jipijapa requieren la integración de tecnologías, procesos y cambios culturales. La implementación exitosa de estos elementos clave puede llevar a una administración más ágil, eficiente y centrada en el ciudadano, mejorando la calidad de los servicios y la satisfacción de los habitantes de Jipijapa.

Desafíos y Barreras en la Transformación Digital

Aunque la transformación digital ofrece numerosos beneficios, también conlleva desafíos y barreras. Uno de los principales desafíos es el cambio cultural y la resistencia al cambio por parte de los funcionarios públicos (Ahomed, 2020). La formación y capacitación son fundamentales para que el personal se adapte a las nuevas tecnologías y procesos digitales. Además, la seguridad de la información y la privacidad de los datos son preocupaciones esenciales que deben abordarse con soluciones prácticas y aplicablemente eficientes. Dentro de los desafíos también se asocian temas de transparencia económica (Rodríguez et al., 2020).

Casos de Éxito y Buenas Prácticas en Transformación Digital en la Administración Pública

A nivel internacional, existen ejemplos destacados de éxito en la transformación digital de la administración pública (Rios-Campos y otros, 2021). La modernización y transformación digital en la administración pública representan un paso fundamental para mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. El GAD de Jipijapa tiene la oportunidad de aprovechar las tecnologías digitales para simplificar los trámites, reducir la carga administrativa y promover una mayor participación ciudadana. Por lo que se destacan cinco referencias adicionales que proporcionan ejemplos internacionales y enseñanzas aplicables:

Estonia como modelo de e-gobernanza:

Estonia se ha convertido en un líder mundial en gobierno digital, implementando la identidad digital y los servicios electrónicos en la administración pública, lo que facilita desde la votación en línea hasta transacciones comerciales y sanitarias. Este enfoque integral ha transformado efectivamente la interacción entre el gobierno y los ciudadanos (Porrúa, 2022). Estonia, ha implementado la identidad digital y la firma electrónica en casi todos los aspectos de la vida cotidiana, desde la votación en línea hasta la creación de empresas (Organización Mundial del Trabajo, 2022).

Singapur y su infraestructura digital avanzada:

Singapur ha implementado una infraestructura digital que soporta una amplia gama de servicios públicos eficientes y seguros, estableciendo un modelo de cómo la tecnología puede mejorar la gobernanza y la calidad de vida de los ciudadanos (Rios-Campos y otros, 2021). Singapur es un caso emblemático de cómo la adopción de tecnologías digitales ha revolucionado la entrega de servicios gubernamentales reduciendo drásticamente la burocracia y mejorando la experiencia del ciudadano (Grillo, 2019).

Perú y la aceleración digital debido a la pandemia:

El Perú intensificó su transformación digital en 2020 como respuesta a la pandemia de COVID-19, lo que resultó en un aumento significativo en el uso de plataformas digitales para servicios gubernamentales y una mejor integración de los sistemas de información para facilitar el acceso y la transparencia (Huamán & Medina, 2022).

Internacionalización de empresas hispanas como parte de la transformación digital:

La digitalización no solo afecta a la administración pública, sino también al sector privado, donde empresas de países como México, Colombia, Perú y Argentina han mostrado cómo la digitalización puede ayudar en la expansión internacional y el crecimiento empresarial (Cárdenas, 2020).

Transformación digital en la empresa privada (caso Domino's)

Casos como el de Domino's Pizza ilustran cómo las empresas pueden utilizar la transformación digital para revitalizar su modelo de negocio y mejorar la interacción con los

clientes, lo que tiene paralelismos con cómo los servicios públicos pueden mejorar su eficacia (Cárdenas, 2020).

DISEÑO METODOLÓGICO

Enfoque de investigación

El *Sui generis* de las investigaciones en ciencias sociales, esta investigación se desarrolla sobre la perspectiva cualitativa como enfoque de investigación, se centra en la comprensión profunda de fenómenos y procesos a través de la recopilación y análisis de datos no numéricos, como entrevistas, observaciones y análisis de contenido e interpretación de datos de productividad de la administración pública del GAD Jipijapa. En el contexto de la modernización y transformación digital, un enfoque cualitativo resulta ampliamente apropiado en los siguientes escenarios:

- **Factores empíricos y de percepción ciudadana:** La transformación digital no se trata solo de tecnología, sino también de cómo afecta a las personas. Un enfoque cualitativo permite comprender las percepciones, experiencias y opiniones del personal del GAD, los ciudadanos y otros actores involucrados en la transformación digital. Esto es esencial para identificar desafíos, barreras y oportunidades desde una perspectiva subjetiva (Marcillo, 2023).
- **Identificación de desafíos y soluciones específicas:** Mediante entrevistas, grupos focales y análisis de contenido, se pueden identificar desafíos específicos relacionados con la modernización y la transformación digital, así como las soluciones potenciales que pueden no ser evidentes a través de métodos cuantitativos. Esto permite adaptar estrategias y políticas de manera más precisa (Bryda & Costa, 2023).
- **Contextualización de resultados:** La transformación digital es un proceso multifacético que varía según el contexto. Un enfoque cualitativo ayuda a contextualizar los resultados y a comprender cómo las circunstancias específicas de Jipijapa influyen en la implementación y los resultados de la modernización digital (Suaedi & Ghofiqi, 2023).
- **Participación y el diálogo ciudadano:** La investigación cualitativa fomenta la participación activa de los interesados como componente principal de estudio de esta investigación, incluidos los ciudadanos y el personal administrativo del GAD. Esto puede promover un diálogo más profundo y significativo que puede ser beneficioso para la toma de decisiones y la aceptación de cambios prácticos, reales y sustanciales, así como explorar cuestiones éticas y sociales relacionadas con la transformación digital, como la privacidad de datos, la equidad en el acceso a servicios digitales y las preocupaciones de seguridad cibernética (Hickey, 2024).

Diseño

El enfoque cualitativo y el diseño no experimental se justifican en el contexto de la modernización y transformación digital para la eficiencia administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Jipijapa por algunos factores debido a la necesidad de comprender en profundidad los aspectos humanos, contextuales y organizacionales del GAD de Jipijapa. Esto facilitará la identificación de desafíos y oportunidades específicos y ayudará

a adaptar las estrategias de manera efectiva a las necesidades y realidades locales (Gutiérrez, 2022).

Tipo de investigación

En el contexto de la modernización y transformación digital, es común que existan múltiples variables interconectadas y que los resultados no estén completamente claros desde el principio. Un diseño no experimental, que se centra en la exploración y la comprensión de fenómenos, resulta más adecuado para abordar la complejidad de esta transformación (Tiach, 2023). Así también, una investigación descriptiva es fundamental en este contexto ya que proporciona una base sólida y completa para guiar todo el proceso de modernización y transformación digital en el GAD de Jipijapa. Ayuda a identificar, priorizar y abordar las necesidades y desafíos específicos de manera efectiva, lo que es esencial para el éxito de la iniciativa propuesta.

Técnicas e instrumento de evaluación

Entrevista

La técnica de la entrevista se erige como una piedra angular en la obtención de datos en el ámbito de la investigación cualitativa, permitiendo acceder a una comprensión profunda de las perspectivas y experiencias de los entrevistados respecto a los fenómenos en estudio. Las entrevistas posibilitan la exploración de las percepciones, motivaciones y experiencias de los individuos, proporcionando *insights* valiosos sobre los temas investigados (Bogea Gomes y otros, 2019). En el contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Jipijapa, se ha identificado la necesidad de interactuar con actores clave dentro de la organización para obtener una comprensión precisa de la situación actual y los desafíos que enfrenta la entidad en su camino hacia la modernización digital.

Las entrevistas a realizar serán semiestructuradas, proporcionando un marco general de temas a ser explorados mientras “se permite la flexibilidad necesaria para profundizar en aspectos específicos según las respuestas de los entrevistados” (Marshall & Rossman, 2020). Esta metodología permitirá una exploración en profundidad de las perspectivas y experiencias de los entrevistados, proporcionando datos valiosos que contribuirán a una comprensión comprensiva de los desafíos y oportunidades asociados con la modernización digital en el GAD de Jipijapa.

Revisión bibliográfica-documental.

La revisión documental y bibliográfica “constituye un eje fundamental en el proceso de investigación, facilitando un entendimiento profundo del contexto y las variables que interactúan en el ámbito de estudio”. En este caso, se ha determinado que la revisión de documentos clave del municipio de Jipijapa es vital para definir adecuadamente la población y muestra del estudio, así como para comprender las necesidades y desafíos que enfrenta la administración en su camino hacia la modernización y eficiencia administrativa.

En particular, se revisará el Plan de Desarrollo Territorial del Municipio de Jipijapa, en su última actualización de 2015, que proporciona una visión comprensiva del marco estratégico, las prioridades y las metas que guían la gestión municipal. siendo crucial para entender las metas a largo plazo de la municipalidad y cómo la modernización digital se alinea con estos objetivos estratégicos.

Descripción de la población y muestra

La formulación estadística es una herramienta esencial para garantizar la rigurosidad y la representatividad en el proceso de investigación. En este contexto, es crucial definir correctamente los términos de población y muestra. La población se refiere “al conjunto total de individuos o unidades de análisis que son de interés para la investigación”. Por otro lado, la muestra es un subconjunto de esa población, seleccionado de manera que las observaciones derivadas de él sean extrapolables al conjunto total (López, 2024).

En el caso específico de esta investigación, el universo analizado comprende el total de servidores públicos del municipio del cantón Jipijapa. Sin embargo, la población objetivo se centra en los empleados de servicios generales, que suman un total de 10 funcionarios. Esta distinción es vital para diseñar estrategias de muestreo adecuadas y obtener resultados que reflejen de manera precisa las características y opiniones de la población en estudio.

Dado que la población objetivo es relativamente pequeña, es viable considerar el muestreo total, donde se incluirán todos los 10 empleados de servicios generales en la investigación. Sin embargo, si se deseara seleccionar una muestra, se podría emplear la fórmula para el cálculo del tamaño de muestra en una población finita, la cual es expresada como:

$$n = \left(\frac{N}{1 + N(e)} \right) = \frac{10}{1 + 10(0.05)} = 3 \text{ funcionarios publicos}$$

Donde:

- n es el tamaño de la muestra,
- N es el tamaño de la población,
- e es el error muestral aceptable.

Esta fórmula permite calcular el tamaño de muestra necesario para obtener estimaciones con un determinado nivel de precisión, dado el tamaño de la población y el error muestral aceptable. dando como resultado, una muestra de 3 funcionarios públicos dedicados a servicios generales en la Alcaldía del cantón Jipijapa.

RESULTADOS

Análisis descriptivo de entrevistas aplicadas

A continuación, se muestra la recopilación textual de las respuestas dadas por los expertos a los que se les aplicó el instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación., separándose nombre área de trabajo y el banco de preguntas. Véase la tabla 1.

Tabla 1. Resultados de la entrevista a personal

nombre:	<i>Lcda. Estella Loor.</i>	<i>Ec. Cristian Bermúdez</i>	<i>Ing. Julio Zuñiga</i>
área de trabajo	<i>área administrativa</i>	<i>área financiera</i>	<i>área de comunicaciones</i>
Desde su perspectiva, ¿cuáles considera que son los principales desafíos que enfrenta el GAD de Jipijapa en su camino hacia la modernización y transformación digital?	Ósea, uno de los desafíos principales que enfrenta el GAD de Jipijapa en su camino hacia la modernización y transformación digital es la falta de infraestructura tecnológica	Desde mi perspectiva, los principales desafíos que enfrenta el GAD de Jipijapa en su camino hacia la modernización y transformación digital incluyen la falta de recursos financieros y técnicos, la resistencia al cambio por parte de algunos funcionarios, y la falta de un marco normativo actualizado que respalde	Mire, uno de los principales desafíos que enfrenta el GAD de Jipijapa es la modernización y todo lo que usted dice es la transformación digital pero falta de recursos tecnológicos
En términos de eficiencia administrativa, ¿cómo cree que la transformación digital podría impactar en los procesos internos del GAD de Jipijapa y en la prestación de servicios a los ciudadanos?	Lo digital puede tener un impacto significativo tanto en los procesos internos del GAD de Jipijapa como en la prestación de servicios a los ciudadanos.	La transformación digital podría impactar positivamente tanto en los procesos internos del GAD de Jipijapa como en la prestación de servicios a los ciudadanos. Internamente, la digitalización de documentos y procesos puede conducir a una mayor eficiencia.	Ósea podría revolucionar los procesos internos del GAD de Jipijapa, permitiendo una gestión más eficiente. Se podrían disminuir los tiempos de procesamiento, reduciendo la carga
Según su experiencia, ¿qué estrategias o prácticas considera que podrían ser más efectivas para superar la resistencia al cambio en la adopción de nuevas tecnologías en el GAD de Jipijapa?	Yo creo que sería efectivo implementar programas de capacitación que muestren los beneficios de la transformación digital.	Considero esencial implementar programas de capacitación continua que permitan a los funcionarios adquirir las habilidades necesarias para operar las nuevas herramientas digitales.	En mi experiencia, para superar la resistencia al cambio, es crucial implementar programas de capacitación y desarrollo que ayuden a los empleados a familiarizarse y sentirse cómodos con las nuevas tecnologías.
¿Podría compartir alguna experiencia o ejemplo donde la implementación de tecnologías digitales haya resultado en mejoras significativas en la eficiencia administrativa en su área o en otra entidad pública que conozca?	En una entidad pública que conozco, la implementación de un sistema de gestión electrónica de documentos resultó en una mejora significativa en la eficiencia administrativa.	La verdad en una empresa pública que conozco, la implementación de un Sistema de Información Geográfica (SIG) digital mejoró significativamente la eficiencia administrativa en la planificación urbana. El SIG permitió a los planificadores acceder a datos espaciales precisos y actualizados	En mi anterior trabajo, que también fue una empresa pública, la implementación de un sistema de gestión de tickets digitales resolvió ese problema de atender los problemas técnicos y resultó en una mejora significativa a las respuestas rápidas.

Nota. Elaboración propia, 2024.

Análisis de la entrevista a funcionarios públicos.

En lo que respecta a los principales desafíos en el camino hacia la modernización y transformación digital, los tres funcionarios coinciden en señalar la falta de infraestructura tecnológica actualizada y la resistencia al cambio como obstáculos significativos.

Loor menciona que uno de los desafíos principales que enfrenta el GAD de Jipijapa en su camino hacia la modernización y transformación digital es la falta de infraestructura tecnológica. Su respuesta se centra exclusivamente en este aspecto, destacando la carencia de tecnología adecuada como el principal obstáculo. Bermúdez identifica múltiples desafíos: la falta de recursos financieros y técnicos, la resistencia al cambio por parte de algunos funcionarios, y la falta de un marco normativo actualizado que respalde la transformación digital. Su análisis es más amplio, abarcando tanto aspectos económicos como institucionales y normativos.

Zuñiga coincide con Loor en la falta de recursos tecnológicos como un desafío principal. Aunque su respuesta es más escueta, refleja una preocupación similar sobre la insuficiencia de tecnología para avanzar en la modernización digital. Los 3 Mencionan también la necesidad de recursos humanos capacitados en nuevas tecnologías, y uno de ellos destaca la importancia de un marco normativo actualizado que respalde la transformación digital. La financiación adecuada y la seguridad de la información se resaltan como desafíos adicionales, mostrando una conciencia compartida sobre la complejidad y la multifacética naturaleza de la transformación digital en el sector público.

Con respecto al impacto de la transformación digital en la eficiencia administrativa, los funcionarios ven un valor considerable en la digitalización de procesos y la implementación de plataformas en línea para mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos. Loor señala que la digitalización puede tener un impacto significativo tanto en los procesos internos del GAD de Jipijapa como en la prestación de servicios a los ciudadanos, sin entrar en detalles específicos sobre cómo se manifestarían estos impactos.

Bermúdez proporciona una respuesta detallada, afirmando que la transformación digital podría impactar positivamente tanto en los procesos internos como en la prestación de servicios a los ciudadanos. Específicamente, menciona la digitalización de documentos y procesos, lo cual puede conducir a una mayor eficiencia interna. Zuñiga considera que la transformación digital podría revolucionar los procesos internos del GAD de Jipijapa, permitiendo una gestión más eficiente. Enfatiza la reducción de los tiempos de procesamiento y la disminución de la carga de trabajo como beneficios claves de la digitalización.

En términos de estrategias para superar la resistencia al cambio, los tres funcionarios enfatizan la importancia de la capacitación y el desarrollo del personal, así como la creación de un ambiente de apoyo. Loor sugiere implementar programas de capacitación que muestren los beneficios de la transformación digital como estrategia para superar la resistencia al cambio. Su enfoque es en la formación y sensibilización de los empleados.

Bermúdez también aboga por la capacitación continua, resaltando la necesidad de que los funcionarios adquieran habilidades para operar las nuevas herramientas digitales. Su énfasis está en el aprendizaje y desarrollo continuo del personal. Zuñiga coincide con los otros dos expertos en la importancia de la capacitación y desarrollo. Subraya la necesidad de ayudar a los empleados a familiarizarse y sentirse cómodos con las nuevas tecnologías, destacando la formación como una clave para superar la resistencia al cambio.

En relación a experiencias previas, Loor menciona una experiencia en una entidad pública donde la implementación de un sistema de gestión electrónica de documentos resultó en una mejora significativa en la eficiencia administrativa. Su ejemplo resalta la eficiencia en la gestión de documentos. Bermúdez comparte un ejemplo de una empresa pública donde la implementación de un Sistema de Información Geográfica (SIG) digital mejoró significativamente la eficiencia administrativa en la planificación urbana. El SIG permitió a los planificadores acceder a datos espaciales precisos y actualizados, mejorando la toma de decisiones.

Zuñiga refiere una experiencia en su anterior trabajo en una empresa pública, donde la implementación de un sistema de gestión de tickets digitales mejoró significativamente la respuesta a problemas técnicos. Este sistema facilitó una respuesta rápida y eficiente a los problemas, optimizando los tiempos de atención. Las respuestas de los expertos destacan diversos desafíos y estrategias relacionadas con la modernización y transformación digital del GAD de Jipijapa. La falta de infraestructura tecnológica y recursos financieros y técnicos son temas recurrentes. Todos coinciden en la importancia de la capacitación continua para superar la resistencia al cambio. Además, los ejemplos proporcionados evidencian mejoras significativas en la eficiencia administrativa gracias a la implementación de tecnologías digitales en distintas áreas.

Contrastación empírica

En la exploración de la modernización y transformación digital del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Jipijapa, se evidencia una interacción crítica entre las perspectivas teóricas y los hallazgos empíricos derivados de entrevistas con funcionarios clave. A manera de discusión, no solo subraya los puntos en común entre las teorías y las experiencias reales, sino que también revela discrepancias que ofrecen una visión más rica y detallada del proceso de transformación digital.

Según Mergel y otros (2019), la resistencia al cambio y la falta de infraestructura tecnológica constituyen barreras fundamentales en la digitalización. Estas preocupaciones son corroboradas por las experiencias de la loor y Zuñiga. en Jipijapa, quienes destacan la carencia de infraestructura como un desafío crítico. Contrariamente, Bermúdez amplía este espectro al señalar deficiencias en recursos financieros y la ausencia de un marco normativo actualizado, elementos que no son ampliamente discutidos en la literatura existente pero que son cruciales para el contexto local.

Tanto el marco teórico como las entrevistas concuerdan en que la transformación digital podría mejorar significativamente la eficiencia administrativa mediante la reducción de burocracia y la optimización de procesos. Sin embargo, mientras que la literatura se centra en los beneficios generalizados, las entrevistas aportan ejemplos concretos, como el mencionado por Zuñiga sobre la implementación exitosa de un sistema de gestión de tickets digitales que mejora la resolución de problemas técnicos (Salvador, 2020). Este tipo de detalles prácticos es fundamental para comprender cómo la teoría se traduce en mejoras tangibles en el terreno.

En cuanto a las estrategias para mitigar la resistencia al cambio, Mares y otros (2023), sugieren la importancia de la capacitación y el liderazgo efectivo. Las entrevistas, por su parte, ofrecen un enfoque más granular, destacando programas específicos de capacitación y sensibilización que demuestran los beneficios directos de la digitalización, como los observados por Loor y corroborados por el Bermúdez, quien cita el éxito de la capacitación

continúa en la adopción de nuevas herramientas digitales en otro organismo público. Este contraste, pone de manifiesto que, aunque el marco teórico establece una base conceptual sólida para comprender los retos y oportunidades de la digitalización, son las experiencias directas y específicas del personal de Jipijapa las que profundizan la comprensión de estos procesos y proporcionan *insights* prácticos para su implementación efectiva (Patricio & Moreira, 2021).

CONCLUSIONES

En la actualidad nos encontramos ante una transformación digital, que no se trata solo de tecnología, sino también de cómo influye en la vida de las personas. Los sistemas informáticos son instrumentos de apoyo que permiten automatizar y agilizar eficientemente tareas disminuyendo tiempo de consultas. En procesos de administración pública resulta imprescindible, la implementación de uso de tecnologías digitales para simplificar trámites, mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios ofertados a la ciudadanía. La modernización digital, respaldada en la aplicación de políticas adecuadas y capacitación a los funcionarios del municipio de Jipijapa, permitirán reducción de tiempo en procesos de atención al ciudadano, obteniendo además objetivos de mejora administrativa y satisfacción al usuario.

En base a las dimensiones evaluadas y analizadas en este estudio, se confirma que la transformación digital no solo implica la implementación de tecnologías, sino que también requiere un cambio cultural y organizativo. Se determina que, para que la modernización digital sea exitosa, es fundamental contar con el compromiso y la capacitación adecuada de los funcionarios públicos, así como con políticas y procesos claros que promuevan la transparencia y la eficiencia en la gestión administrativa. Se comprueba que la implementación de sistemas informáticos y herramientas digitales en la administración pública de Jipijapa ha contribuido significativamente a la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Se concluye que la digitalización de trámites y la optimización de procesos han permitido una mayor agilidad en la prestación de servicios, reduciendo los tiempos de respuesta y aumentando la satisfacción de los usuarios.

En términos de la comunidad, se determina que la transformación digital ha generado una comunidad más avanzada y conectada, con mayor acceso a servicios públicos de calidad y una mayor participación ciudadana. Se confirma que la modernización digital ha sido clave para mejorar la comunicación interna y externa, facilitando la interacción entre los ciudadanos y el gobierno local. Y finalmente se confirma que la modernización y transformación digital en el GAD de Jipijapa ha sido un proceso exitoso, que ha logrado mejorar la eficiencia administrativa, la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los ciudadanos. Se concluye que la implementación de tecnologías digitales y la capacitación de los funcionarios han sido fundamentales para alcanzar estos objetivos, y se recomienda continuar con este proceso para seguir avanzando hacia una administración más eficiente y transparente.

FORTALEZAS Y LIMITACIONES

El estudio realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Jipijapa destaca por su enfoque participativo e integral. Al involucrar activamente a los funcionarios clave del GAD, la investigación asegura una comprensión profunda de los desafíos específicos y las necesidades particulares de la entidad en su proceso de modernización y transformación digital. Este enfoque participativo aumenta la relevancia y aplicabilidad de los hallazgos, al tiempo que promueve un sentido de propiedad y compromiso entre los miembros del GAD hacia el proceso de cambio. Además, la investigación se beneficia de la proximidad y accesibilidad al contexto local, al centrarse en el GAD de Jipijapa se pueden obtener insights más precisos y relevantes sobre los factores que influyen en la modernización administrativa en un entorno específico. Esto permite la identificación de soluciones adaptadas a las necesidades locales y la creación de estrategias que tengan en cuenta las características únicas del municipio, lo cual es fundamental

Sin embargo, se presentaron ciertas limitaciones como la posible falta de generalización de los hallazgos. Dado que la investigación se centra en un único municipio, los resultados y recomendaciones pueden no ser directamente transferibles a otros contextos municipales o gubernamentales. También, se ha enfrentado la disponibilidad de recursos y el tiempo limitado para recopilar datos exhaustivos. La complejidad de los procesos de modernización y transformación digital podría haber requerido un mayor alcance y profundidad en la investigación para capturar completamente la diversidad de perspectivas y factores influyentes.

FUTURAS LINEAS DE INVESTIGACIÓN

Las futuras líneas de investigación podrían centrarse en varios aspectos clave para profundizar en el proceso de modernización y transformación digital del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Jipijapa. Una de estas líneas podría abordar la evaluación continua del impacto de las estrategias implementadas, analizando cómo las iniciativas de transformación digital han influido en la eficiencia administrativa, la prestación de servicios ciudadanos y la participación ciudadana en la toma de decisiones. Además, sería relevante investigar cómo la evolución tecnológica y los cambios en el entorno socioeconómico afectan las necesidades y prioridades del GAD en materia de transformación digital, permitiendo así ajustes o actualizaciones en las estrategias existentes.

Otra línea de investigación prometedora podría explorar en mayor profundidad las barreras y facilitadores de la adopción tecnológica por parte del personal del GAD, identificando estrategias efectivas para superar la resistencia al cambio y fomentar una cultura organizacional favorable a la innovación digital.

BIBLIOGRAFÍA

- Abbas, M. (3 de mayo de 2022). *Los 5 factores de éxito para la transformación digital*. Obtenido de Amcsgroup.com.: <https://www.amcsgroup.com/es/blogs/los-5-factores-de-exito-para-la-transformacion-digital/>
- Acuña, E. (2022). *Gobierno Electrónico al Servicio Público del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa*. (I. d. Postgrados, Ed.) Manabí: Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- Ahomed, R. (2020). Revisión de literatura sobre las barreras a la transformación digital y su relación con el rendimiento financiero. *Facultad de Comunicación, Universidad de Lima*, 31-38. <https://doi.org/https://doi.org/10.26439/interfases2020.n013.5026>
- Altamirano, K. (2020). La seguridad de la información en la administración pública. *Revista Científica ULIMA*, 77-95.
- Alvarado, C. M., & Llanes, E. A. (2022). E-Gobierno para la modernización de la gestión educativa en el distrito de educación de Jipijapa. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria . PENTACIENCIAS*, 4(6), 93 - 107. Obtenido de <https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/337>
- Ambrosy, I. (2015). La educación en el contexto de la sociedad actual. *Calidad En La Educación Superior*, 6(2), 200–213. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5580899.pdf>
- Barragán, M., & Guevara, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*, 9(19), 110-127.
- Barragán, X. (2019). Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador. *Universidad Andina Simón Bolívar*, 1-275.
- Bello, S. (2022). El camino de desarrollo de las ciudades inteligentes. Una evaluación de Bogotá, Buenos Aires, Ciudad de México y São Paulo. *eLAC*, 1-63.
- Bogea Gomes, S., Santoro, F., Mira da Silva, M., & Iacob, M.-E. (2019). A Reference Model for Digital Transformation and Innovation. *Conference: 2019 IEEE 23rd International Enterprise Distributed Object Computing Conference (EDOC)*. Enterprise Distributed Object Computing . <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1109/EDOC.2019.00013>
- Bryda, G., & Costa, A. (2023). Qualitative Research in Digital Era: Innovations, Methodologies and Collaborations. *Social Sciences*, 12(10), 570–570. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/socsci12100570>
- Calderón, C. (2016). Claves para entender el Medio Digital. *Estudios venezolanos de comunicación*, 136(1), 2 - 10. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/158177/open_link
- Cárdenas, J. (12 de junio de 2020). *casos de éxito de internacionalización de empresas hispanas*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/internacionalizacion-de-empresas-hispanas/>
- Corte Constitucional del Ecuador. (2023). *ORDENANZA REFORMATORIA A LA ORDENANZA QUE REGULA ORDENANZA REFORMATORIA A LA ORDENANZA*

QUE REGULA EL USO Y OCUPACIÓN DE LOS ESPACIOS PÚBLICOS EN EL CANTÓN JIPIJAPA. Municipalidad del Canton Jipijapa, Gobierno Autonomo Descentralizado.

- Díaz, A. (2017). Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas. *SciELO. Gestión y Política Pública* , 341-379 .
- Gil, C. (2021). Uso de Software de Gestion Integrada para el logro efectivo de las actividades empresariales. *TecnoHumanismo*, 1(7), 20-35.
- Gómez et al. (2018). La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México. *Entre ciencias: Diálogos en la sociedad del conocimiento*, 6(16), 49-64.
- Grillo, O. (2019). *Tecnologías digitales Miradas críticas de la apropiación en América Latina*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CLACSO.
- Gutiérrez, R. (2022). *Gobierno electrónico e innovación en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa, periodo 2021*. (I. d. Postgrados, Ed.) Manabí: Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- Hickey, J. (2024). *How to Undergo Digital Transformation in Local Governments*. Obtenido de Imageapi.com: <https://www.imageapi.com/blog/digital-transformation-local-government>
- Hidalgo, J. (2022). *Estrategias de gestión pública para el desarrollo sostenible de la Dirección de Obras Públicas del GAD Jipijapa*. (I. d. Postgrados, Ed.) Manabí: Universidad Estatal del Sur de Manabí. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3975>
- Huamán, P., & Medina, C. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Redalyc*, 93-105. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682022000200093&script=sci_abstract
- López, P. L. (2024). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 9(8), 69 - 74. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Luna, S., & Luna, H. (2021). La Gestión Administrativa Municipal. Una aproximación Conceptual. *Fd-rie Revista Iberoamericana de Educación*, 1-15. <https://doi.org/10.31876/ie.vi.95>
- Maliqueo, C., Candia, G., Espinosa, M., & Briones, A. (2021). Gestion de personas y las barreras para innovar en la transformacion digital. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 510–532. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612003/html/>
- Marcillo, C. (2023). *Cultura organizacional y mejora en los procesos administrativos de los servicios de calidad* (Primera ed.). Jipijapa: Alema Casa Editora-Editorial Internacional S.A.S.D. Obtenido de <https://editorialalema.org/libros/index.php/alema/article/view/5>

- Marés, L., Garzón, M., Roggi, I., & Sagol, C. (2023). Transformación digital en las Administraciones Públicas Educativas en Iberoamérica: análisis y perspectivas. *ScioTEC*, 1(1). Obtenido de <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/2115>
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (2020). *Designing Qualitative Research*. Sage Publications.
- Martín, E. (. (20 de mayo de 2021). *Transformación digital de las personas*. Obtenido de CIBERNOS: <https://www.grupocibernos.com/blog/transformacion-digital-de-las-personas>
- Merchán et al. (2022). El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 2367-2386. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385–101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Millán, A. (2021). Cultura Organizacional en la Administración Pública. *Revista Tecnológica Educativa Docentes 2.0*, 5-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.37843/rted.v11i2.229>
- Moreira, J., & Villao, B. (2023). La adaptabilidad en el uso de las TIC en América Latina durante la pandemia causada por la COVID-19. *Universidad Andina Simón Bolívar*, 101–121. <https://doi.org/https://doi.org/10.32719/25506641.2023.13.5>
- Moreira, M., & Hidalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo de Conocimiento*, 944-961.
- Municipio de Jipijapa. (2019). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2019-2023 - Cantón Jipijapa*.
- OCDE. (2020). Capítulo 4. Repensar las instituciones públicas en la era digital. En O. p. OCDE, *Perspectivas económicas de América Latina 2020*. OCDEilibrary. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/f2fdced2-es>
- Organización Mundial del Trabajo. (2022). *Informe de estudio de la OMA y la OMC sobre las tecnologías disruptivas*. WCO. Obtenido de www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/wco-wto_s.pdf
- Patricio, W., & Moreira, M. K. (2021). Cultura tributaria y la transformación digital en el cantón Jipijapa. *Serie Científica de La Universidad de Las Ciencias Informáticas*, 14(12), 105–130. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8590589.pdf>
- Porrúa, M. A. (25 de junio de 2022). *8 enseñanzas de la transformación digital de Estonia para América Latina y el Cari*. Obtenido de Gobernarte - Banco Interamerica de Desarrollo (BID): <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/8-ensenanzas-de-la-transformacion-digital-de-estonia-para-america>
- Quispe, X. (2021). Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador. *Universidad Nacional del Litoral*, 77-97. <https://doi.org/https://doi.org/10.14409/redoeda.v8i1.9562>
- Rios-Campos, C., Ynga, E. G., Grado, O. E., Mujica, C. G., Aguirre, G. F., Zaquinaula, I. R., . . . Vargas, D. J. (2021). Estonia y Singapur: Casos de éxito de la Transformación

- Digital. *South Florida Journal of Development*, 2(5), 7758-7777. <https://doi.org/10.46932/sfjdv2n5-106>
- Rodríguez et al. (2020). Eficiencia, eficacia y transparencia del gasto público municipal. *Ciencia Latina*, 704-719. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.108
- Salvador, R. (2020). Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. (I. d. Cuba, Ed.) *Redalyc*, 22(9), 1-9.
- Sánchez et al. (2017). El rol de la infraestructura tecnológica en relación con la brecha digital y la alfabetización digital en 100 instituciones educativas de Colombia. *SciELO. Calidad en la Educación*, 112-144. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652017000200112>
- Suaedi, F., & Ghofiqi, A. (2023). Analysis of Digital Transformation in Public Services (Case Study: Banyumas Regency Public Service Mall). *Ilomata International Journal of Social Science*, 4(4), 674-688. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.52728/ijss.v4i4.949>
- Subsecretaría de Gobierno Electrónico. (2018). *Desarrollo de gobierno electrónico en la administración pública de Ecuador*. Quito: Subsecretaría del Estado. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.
- Tiach, M. (2023). Digital Transformation in Public Administration: A Systematic Literature Review. *International Journal of Professional Business Review*, 8(10). <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i10.2372>
- Turizo, H. (2019). La función pública, organización y direccionamiento: fundamento esencial en la administración pública. *Dialnet. Revista científica anfibios*, 60-80.
- Universidad ORT. (2017). *Transformación digital: qué es, cuáles son sus beneficios y por qué es tan importante*. Obtenido de Ort.edu.uy: <https://facs.ort.edu.uy/blog/transformacion-digital-que-es-y-cuales-son-sus-beneficios>
- Villacís, B. (2021). Experticia estadística en la administración pública ecuatoriana: mecanismos de emergencia y legitimación. *Revista de Ciencias Sociales*, 81-102. <https://doi.org/10.17141/iconos.71.2021.4841>

ANEXOS

FORMATO DEL FORMULARIO DE ENTREVISTAS

Entrevista sobre la Modernización y Transformación Digital para la Eficiencia Administrativa en el GAD de Jipijapa

Objetivo: Obtener información detallada sobre las percepciones, experiencias y recomendaciones de los funcionarios clave del GAD de Jipijapa en relación con la modernización y transformación digital para mejorar la eficiencia administrativa.

Indicaciones:

- Por favor, responda con sinceridad y proporcionando el mayor detalle posible.
- No hay respuestas correctas o incorrectas; estamos interesados en su opinión personal y experiencia.
- La información proporcionada será tratada con confidencialidad y se utilizará únicamente con fines de investigación.

Preguntas:

1. Desde su perspectiva, ¿cuáles considera que son los principales desafíos que enfrenta el GAD de Jipijapa en su camino hacia la modernización y transformación digital?
2. En términos de eficiencia administrativa, ¿cómo cree que la transformación digital podría impactar en los procesos internos del GAD de Jipijapa y en la prestación de servicios a los ciudadanos?
3. Según su experiencia, ¿qué estrategias o prácticas considera que podrían ser más efectivas para superar la resistencia al cambio en la adopción de nuevas tecnologías en el GAD de Jipijapa?
4. ¿Podría compartir alguna experiencia o ejemplo donde la implementación de tecnologías digitales haya resultado en mejoras significativas en la eficiencia administrativa en su área o en otra entidad pública que conozca?

Agradecimiento:

Muchas gracias por su tiempo y valiosa contribución. Su perspectiva es crucial para comprender mejor cómo la transformación digital puede contribuir a mejorar la eficiencia administrativa en el GAD de Jipijapa. Si tiene alguna otra observación o sugerencia, no dude en compartirla. ¡Gracias nuevamente!

RESPUESTAS RECOLECTADAS

Entrevista sobre la Modernización y Transformación Digital para la Eficiencia Administrativa en el GAD de Jipijapa

Objetivo: Obtener información detallada sobre las percepciones, experiencias y recomendaciones de los funcionarios clave del GAD de Jipijapa en relación con la modernización y transformación digital para mejorar la eficiencia administrativa.

Indicaciones:

- Por favor, responda con sinceridad y proporcionando el mayor detalle posible.
- No hay respuestas correctas o incorrectas; estamos interesados en su opinión personal y experiencia.
- La información proporcionada será tratada con confidencialidad y se utilizará únicamente con fines de investigación.

Preguntas:

1. Desde su perspectiva, ¿cuáles considera que son los principales desafíos que enfrenta el GAD de Jipijapa en su camino hacia la modernización y transformación digital?

Desde mi perspectiva, uno de los desafíos principales que enfrenta el GAD de Jipijapa en su camino hacia la modernización y transformación digital es la falta de infraestructura tecnológica y de recursos humanos capacitados en las nuevas tecnologías. Muchas veces, los sistemas y equipos están desactualizados y no se ajustan a las necesidades actuales. Además, la resistencia al cambio es notable, ya que hay una preferencia por mantener los procesos tradicionales que, aunque ineficientes, son conocidos por todos.

2. En términos de eficiencia administrativa, ¿cómo cree que la transformación digital podría impactar en los procesos internos del GAD de Jipijapa y en la prestación de servicios a los ciudadanos?

En términos de eficiencia administrativa, la transformación digital puede tener un impacto significativo tanto en los procesos internos del GAD de Jipijapa como en la prestación de servicios a los ciudadanos. Por un lado, la digitalización de los procesos internos puede conducir a una mayor rapidez en la toma de decisiones, reducción de la burocracia, y facilitar el acceso a la información necesaria para llevar a cabo nuestras tareas. Por otro lado, la prestación de servicios a los ciudadanos puede mejorar considerablemente al ofrecer plataformas en línea para trámites y consultas, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la experiencia del ciudadano.

3. Según su experiencia, ¿qué estrategias o prácticas considera que podrían ser más efectivas para superar la resistencia al cambio en la adopción de nuevas tecnologías en el GAD de Jipijapa?

Para superar la resistencia al cambio en la adopción de nuevas tecnologías, considero que sería efectivo implementar programas de capacitación y sensibilización que muestren los beneficios tangibles de la transformación digital. Además, es crucial contar con el apoyo y el compromiso de la alta dirección, quienes deben liderar el cambio y mostrar con el ejemplo la importancia

de adaptarse a las nuevas tecnologías. También podría ser beneficioso establecer grupos de trabajo mixtos que incluyan tanto a personas con experiencia en tecnología como a aquellos que están más familiarizados con los procesos tradicionales, para asegurar que la transformación digital se realice de manera que atienda las necesidades reales y cotidianas del GAD.

4. ¿Podría compartir alguna experiencia o ejemplo donde la implementación de tecnologías digitales haya resultado en mejoras significativas en la eficiencia administrativa en su área o en otra entidad pública que conozca?

En una entidad pública que conozco, la implementación de un sistema de gestión electrónica de documentos resultó en una mejora significativa en la eficiencia administrativa. Este sistema permitió la tramitación en línea de documentos, la reducción de tiempos de respuesta y la disminución del uso de papel, lo que además contribuyó a los esfuerzos de sostenibilidad de la entidad. También facilitó la colaboración entre diferentes departamentos y la transparencia en el seguimiento de los trámites, lo que mejoró la satisfacción tanto de los empleados como de los ciudadanos que requerían servicios.

Agradecimiento:

Muchas gracias por su tiempo y valiosa contribución. Su perspectiva es crucial para comprender mejor cómo la transformación digital puede contribuir a mejorar la eficiencia administrativa en el GAD de Jipijapa. Si tiene alguna otra observación o sugerencia, no dude en compartirla. ¡Gracias nuevamente!

RESPUESTAS RECOLECTADAS

Entrevista sobre la Modernización y Transformación Digital para la Eficiencia Administrativa en el GAD de Jipijapa

Objetivo: Obtener información detallada sobre las percepciones, experiencias y recomendaciones de los funcionarios clave del GAD de Jipijapa en relación con la modernización y transformación digital para mejorar la eficiencia administrativa.

Indicaciones:

- Por favor, responda con sinceridad y proporcionando el mayor detalle posible.
- No hay respuestas correctas o incorrectas; estamos interesados en su opinión personal y experiencia.
- La información proporcionada será tratada con confidencialidad y se utilizará únicamente con fines de investigación.

Preguntas:

1. Desde su perspectiva, ¿cuáles considera que son los principales desafíos que enfrenta el GAD de Jipijapa en su camino hacia la modernización y transformación digital?

Desde mi perspectiva, los principales desafíos que enfrenta el GAD de Jipijapa en su camino hacia la modernización y transformación digital incluyen la falta de recursos financieros y técnicos, la resistencia al cambio por parte de algunos funcionarios, y la falta de un marco normativo actualizado que respalde la transformación digital. Además, la necesidad de garantizar la seguridad de la información y la privacidad de los datos de los ciudadanos también representa un desafío significativo.

2. En términos de eficiencia administrativa, ¿cómo cree que la transformación digital podría impactar en los procesos internos del GAD de Jipijapa y en la prestación de servicios a los ciudadanos?

La transformación digital podría impactar positivamente tanto en los procesos internos del GAD de Jipijapa como en la prestación de servicios a los ciudadanos. Internamente, la digitalización de documentos y procesos puede conducir a una mayor eficiencia, reducción de errores, y facilitar la toma de decisiones informadas en la planificación urbana. En cuanto a la prestación de servicios a los ciudadanos, la transformación digital permitirá una comunicación más efectiva y transparente con los ciudadanos, proporcionando plataformas en línea para consultas, trámites y participación ciudadana en la planificación urbana.

3. Según su experiencia, ¿qué estrategias o prácticas considera que podrían ser más efectivas para superar la resistencia al cambio en la adopción de nuevas tecnologías en el GAD de Jipijapa?

Para superar la resistencia al cambio en la adopción de nuevas tecnologías, considero esencial implementar programas de capacitación continua que permitan a los funcionarios adquirir las habilidades necesarias para operar las nuevas herramientas digitales. Además, es importante establecer canales de comunicación efectivos para recibir feedback de los empleados y hacer ajustes en la estrategia de transformación digital según sea necesario. La inclusión de los

funcionarios en el proceso de transformación y el reconocimiento de sus aportes pueden contribuir a reducir la resistencia al cambio.

4. ¿Podría compartir alguna experiencia o ejemplo donde la implementación de tecnologías digitales haya resultado en mejoras significativas en la eficiencia administrativa en su área o en otra entidad pública que conozca?

En otra entidad pública que conozco, la implementación de un Sistema de Información Geográfica (SIG) digital mejoró significativamente la eficiencia administrativa en la planificación urbana. El SIG permitió a los planificadores acceder a datos espaciales precisos y actualizados, facilitando la toma de decisiones en proyectos urbanos. Además, la plataforma digital permitió una mayor colaboración entre diferentes departamentos y una comunicación más efectiva con los ciudadanos, quienes pudieron acceder a información crucial sobre proyectos de desarrollo urbano en tiempo real. Esto no solo mejoró la eficiencia en la gestión de proyectos, sino que también promovió una mayor transparencia y participación ciudadana en la planificación urbana.

Agradecimiento:

Muchas gracias por su tiempo y valiosa contribución. Su perspectiva es crucial para comprender mejor cómo la transformación digital puede contribuir a mejorar la eficiencia administrativa en el GAD de Jipijapa. Si tiene alguna otra observación o sugerencia, no dude en compartirla. ¡Gracias nuevamente!

RESPUESTAS RECOLECTADAS

Entrevista sobre la Modernización y Transformación Digital para la Eficiencia Administrativa en el GAD de Jipijapa

Objetivo: Obtener información detallada sobre las percepciones, experiencias y recomendaciones de los funcionarios clave del GAD de Jipijapa en relación con la modernización y transformación digital para mejorar la eficiencia administrativa.

Indicaciones:

- Por favor, responda con sinceridad y proporcionando el mayor detalle posible.
- No hay respuestas correctas o incorrectas; estamos interesados en su opinión personal y experiencia.
- La información proporcionada será tratada con confidencialidad y se utilizará únicamente con fines de investigación.

Preguntas:

1. Desde su perspectiva, ¿cuáles considera que son los principales desafíos que enfrenta el GAD de Jipijapa en su camino hacia la modernización y transformación digital?

Desde mi perspectiva, uno de los principales desafíos que enfrenta el GAD de Jipijapa en su camino hacia la modernización y transformación digital es la falta de infraestructura tecnológica robusta y actualizada. Además, la falta de capacitación y conocimiento en tecnologías emergentes entre el personal puede representar una barrera significativa. También, la resistencia al cambio y la adaptación a nuevas plataformas digitales puede retrasar el proceso de transformación digital.

2. En términos de eficiencia administrativa, ¿cómo cree que la transformación digital podría impactar en los procesos internos del GAD de Jipijapa y en la prestación de servicios a los ciudadanos?

La transformación digital podría revolucionar los procesos internos del GAD de Jipijapa, permitiendo una gestión más eficiente y ágil. La automatización de tareas rutinarias y la digitalización de documentos podrían disminuir los tiempos de procesamiento, reduciendo así la carga de trabajo manual. En términos de prestación de servicios a los ciudadanos, las plataformas en línea podrían facilitar la interacción y proporcionar acceso a información y servicios de manera más rápida y transparente.

3. Según su experiencia, ¿qué estrategias o prácticas considera que podrían ser más efectivas para superar la resistencia al cambio en la adopción de nuevas tecnologías en el GAD de Jipijapa?

En mi experiencia, para superar la resistencia al cambio, es crucial implementar programas de capacitación y desarrollo que ayuden a los empleados a familiarizarse y sentirse cómodos con las nuevas tecnologías. Además, crear un ambiente de apoyo donde se fomente la retroalimentación y se aborden las preocupaciones puede facilitar una transición más suave hacia nuevas plataformas digitales. Es igualmente importante mostrar los beneficios tangibles

de la transformación digital tanto para los procesos internos como para la prestación de servicios a los ciudadanos.

4. ¿Podría compartir alguna experiencia o ejemplo donde la implementación de tecnologías digitales haya resultado en mejoras significativas en la eficiencia administrativa en su área o en otra entidad pública que conozca?

En una experiencia pasada, en otra entidad pública, la implementación de un sistema de gestión de tickets digitales para atender los problemas técnicos resultó en una mejora significativa en la eficiencia administrativa. Este sistema permitió una mejor organización y priorización de las solicitudes de soporte técnico, reduciendo los tiempos de respuesta y aumentando la satisfacción tanto del personal como de los ciudadanos que requerían asistencia. Además, proporcionó datos valiosos para analizar y mejorar continuamente los servicios de soporte técnico ofrecidos.

Agradecimiento:

Muchas gracias por su tiempo y valiosa contribución. Su perspectiva es crucial para comprender mejor cómo la transformación digital puede contribuir a mejorar la eficiencia administrativa en el GAD de Jipijapa. Si tiene alguna otra observación o sugerencia, no dude en compartirla. ¡Gracias nuevamente!