



Maestría en Administración Pública

Artículo de investigación aplicada



IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA EN LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES ABEL GILBERT PONTÓN

Irvin Fernando Montoya Vera Y Jeisy Karina Maquilón Falconi ^B Y María Elena Godoy Zúñiga ^C

a. Ingeniero en Sistemas, E-mail: irvin.montoya_vera@uees.edu.ec

b. Ingeniera Comercial, Analista de Financiero en el Hospital de Especialidades Guayaquil Dr. Abel Gilbert Pontón.
E-mail: jeisy.maquilon@uees.edu.ec

c. 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

Tecnología,
modernización,
administración pública
en salud, Hospital Abel
Gilbert Pontón.

Clasificación JEL

O15

Resumen: El objetivo de este estudio es analizar el impacto de la tecnología en la modernización de la administración pública del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón abordando cómo la digitalización ha transformado los servicios gubernamentales para mejorar su eficiencia, transparencia y accesibilidad. El diseño metodológico es mixto ya que participa de estudios cuantitativos y cualitativos. Se aplicó una entrevista a 50 trabajadores del hospital centrándose en temas como la capacitación, la innovación y el impacto de la tecnología en la gestión operativa. Mientras que se aplicó una encuesta a 384 usuarios, cuyas dimensiones versaron sobre la satisfacción general con los servicios digitales, la transparencia, la accesibilidad a los servicios y la eficiencia en los sistemas de gestión electrónica. Entre los principales resultados se obtuvo que el 81.3% considera que el almacenamiento de datos en las plataformas gubernamentales es confiable. El 40% considera que la tecnología ha mejorado la coordinación entre los diferentes departamentos de la administración pública. Y el 62% de los usuarios declaró que la digitalización ha facilitado el acceso a los servicios públicos, especialmente en el ámbito de la salud. Se concluyó que, a pesar de los desafíos, la modernización tecnológica en la administración pública ha permitido a la administración pública adaptarse a los cambios socioculturales y económicos, promoviendo una cultura de mejora continua e innovación que responda a las necesidades de los ciudadanos.

Key words

Technology, public health administration, Abel Gilbert Pontón Hospital

JEL Classification
O15

Abstract: The objective of this study is to analyse the impact of technology on the modernization of the public administration of the Abel Gilbert Pontón Specialty Hospital, addressing how digitalization has transformed government services to improve their efficiency, transparency and accessibility. The methodological design is mixed since it involves quantitative and qualitative studies. An interview was applied to 50 hospital workers focusing on topics such as training, innovation and the impact of technology on operational management. Meanwhile, a survey was applied to 384 users, whose dimensions focused on general satisfaction with digital services, transparency, accessibility to services and efficiency in electronic management systems. Among the main results, it was obtained that 81.3% consider that data storage on government platforms is reliable. 40% consider that technology has improved coordination between the different departments of public administration. And 62% of users stated that digitalization has facilitated access to public services, especially in the health sector. It was concluded that, despite the challenges, technological modernization in public administration has allowed public administration to adapt to sociocultural and economic changes, promoting a culture of continuous improvement and innovation that responds to the needs of citizens

* Aquí poner notas sobre la investigación que dio origen al paper, patrocinador y agradecimientos varios si los hay.

INTRODUCCIÓN

La adopción de tecnologías como la inteligencia artificial (IA), el Big Data y los sistemas de gestión electrónica han optimizado la capacidad de análisis y previsión en la administración pública (Machado et al., 2018). Con el análisis de grandes volúmenes de datos, las autoridades pueden identificar patrones y tendencias que ayudan a diseñar políticas públicas más efectivas y personalizadas, para así eliminar barreras burocráticas y reducir tiempos de espera en trámites y gestiones (Tamayo y Lazo, 2020; Varela, 2021).

En ese sentido, en la era contemporánea, la tecnología ha transformado profundamente las estructuras sociales, económicas y políticas a nivel mundial. Este proceso de transformación ha permitido mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios gubernamentales, impactando la vida de millones de personas en todo el mundo. (Dill’erva, 2021). Por lo que, a nivel mundial, países desarrollados como Estonia, Canadá y Singapur han liderado la adopción de tecnología en la administración pública, implementando soluciones avanzadas de e-gobierno que han reducido significativamente la

burocracia y mejorado el acceso a los servicios. Estas naciones se han convertido en modelos a seguir para otras regiones que buscan modernizar sus propias estructuras administrativas (Trujillo y Álvarez, 2021).

En el contexto de América Latina, los gobiernos han empezado a priorizar la modernización tecnológica como una vía para mejorar la gobernabilidad y fomentar la participación ciudadana. Países como Chile, México y Brasil han realizado importantes avances en la implementación de plataformas digitales, logrando aumentar la transparencia y facilitar el acceso a servicios públicos. Sin embargo, la región aún enfrenta desafíos significativos, como la falta de infraestructura adecuada en zonas rurales y la necesidad de capacitación digital para los empleados públicos (Campos, 2023).

En el Ecuador se han dado importantes pasos hacia la digitalización de la administración pública, aunque con retos que aún deben superarse. El Gobierno ecuatoriano ha promovido el uso de plataformas electrónicas para facilitar trámites gubernamentales y mejorar la transparencia en la gestión pública. Un ejemplo notable es el Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón, en cuya entidad se han implementado digitalización de procesos administrativos que han permitido reducir tiempos de espera y mejorar la atención a los pacientes. Sin embargo, persisten problemas relacionados con la infraestructura tecnológica, la capacitación del personal y la interoperabilidad de los sistemas. Por lo que se plantea que la tecnología impacta en la modernización de la administración pública del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón

La relevancia del tema se enfoca en que las dificultades que enfrenta la administración pública en Ecuador no son actos deliberados, sino que han sido marcados por la poca o deficiente aplicación de las tecnologías digitales. En consecuencia, existen barreras que impiden un acceso equitativo a los servicios digitales, tanto para los ciudadanos como para los empleados públicos. Estas barreras incluyen la falta de capacitación en competencias digitales, una infraestructura tecnológica insuficiente en algunas áreas del país, y la necesidad de una mayor integración de los sistemas de información. Este estudio pretende contribuir a la comprensión de cómo la tecnología puede ser una herramienta clave para mejorar la administración pública y generar un mayor impacto positivo en la calidad de vida de los

ciudadanos. Este análisis busca ofrecer recomendaciones que permitan optimizar la digitalización y construir una visión más eficiente, transparente e inclusiva.

Este estudio tiene como objetivo analizar el impacto de la tecnología en la modernización de la administración pública en Ecuador, con un enfoque específico en las oficinas administrativas del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón. A través de un enfoque mixto que combina métodos cualitativos y cuantitativos, El análisis permitirá identificar las áreas de éxito y los desafíos que aún enfrentan las instituciones públicas en Ecuador en su proceso de modernización tecnológica.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Administración Pública

La administración pública representa el conjunto de organizaciones gubernamentales que implementan directivas políticas y ofrecen servicios fundamentales a la ciudadanía. Tales entidades operan en múltiples niveles, desde local hasta nacional, siendo los responsables de la gestión y el mantenimiento de infraestructura pública, la regulación de servicios, así como la implementación de leyes y regulaciones que afectan la vida diaria de los ciudadanos (Castanedo, 2022).

El personal que trabaja en la administración pública juega un papel crucial en la eficiencia y efectividad del gobierno. Dichos empleados son seleccionados a través de procesos que buscan garantizar la capacidad y la integridad, lo cual es esencial para mantener la confianza pública. Asimismo, la formación continua y el desarrollo profesional son fundamentales para que estos trabajadores se mantengan actualizados con las mejores prácticas y las innovaciones en la gestión pública (Barragán, 2022).

Un desafío significativo en la administración pública es la gestión de recursos, que incluye tanto el presupuesto financiero como los recursos humanos. Puesto que aquellas decisiones presupuestarias deben equilibrar la eficiencia o la efectividad, asegurando que los

recursos se utilicen de manera que maximicen el bienestar público sin incurrir en gastos innecesarios. Lo cual requiere una planificación cuidadosa y una evaluación constante de los resultados de las políticas implementadas (Cusse, 2023).

Cabe destacar que tanto la transparencia como la rendición de cuentas son fundamentales en la administración pública, ya que tales principios aseguran que las acciones del gobierno sean abiertas al escrutinio y que los funcionarios sean responsables ante el público. La transparencia ayuda a prevenir la corrupción y fomenta una mayor confianza en las instituciones públicas, mientras que la rendición de cuentas garantiza que los recursos se utilicen de manera apropiada y que los funcionarios públicos cumplan con sus deberes éticos y legales (Muñoz et al., 2020).

Principios Fundamentales

Eficiencia

La eficiencia es un principio fundamental que enfatiza la necesidad de lograr los objetivos gubernamentales utilizando los recursos disponibles de la manera más económica y efectiva posible. El cual no solo implica reducir costos, sino también maximizar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. La búsqueda constante de eficiencia ayuda a asegurar que los fondos públicos se utilicen de manera responsable, fomentando la confianza en las instituciones gubernamentales (Sinsel et al., 2020).

En el contexto de la administración pública, la eficiencia se manifiesta en la optimización de procesos y la eliminación de burocracia innecesaria. Los procedimientos administrativos se revisan regularmente para identificar cuellos de botella y redundancias que pueden retardar la entrega de servicios. Al simplificar estos procesos, se acelera la respuesta del gobierno mejorando la interacción con los ciudadanos, quienes se benefician de trámites más rápidos y menos complicados (Ferrer et al., 2020).

La implementación de sistemas digitales para la gestión de datos y la comunicación permite una mayor coordinación entre diferentes departamentos y niveles de gobierno. El cual reduce la duplicación de esfuerzos y facilita una gestión más integrada o coherente, además, la digitalización de servicios permite que los ciudadanos accedan a información y

realicen trámites en línea, lo cual disminuye la necesidad de desplazamientos y espera en oficinas públicas (Tamayo, 2023).

Cabe destacar que la capacitación del personal también es esencial para mejorar la eficiencia administrativa. Todo esto teniendo en cuenta que los empleados del sector público en salud, deben estar bien equipados con las habilidades o el conocimiento necesarios para manejar eficientemente los recursos y aplicar las mejores prácticas en su trabajo diario. Lo cual incluye formación en nuevas tecnologías y métodos de gestión modernos que pueden ayudar a transformar la manera en que se ofrecen los servicios públicos (Gaspar et al., 2021).

Transparencia

La transparencia es un pilar esencial en la administración pública, sustentando la confianza y la credibilidad de las instituciones gubernamentales ante la ciudadanía. Este principio implica la apertura y claridad en todas las operaciones y decisiones del gobierno, permitiendo que los ciudadanos accedan a información relevante sobre la gestión de recursos, las políticas implementadas y los resultados obtenidos. La transparencia no solo facilita el escrutinio público, sino que también fortalece la democracia al fomentar una ciudadanía informada y participativa (Jixia & Kirkpatrick, 2019).

En el contexto de la implementación de la transparencia se requiere de sistemas robustos para la divulgación de información, que deben ser accesibles y comprensibles para todos los sectores de la sociedad. Esto incluye la publicación de datos en formatos que puedan ser fácilmente interpretados y utilizados por el público general. Asimismo, es fundamental que estos sistemas estén protegidos contra manipulaciones y sean actualizados regularmente, para reflejar la situación más reciente de manera precisa (Ripalda, 2020).

Otra dimensión crítica de la transparencia en la administración pública es la rendición de cuentas. Los funcionarios deben ser responsables ante los ciudadanos por sus acciones y las decisiones que toman. Esto se logra mediante mecanismos de auditoría independientes, evaluaciones de desempeño y, en casos de mal manejo o corrupción, a través de sanciones efectivas. Tales prácticas no solo corrigen desviaciones, sino que también previenen futuras infracciones al asegurar que existan consecuencias claras y justas (Soto, 2023).

En última instancia, cabe destacar que la transparencia en la administración pública es crucial para garantizar que el gobierno actúe en el mejor interés de sus ciudadanos y que sus acciones sean justas y legítimas. Ya que, a través de una implementación efectiva de políticas de apertura, y con el apoyo de la tecnología o una fuerte rendición de cuentas, es posible construir instituciones públicas más robustas y confiables, cimentando así los fundamentos de una sociedad democrática o equitativa (Rodríguez, 2020).

Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es un principio vital en la administración pública, esencial para garantizar la integridad y la eficacia de las acciones gubernamentales. Tal principio sostiene que los funcionarios públicos deben ser responsables no sólo ante sus superiores, sino también ante los ciudadanos, por la gestión y uso de los recursos que se les han confiado. Por otro lado, la Rendición de Cuentas es el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los que las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control a partir de la promoción del diálogo (Martín 2024).

Dicho principio se manifiesta a través de diversas prácticas y mecanismos, incluyendo auditorías independientes, supervisión legislativa y la participación ciudadana en el seguimiento de la gestión pública. Las auditorías son herramientas vitales que evalúan sistemáticamente las operaciones y registros financieros de las entidades gubernamentales, asegurando que todo se maneje conforme a la ley y las políticas establecidas. Revisión la cual ayuda a identificar ineficiencias y mal uso de fondos, proveyendo una base para correcciones y mejoras (Furnari y Piana, 2022).

Conjuntamente, la supervisión por parte de órganos legislativos también desempeña un papel importante en la rendición de cuentas. Los legisladores tienen la responsabilidad de revisar y cuestionar el desempeño de la administración ejecutiva, garantizando que sus

acciones reflejen las leyes y mandatos establecidos, Asimismo, las audiencias públicas y las sesiones informativas permiten que los legisladores obtengan respuestas directamente de los funcionarios, promoviendo así la transparencia y la responsabilidad (Campos, 2023).

No obstante, cabe destacar que enfrentar los desafíos a la rendición de cuentas requiere un marco legal sólido y un compromiso constante hacia la mejora continua. Los obstáculos como la falta de recursos, la resistencia interna y las limitaciones legales pueden impedir la efectividad de los mecanismos de rendición de cuentas. Por lo tanto, es crucial que los gobiernos inviertan en la capacitación del personal, fortalezcan las leyes y reglamentos, y fomenten una cultura de transparencia y responsabilidad (Osorio-Sanabria y Barreto-Granada, 2022).

Tecnologías en la modernización administrativa

Dentro de la conceptualización de la modernización administrativa, existe la necesidad de establecer procedimientos, protocolos, estándares u otros aspectos técnicos a implementar o cumplir por las entidades públicas, así como disposiciones que complementan las normas sustantivas, vinculadas con uno o más ámbitos del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. Son de cumplimiento obligatorio para las entidades públicas comprendidas dentro de su ámbito de aplicación (Gómez, 2020).

Bajo este concepto, la modernización administrativa se refiere a la serie de transformaciones y mejoras en los procesos y estructuras de las entidades gubernamentales, con el objetivo de aumentar la eficiencia, la efectividad y la calidad de los servicios públicos (Cusse, 2023). Este concepto abarca desde la reorganización de estructuras internas hasta la implementación de nuevas tecnologías y métodos de gestión. Cuya finalidad es adaptar la administración pública a los cambios socioculturales, económicos y tecnológicos de la sociedad contemporánea (Martínez et al., 2020).

Bajo este mismo contexto, a través de la modernización de la gestión pública se busca generar incentivos para que las entidades del Estado mejoren constantemente su funcionamiento e intervenciones (bienes, servicios y regulaciones) de forma eficiente, orientada a resultados y teniendo como prioridad a las personas. A partir de este concepto,

modernizar es sinónimo de productividad ya que comprende la reducción de todos aquellos trámites, pasos, requisitos, entre otros aspectos, que afecten la productividad de una entidad pública, fomentando aquellos otros que contribuyan a su incremento o mejora, tales como la innovación, la implementación de servicios integrados y espacios compartidos; entre otros de similar naturaleza (Rivas, 2019).

Por otro lado, un aspecto relevante dentro de asegura que el Estado sea competente con los cambios contemporáneos, la descentralización de la gobernanza contribuye a delimitar las competencias y responsabilidades de los tres niveles de gobierno, en el marco de un Estado unitario y descentralizado (Molina et al., 2018). Por consiguiente, la modernización establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado se sustenta fundamentalmente en acciones como: (i) la mejora en la calidad de la prestación de bienes y servicios, contribuyendo así al cierre de brechas; (ii) la concertación, con la participación de la sociedad civil y las fuerzas políticas, (iii) una mayor eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos y en la utilización de los recursos del Estado; y, (iv) en la mejora de la calidad en las regulaciones (Novoa y Valverde, 2024).

Por otra parte, uno de los pilares de la modernización administrativa es la digitalización de los servicios públicos. Lo cual incluye la creación de plataformas en línea para trámites administrativos, que reducen significativamente los tiempos de espera y los costos operativos. En ese sentido, su propósito es identificar y eliminar requisitos, exigencias y formalidades innecesarias en los procedimientos administrativos, así como reducir los tiempos de espera en favor del ciudadano. Adicionalmente, se mejora la accesibilidad de los servicios, permitiendo que los ciudadanos puedan gestionar sus necesidades con el gobierno de manera más conveniente y desde cualquier lugar. Dicho tipo de innovaciones también facilita una mayor transparencia, ya que los procesos y las decisiones se vuelven más accesibles y comprensibles para el público (Vargas y Ramírez, 2020).

Ahora bien, la modernización no solo depende de nuevas tecnologías, sino también de la habilidad y la disposición del personal para adaptarse a nuevas formas de trabajo. En donde tanto la formación continua como el desarrollo profesional son cruciales para asegurar

que los empleados estén equipados con las competencias necesarias para manejar herramientas avanzadas para implementar procesos más eficientes y efectivos (Núñez, 2023).

Todo esto teniendo en cuenta el cómo la misma busca fomentar una cultura de mejora continua y de innovación dentro del sector público. Lo cual implica estar abiertos a experimentar con nuevas ideas y enfoques, evaluar continuamente los resultados y ajustar las estrategias según sea necesario. En donde la adopción de un enfoque proactivo en la gestión de cambios puede ayudar significativamente a que las instituciones públicas se mantengan relevantes y eficaces en un mundo en constante evolución (Medina 2022).

DISEÑO METODOLÓGICO

Enfoque, diseño y método

La investigación posee un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos. Según Andrade (2024), este enfoque permitirá obtener una comprensión integral de las estrategias actuales y de la efectividad de la tecnología en la modernización de la administración pública. En ese sentido, este enfoque permite analizar tanto los aspectos subjetivos y contextuales como los datos numéricos y estadísticos (Hernández-Sampieri et al., (2020), proporcionando una visión holística del fenómeno investigado dentro del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón, ubicado en la Provincia de Guayas, Cantón Guayaquil, parroquia Febres Cordero.

La metodología cualitativa se centrará en la recopilación de datos a través de entrevistas semiestructuradas con funcionarios administrativos, expertos en tecnología y usuarios del hospital. Estos métodos permitirán explorar las percepciones, experiencias y opiniones de los participantes sobre el uso de tecnología en la administración del área en estudio, identificando los beneficios, desafíos y áreas de mejora. Las entrevistas semi estructuradas proporcionan una estructura básica que garantiza que se cubran los temas relevantes, mientras que la flexibilidad inherente a este método permitirá explorar temas emergentes en profundidad.

Tipo de estudio y de investigación

Este estudio es de tipo descriptivo y se enfoca en detallar y especificar y documentar las experiencias actuales y las percepciones de los empleados del sector público y los ciudadanos que interactúan con tecnologías digitales en el contexto gubernamental. Se describirán las implementaciones tecnológicas específicas, incluyendo sistemas de gestión electrónica y plataformas de servicios en línea, evaluando su eficacia en mejorar la eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos. Del mismo modo, el diseño de la investigación es no experimental y transeccional. Se recopilaron datos en un solo momento del tiempo para describir y analizar el impacto de la tecnología en la administración pública del hospital, así como para evaluar la efectividad de las tecnologías implementadas.

Técnicas e instrumento de evaluación

En este estudio, se abordaron las dimensiones de las variables clave a través de un enfoque metodológico que integra tanto encuestas como entrevistas. La variable independiente tecnología en la modernización de la administración pública, se evaluó en función de cinco dimensiones: eficiencia, transparencia, accesibilidad, participación ciudadana y seguridad de los datos.

Para la recopilación de datos cualitativos, se diseñarán entrevistas semi-estructuradas. El instrumento a utilizar fue el guión de entrevista que permite una exploración profunda de las experiencias individuales y opiniones de los funcionarios públicos de las oficinas administrativas del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón, la misma está estructurada por 5 preguntas con miras a analizar las dimensiones de las variables en estudio referentes a la tecnología en la modernización de la administración pública (ver anexo 1). En adición, la entrevista realizada a 50 trabajadores del hospital brindó una perspectiva interna, centrándose en temas como la capacitación, la innovación y el impacto de la tecnología en la gestión operativa. Este análisis cualitativo permitió identificar patrones clave y contrastarlos con los resultados cuantitativos de las encuestas, reforzando las conclusiones obtenidas.

Como técnica de investigación se utilizó la encuesta la cual permitió establecer el contacto real con la situación de estudio (Arias y Covinos, 2021). Para efectos de la recolección de información en la encuesta estuvo sustentada en la aplicación de un cuestionario que se ajustó a los requerimientos del estudio y ofrece la ventaja de ser aplicado a un número de sujetos significativos. De esta forma el instrumento consistió en un cuestionario de 10 preguntas cerradas que evaluó diversas dimensiones como la satisfacción general con los servicios digitales, la transparencia, la accesibilidad a los servicios y la eficiencia en los sistemas de gestión electrónica. Estos datos, analizados por dimensiones, ofrecen una visión clara sobre la efectividad y áreas de mejora de los servicios públicos, (ver anexo 2).

Población y muestra

La población según Sánchez (2020) es el conjunto completo de elementos o individuos sobre los que se desea realizar un estudio estadístico. La población de estudio incluye a los usuarios del hospital y a los trabajadores de la oficina administrativa, asegurando que todas las partes interesadas relevantes en el proceso de modernización tecnológica de la administración pública estén representadas. Esta población está compuesta por funcionarios públicos que interactúan directamente con las tecnologías implementadas, así como por ciudadanos que utilizan los servicios digitales proporcionados por el gobierno. En cuanto, a la muestra según Valdivieso (2021) debe ser representativa de la población para que los resultados del estudio sean válidos.

Cabe destacar, que en el presente trabajo de investigación la muestra se seleccionará mediante un muestreo estratificado para asegurar la representación de diferentes grupos demográficos. Según datos del VIII Censo de Población y VII de Vivienda Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en la densidad poblacional por cantones el de Guayaquil es de 2.746.403 habitantes. Aplicando la fórmula para una población finita (Pérez, 2018)

Para determinar la muestra de las encuestas se aplicará mediante la siguiente fórmula para una población de 17.233 habitantes:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{((N - 1) * E^2 + Z^2 * p * q)}$$

Dónde,

N: Tamaño de la población (2.746.403)

Z: Nivel de confianza (1.96 para un 95% de confianza)

p: Proporción esperada de la muestra (0.5 si no se conoce)

q: Proporción complementaria (1 - p)

E: Error de muestreo tolerable (0.05 para un 5% de margen de error)

$$n = 384,11 \approx 384$$

De esta forma se aplicaron 384 encuestas a la población del cantón Guayaquil-Guayas y a 50 trabajadores de la oficina administrativa del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.

Recopilación de información análisis de los datos

Por otro lado, la presentación de datos fue esencial el uso de gráficos y tablas que facilitó la comprensión de los hallazgos por parte de los interesados, permitiendo una toma de decisiones más informada y eficiente. Esta visualización, al resumir los resultados de las encuestas y entrevistas, fue crucial para reflejar tanto los éxitos como los desafíos en la implementación de tecnología dentro del ámbito de la administración pública

RESULTADOS

A partir de la encuesta aplicada, se observan los siguientes resultados de acuerdo a los criterios descritos que pertenecen a las dimensiones abordadas.

Figura 1.

Eficiencia Servicios Digitales



Análisis: La figura 1 permite ver que el 60% cree que la tecnología ha mejorado significativamente la coordinación entre departamentos, mientras que un 28% (108 usuarios) percibe alguna mejora, y un 12% (46 usuarios) considera que no ha tenido impacto. Sin embargo, se identificaron áreas de oportunidad, ya que un 12% de los usuarios y un 10% de los empleados no percibieron un cambio significativo, lo que podría estar relacionado con problemas de adopción tecnológica o una implementación parcial.

Figura 2.

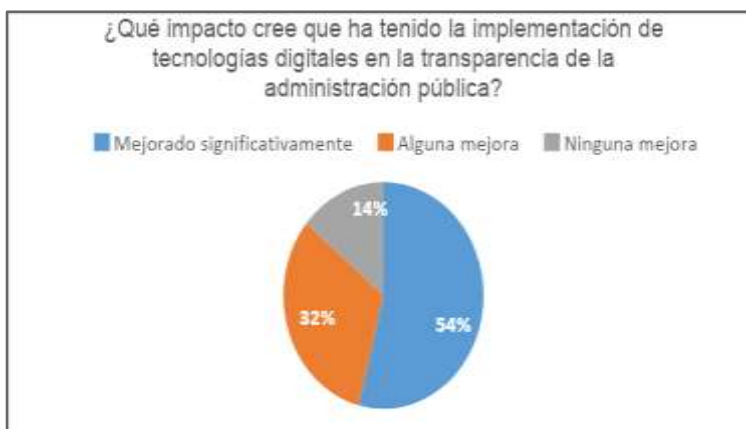
Eficiencia Servicios de gestión Electrónica



Análisis: La tecnología ha tenido un impacto positivo en la transparencia de la administración pública, como lo refleja la figura 2, donde el 38% de los encuestados, quienes opinan que se ha mejorado significativamente. Este resultado corrobora la hipótesis de que la digitalización promueve la rendición de cuentas y facilita el acceso a la información pública.

Figura 3.

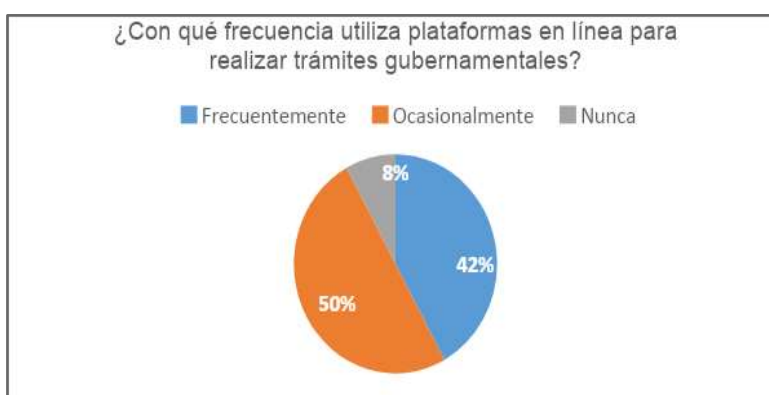
Transparencia en la implementación digital



Análisis: el 54% de los usuarios declaró que la digitalización ha facilitado el acceso a los servicios públicos, especialmente en el ámbito de la salud, lo que demuestra un avance considerable en la inclusión de los pacientes en los servicios médicos. Sin embargo, existe una brecha entre la percepción de los usuarios y los trabajadores del hospital, lo que podría deberse a diferencias en el uso de las plataformas digitales por parte de los pacientes o a barreras tecnológicas.

Figura 4.

Frecuencia de uso



Análisis: En cuanto a la frecuencia de uso de las plataformas digitales en la administración pública, los resultados de las encuestas muestran que el 50% expresa que la digitalización ha facilitado considerablemente el acceso a los servicios de salud. Sin embargo, el 42% considera que esta facilidad de acceso solo se ha logrado en algunos casos, lo que evidencia que persisten desafíos importantes.

Figura 5.

Facilidad de acceso



Análisis: el 62% de los usuarios declaró que la digitalización ha facilitado el acceso a los servicios públicos, especialmente en el ámbito de la salud. Sin embargo, existe una brecha entre la percepción de los usuarios y los trabajadores del hospital.

Figura 6.



Participación ciudadana

Análisis: El estudio confirma que la digitalización ha mejorado notablemente la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas. El 64% de los encuestados destaca una mejora significativa, lo cual apoya la hipótesis de que las tecnologías digitales facilitan la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía, incrementando el involucramiento de esta última en los asuntos públicos.

Figura 7.



Efectiva coordinación en los departamentos de la institución

Análisis: En la figura 7, se puede apreciar que el 40% de los encuestados (154 usuarios), si creen que la tecnología ha mejorado la coordinación entre los diferentes departamentos de la administración pública. Por otro lado, el 34% de los encuestados (131 usuarios), consideran que la tecnología ha mejorado algo la coordinación entre los diferentes departamentos de la administración pública. Y finalmente, el 26% de los encuestados (99 usuarios), afirman que la tecnología no ha mejorado para nada la coordinación entre los diferentes departamentos de la administración pública.

Figura 8.

Protección de información



Análisis: El 83.4% de los encuestados se siente al menos algo seguro respecto a la protección de su información personal en los servicios públicos digitales. Esto indica una percepción positiva general sobre la protección de datos, con casi la mitad de los encuestados (46.9%) sintiéndose muy seguros. Sin embargo, un porcentaje notable

(16.6%) se siente inseguro, lo que sugiere áreas de preocupación que deben ser abordadas para mejorar la confianza en la seguridad de la información personal.

Figura 9.

Medidas de ciberseguridad



Análisis: En la figura 9 se aprecia que el 45.6% percibe que la implementación de medidas de ciberseguridad son adecuadas en los sistemas públicos, mientras que un 38.5% considera que las medidas son parciales. Un 15.9% de los encuestados no cree que las medidas sean adecuadas.

Figura 10.



Almacenamiento de datos

Análisis: El 81.3% considera que el almacenamiento de datos en las plataformas gubernamentales es al menos algo confiable. De estos, un 41.7% considera que es muy confiable. Sin embargo, un 18.7% no confía en el almacenamiento de sus datos, lo que refleja una preocupación considerable sobre la integridad y seguridad de los datos almacenados.

Otros hallazgos dentro de la entidad fueron la integración de sistemas tecnológicos. Esta ha sido vista como muy efectiva por el 40% de los trabajadores entrevistados, lo que es un indicio positivo de que la tecnología ha mejorado la coordinación entre los diferentes departamentos del hospital. Sin embargo, un 26% opinó que la efectividad ha sido baja, lo que puede señalar problemas de interoperabilidad o resistencia al cambio en algunas áreas. Es crucial abordar estos desafíos para que todos los departamentos se beneficien de las nuevas herramientas y se logre una verdadera cohesión operativa.

La seguridad de los datos es una preocupación significativa, con un 56% de los trabajadores. Los cuales señalan la necesidad de mejorar la formación del personal en ciberseguridad. Además, el 30% destacó la importancia de actualizar constantemente los sistemas de seguridad, lo que subraya la necesidad de mantenerse al día con las amenazas emergentes. Finalmente, un 14% pidió políticas más estrictas de acceso a los datos, lo que podría ayudar a prevenir accesos no autorizados y asegurar la privacidad de los pacientes.

En relación a la capacitación en tecnologías digitales se ha observado que los trabajadores consideran que la formación no es suficiente. Esto indica una brecha que debe ser atendida para garantizar una mayor eficiencia y uso adecuado de las tecnologías implementadas en el hospital. Se deduce que una capacitación continua y adaptada a las necesidades del personal es esencial para maximizar los beneficios de la tecnología, lo que también contribuiría a la reducción de los problemas de implementación señalados por una parte de los trabajadores.

DISCUSIÓN

De acuerdo a los datos recabados, este estudio entra en concordancia con los estudios de Cremer y Kasparov (2021) quienes enfatizan que la tecnología ha contribuido de manera importante a la mejora de la eficiencia operativa. Además, la adopción de tecnologías digitales, particularmente en la automatización de procesos, puede reducir significativamente los tiempos de respuesta y mejorar la coordinación interna. Por otro lado, Campos (2021) destaca que la tecnología facilita la integración de procesos, lo que optimiza el flujo de

trabajo en las organizaciones, ya que la digitalización es ampliamente vista como un facilitador del acceso a los servicios. En este mismo contexto, Bazán et al., (2023) expresan que las tecnologías reducen barreras geográficas y económicas, permitiendo un acceso más equitativo a los servicios.

En relación con la seguridad de los datos es una preocupación creciente en la adopción de tecnologías digitales. Los resultados coinciden con las preocupaciones señaladas por Moreno et al., (2024) quienes argumentan que la creciente dependencia de las tecnologías digitales en la administración pública y el sector salud requiere medidas de ciberseguridad más estrictas para proteger la información sensible. Además, enfatizan la importancia de la formación en ciberseguridad para todos los niveles de personal, lo que reduce el riesgo de brechas de seguridad y garantiza la integridad de los sistemas.

Sin embargo, los hallazgos del estudio suponen la preocupación de una parte significativa de los encuestados que refleja la necesidad de fortalecer las medidas de seguridad y asegurar que los sistemas de almacenamiento de datos sean tanto confiables como transparentes. En ese sentido, Bermúdez et al., (2023) señalan que las amenazas cibernéticas están en constante evolución, lo que implica que las medidas de seguridad deben actualizarse regularmente dando paso a la digitalización en la administración pública, como la mejora en la accesibilidad y la eficiencia (Huamán & Gumerindo, 2022).

Con respecto a la confiabilidad y la transparencia del almacenamiento de datos es alentadora, pero la preocupación de muchos colaboradores indica que aún hay desafíos significativos que enfrentar. Estas percepciones hallan su similitud con los lineamientos de Zambrano (2021), las autoridades deben abordar prácticas de almacenamiento y garantizar que se cumplan los estándares de seguridad para aumentar la confianza del público en las plataformas gubernamentales. Esto es particularmente relevante en el contexto de la administración pública, donde la transparencia es clave para la confianza ciudadana. Sin embargo, la percepción de algunos encuestados de que no ha habido un cambio significativo puede relacionarse con lo señalado por García (2024) ya que la tecnología por sí sola no garantiza la transparencia; su efectividad depende de la implementación de las políticas de acceso a la información.

En lo que corresponde a la dimensión de participación ciudadana la presente investigación (Rodríguez, 2020) destaca que la tecnología ha facilitado la interacción entre ciudadanos y gobiernos, permitiendo que las opiniones y necesidades de la población sean más visibles y atendidas. En este contexto, Espínola (2020) argumenta que, si bien la tecnología tiene el potencial de mejorar la participación, esta no es universalmente efectiva. En este estudio, aunque la mayoría de los encuestados percibe una mejora no tan representativa en el contexto del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón, Campillo et al., (2021) sostienen que, aunque las tecnologías pueden facilitar la participación, no siempre garantizan un involucramiento significativo o una influencia real en las decisiones públicas. Esto sugiere que, aunque la percepción de mejora en la participación es alta, es crucial evaluar también la profundidad y efectividad de esa participación.

En cuanto al sector de la salud, el hecho de que un porcentaje considerable de encuestados no vea una mejora significativa puede estar relacionado con Martínez et al., (2020) quienes señalan que la brecha digital aún es un problema en muchas áreas, donde factores como la falta de infraestructura y habilidades digitales limitan el acceso efectivo a los servicios. Cordero (2021) encontró que las plataformas digitales mejoran significativamente la accesibilidad a los servicios médicos, especialmente en áreas rurales. La capacidad de las plataformas digitales para llegar a un amplio público y facilitar el acceso a la información y la participación es uno de los factores clave que explican la percepción positiva de los encuestados.

En definitiva, los hallazgos de este estudio sobre la capacitación en aspectos digitales, posee significancia relevante lo que podría relacionarse con Dennehy et al., (2022) quienes advierten que la falta de capacitación adecuada y resistencia al cambio pueden limitar los beneficios de la tecnología (Valdez, 2019). La diferencia en la percepción entre el personal del hospital y los usuarios podría deberse a la variabilidad en la implementación y uso de tecnología en diferentes áreas del hospital. En cuanto, a la capacitación en tecnología es un aspecto crítico para el éxito de su implementación. Por consiguientes, los resultados obtenidos coinciden con Juárez (2020) y Enríquez (2023), ya que la capacitación continua es

esencial para mantener al personal actualizado para hacer frente a cualquier desafío en el uso de sistemas tecnológicos complejos.

CONCLUSIONES

Se estableció como propósito del estudio, examinar el impacto de la tecnología en la modernización de la administración pública en Ecuador, con un enfoque específico en las oficinas administrativas del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón. El objetivo pudo ser cumplido a través de un enfoque mixto que combina métodos cualitativos y cuantitativos. La investigación revela que las tecnologías digitales tienen un impacto significativo en la modernización de los servicios públicos, lo que llevó a ciertas conclusiones.

Se determina que la tecnología ha posibilitado la creación de plataformas en línea donde los ciudadanos pueden realizar trámites y consultas de manera rápida y cómoda, sin necesidad de desplazarse a oficinas gubernamentales, lo que supone que la eficiencia de los procesos administrativos coadyuva en la reducción de tiempos de respuesta y mejora la coordinación entre departamentos. Esto sugiere que la digitalización ha optimizado las operaciones internas, permitiendo una gestión más fluida y eficaz de los servicios de salud y generado cambios profundos en otras áreas como la educación, la seguridad y la gestión financiera, lo que ha fortalecido la relación entre el gobierno y los ciudadanos. Sin embargo, existen barreras que limitan su uso óptimo para todos los usuarios, por lo que es necesario continuar optimizando las plataformas y capacitando a los usuarios para asegurar que todos puedan beneficiarse de estos servicios, sin importar su nivel de familiaridad con la tecnología.

Se confirma que la transparencia y la comunicación sobre las medidas de ciberseguridad implementadas, la transformación digital no sólo requiere la implementación de nuevas tecnologías, sino también la creación de políticas que promuevan la inclusión digital como fortalecimiento institucional. Además, los datos analizados permiten comprobar que dentro de la entidad investigada, la falta de confianza en la implementación de estas medidas impiden la verdadera función de los responsables de la administración pública, quienes deben centrar su atención en fortalecer estas medidas para asegurar la protección adecuada de los datos. Adicionalmente, la transparencia de los procesos administrativos

destacan una mayor claridad en la obtención de información y una percepción de mayor integridad en los procedimientos, lo que sugiere que la tecnología ha jugado un papel clave en fortalecer la confianza pública en los servicios de salud.

Se comprueba que, aunque la digitalización ha fomentado la participación ciudadana, es importante seguir desarrollando canales más accesibles y efectivos para garantizar una mayor representación y equidad en la toma de decisiones. Aunque los avances en ciberseguridad son evidentes, todavía existe una preocupación sobre la protección de la información personal y los riesgos asociados a la digitalización. Esto destaca la importancia de seguir fortaleciendo las medidas de seguridad para garantizar la confianza y protección de los datos en el entorno digital. Es necesario que se refleje un cambio hacia un modelo de gestión más inclusivo, donde las voces de los ciudadanos puedan ser más fácilmente escuchadas y consideradas.

Se concluye que las dimensiones evaluadas en este estudio tales como la satisfacción de los usuarios, eficiencia operativa, transparencia, capacitación y accesibilidad confirman que la tecnología ha generado avances significativos en la modernización de la administración pública, especialmente en la mejora de la eficiencia y transparencia de los servicios. No obstante, aún existen áreas de mejora, como la capacitación continua del personal y la optimización de plataformas digitales. De esta manera, se verifica que las variables estudiadas sostienen la teoría desarrollada y, por ende, respaldan la hipótesis planteada.

Fortalezas y limitaciones del estudio

La mayor fortaleza del estudio es la aplicación del diseño metodológico mixto. Esto ayudó a la comprensión integral del fenómeno, analizando tanto los aspectos subjetivos sobre los beneficios y desafíos de la digitalización y la reducción de tiempos de espera y el aumento en la eficiencia de los procesos que se destacó a través de la encuesta abordada. Además, la muestra que se ha considerado dentro de este estudio, ha sido idónea ya que ha permitido observar cómo la tecnología ha optimizado significativamente los procesos administrativos fortaleciendo la confianza pública.

Como un sesgo sobre el cual gira la recopilación de información es que no se encontraron artículos académicos que expresen la accesibilidad rápida y ágil de la ciudadanía para poder evaluar y participar con decisiones óptimas dentro de las políticas del Estado. Adicionalmente, no se han registrado los respectivos resultados de esta participación, una vez aplicados y considerados las opiniones del público como demandante de sus derechos.

Futuras líneas de investigación

Como futuras líneas de investigación, se recomienda abordar temáticas sobre las personas que aún no tienen acceso a la tecnología debido a la falta de recursos y discapacidades físicas; lo que se sugiere también, proponer estrategias de inclusión de cualquier índole. En este se requiere el fortalecimiento de las medidas de seguridad y con la adaptación de sistemas de aprendizaje para los usuarios, trabajadores y ciudadanía en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrade, J. (2024). *Transdisciplinarietà y complejidad en la investigación*. Universidad de Nebraska-Lincoln: Editorial Trillas.

Arias, J., & Covinos, M. (2021). Tipos, Alcances y Diseños de Investigación. En J. Arias, & M. Covinos, *Diseño y metodología de la investigación*. (págs. 1(1), 66-78.). Enfoques Consulting EIRL,.

Barragán Martínez, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la administración pública de Ecuador. Estado y Comunes, Revista de Políticas y Problemas Públicos, 1(14), 113–131. https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244

Bazán, P., Clara, L., Ceballos, J., Giorgetti, G., Ugalde, D., & Moreno, D. (2023). Integrabilidad y ecosistemas digitales: problemática, fundamentos y normalización. In XXVIII Congreso Argentino de Ciencias de la Computación (CACIC).

Bermudez, J., Castro, J., Peralta, D., & Guacaneme, P. (2023). Técnicas Avanzadas de Ciberseguridad: Integración y Evolución de la Kill Chain en Diversos Escenarios. <https://doi.org/https://arxiv.org/pdf/2306.09242>

Campillo, S., López-Olano, C., & Marzal, J. (2021). Libro Participación ciudadana y medios públicos. Conceptos y teorías. <https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/355664941>

Campos, M. (2023). Administración pública en el metaverso: notas para el debate del futuro. *Colección*, 34(1), 17-32.

Campos, R. (2021). Modelos de integración de la tecnología en la educación de personas que desempeñan funciones ejecutivas y de dirección: el TPACK y el SAMR. 21(1).

Castanedo, A. (2022). Desarrollo social, gestión pública y la nueva cara de la administración pública global. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*.

Cordero, R. (2021). Accessibility to health services in rural areas. A look at community strategies for self sufficiency in Pozo del Castaño, Santiago del Estero. 22(37), 589-617.

Cremer, D. y Kasparov, G. (2021). AI Should Augment Human Intelligence, Not Replace It. *Harvard Business Review*, 18(1).

Cusse, J. (Mayo de 2023). *Tecnologías de información y comunicación y confianza en las instituciones gubernamentales : el caso del Fondo Nacional de las Artes (2016-2019)*. Universidad de San Andrés.

Dennehy, D., Schmarzo, B., & Schmarzo, M. (2022). Organising for AI-powered innovation though. *Technology Management*, 88.

Dill’erva, I. (2021). Nuevos desafíos de la administración pública hacia 200 años de independencia. *Lumen*, 1(17), 173–186. <https://doi.org/10.33539/lumen.2021.v17n1.2396>

- Enriquez, N. (2023). Implementación efectiva de las TIC en la educación para mejorar el aprendizaje: una revisión sistemática. *Revista de Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5788-5804.
- Espínola, A. (2020). INCLUSIVE EDUCATION AND EQUALITY OF PEOPLE WITH DISABILITIES IN THE DIGITAL TRANSFORMATION. *Revista Jurídica Valenciana*(35), 1-13.
- Ferrer, Antonia, et al. (2020). Gobierno abierto y acceso a la información: un estudio de caso sobre el impacto en la economía local”. *BiD: textos universitarios de Biblioteconomía i Documentació*, n° 45 (Diciembre): 1-25. <https://dx.doi.org/10.1344/BiD2020.45.17>
- Furnari, D. y Piana, R. (2022). El acceso a la información pública en la provincia de Buenos Aires: Un análisis normativo, discursivo y político. *Question/Cuestión*, 3(73), <https://doi.org/10.24215/16696581e757>
- García, M. (2024). Acceso a la información, transparencia y derechos humanos: desde una mirada regional. *elDial. com*.
- Gaspar, T., Faia Correia, M., y Torres, I. (2021). Perception of management and public health experts about organisational, professionals and patients related factors that influence the performance in health organisations. *Procedia Computer Science*, 181, 166-172.
- Gómez González, R. F. (2020). Desafíos de la función pública en Chile y medidas para la modernización y buena gestión de las relaciones laborales dentro de la Administración del Estado. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 23, 123– 160. <https://doi.org/10.18601/21452946.n23.06>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2020). *Metodología de la investigación (8a ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Huamán, P., & Gumercindo, C. (2022). Digital transformation in public administration: challenges for active governance in Peru. *13*(2), 93-105.
- Jixia Mei, I., & Kirkpatrick, I. (2019), “Public hospital reforms in China: towards a model of new public management?”, *International Journal of Public Sector Management*. 32 no. 4, (Marzo): 352-366. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-03-2018-0063>
- Juárez, O. (2020). Hacia la construcción de Sistemas Tecnológicos Sociales:¿ cómo se transforman “conceptos” en “praxis” para el desarrollo inclusivo sustentable? *tecnologías públicas*(101).
- Machado, V., Mantini, G., Viterbo, J., Bernardini, F., & Barcellos, R. (2018). An instrument for evaluating open data portals: A case study in Brazilian cities. En *Proceedings of the 19th Annual International Conference on Digital Government Re-research: Governance in the Data Age* (pp. 1-10). <https://doi.org/10.1145/3209281.3209370>
- Martín Furnari, D. (2024). Hacia una metodología para evaluar la transparencia en las páginas web de gobiernos locales argentinos. *Revista Española De La Transparencia*, (19), 249-278. <https://doi.org/10.51915/ret.344>
- Martínez, J., Salazar, C., Améstica Rivas, L. (2020). ¿Son los Gobiernos locales más eficientes cuando su coalición política está en el Gobierno central? Un estudio para el caso

de las municipalidades en Chile. *Estudios de Economía*, 47(1), 49– 78. <https://doi.org/10.4067/s0718-52862020000100049>

Martinez, R., Palma, A., & Velásquez, A. (2020). *Revolución tecnológica e inclusión social*. 87.

McKee, A., Stern, R., Nowinski, C., Stein, T., Alvarez, V., Daneshvar, D., . . . Cantu, R. (2013). The spectrum of disease in chronic traumatic encephalopathy. 46-64. <https://doi.org/https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23208308/>

Medina Romero, M. Á. (2022). El gobierno abierto como opción de política pública para el desarrollo en los gobiernos locales en México. *South Florida Journal of Development*, 3(1), 644–658. <https://doi.org/10.46932/sfjdv3n1-047>

Molina, P., Medranda, N. (2018). La transparencia de los municipios de Ecuador en sus sitios web: metodología y resultados. *Universidad de Salamanca - España*, 80, 143–169. <https://doi.org/10.14201/alh201880143169>

Moreno, C., Castro, M., & Eusa, C. (2024). La Importancia del Idioma Alemán en la ciberseguridad. Carmen Cayetana Castro Moreno María del Carmen Rüdinger Castro Comparación de la Efectividad de Tres MOOCs en la Enseñanza del Alemán. 18-80.

Muñoz, J. y MOLINA, P. (2020). Metodología para evaluar la transparencia en las páginas web de las alcaldías colombiana”. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*: pp. 422–435.

Novoa, D. y Valverde, C.(2024). Una Revisión Teórica sobre la Modernización de la Gestión Pública en el Estado Peruano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 2284-2300. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12469

Núñez, S. (2023). *Estrategias de implementación de gobierno digital para la modernización de la administración pública en una gerencia regional de Cajamarca*. Universidad Cesar Vallejo.

Osorio-Sanabria, M. y Barreto-Granada, P. (2022). Transparencia pública: análisis de su evolución y aportes para el desarrollo del gobierno abierto. *Innovar*, 32(83). <https://doi.org/10.15446/innovar.v32n83.99884>

Ripalda, J. (2020). Análisis del gobierno electrónico de Ecuador utilizado como herramienta para transparentar la gestión pública y participación ciudadana. *Revista Dilemas contemporáneos*. 4 (25): 1-30.

Rivas, A. (2019). Tecnologías de la Información y Comunicación, la Eficiencia y Transparencia, de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho”. *Revista Journal Universidad de San Martín de Porres*. 6: 167-188

Rodríguez, Y. (2020). Information dimension of the Public Management for the Governance and "electronic" / "open" government. *Scielo*, 9(22).

Rodríguez, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”. *Alcance*.

Sánchez, M. (2020). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.

- Sinsel, S., Markard, J., & Hoffman, V. (2020). How deployment policies affect innovation in complementary technologies evidence from the German energy transition. *Technological Forecasting and Social Change*, 161, 120274. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120274>
- Soto, H. (2023). Transparencia y gobernanza. Indicadores de la calidad de la democracia en la colaboración de Fundar en la política de transparencia. *Estudios En Derecho a La Información*, 1(17), 3–34. <https://doi.org/10.22201/ij.25940082e.2024.17.18780>
- Tamayo, N. (2023). La modernización de la Administración Pública cubana en clave de desarrollo. Principales desafíos. *Estudios Del Desarrollo Social: Cuba Y América Latina*, 9(2).
- Tamayo, N. y Lazo, D. (2020). La modernización de la gestión pública. Una mirada desde la Informática. *Folletos Gerenciales*, XXIV(4), 265–274
- Trujillo, F. y Álvarez, D. (2021). Transformación digital de la administración pública: ¿Qué competencias necesitan los empleados públicos?. *Gestión Y Análisis De Políticas Públicas*, 27, 49-67. <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24965/gapp.i27.10923>
- Valdez, A. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 325–339. [redalyc: https://www.redalyc.org/articulo.oa?%0Aid=29059356003](https://www.redalyc.org/articulo.oa?%0Aid=29059356003)
- Valdivieso, L. (2021). *Notas de técnicas de muestreo*. León Atauqui.
- Varela, E. (2021). La experiencia de la modernización administrativa en Portugal. Algunas lecciones para las instituciones públicas españolas post-Covid19. *Documentación Administrativa*, 7, 145–155. <https://doi.org/10.24965/da.i7.10897>
- Vargas, Jean-Paul., y Ramírez, M. (2020). Gobierno y post-pandemia: la construcción de ciudades inteligentes en contextos digitales. *Revista Centroamericana De Administración Pública* No 79. (Octubre): 15-46.
- Villavicencio, J. (2024). Administración Municipal del Gobierno electrónico del Cantón Quevedo y su impacto en los contribuyentes de predios urbanos, periodo 2019 – 2022. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(2), 150-166. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1866>
- Zambrano, C. (2021). Las TIC en la administración pública y su impacto en la transparencia y acceso a la información en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales del Ecuador (Doctoral dissertation)

ANEXOS

Anexo 1. Guion de la entrevista

Entrevista para el Personal del Hospital

Con el objetivo de realizar el Trabajo de Grado con el tema de: “**IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA EN LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**”.

Objetivo: Obtener información cualitativa sobre la percepción del personal hospitalario respecto al impacto de la tecnología en la modernización de la administración pública, especialmente en el entorno de salud.

Preguntas:

1. ¿Cómo ha cambiado la implementación de nuevas tecnologías en la administración del hospital la eficiencia operativa y la atención al paciente?
2. ¿De qué manera considera que las herramientas digitales han influido en la transparencia y en la rendición de cuentas dentro de la administración hospitalaria?
3. ¿Ha observado una mejora en la accesibilidad a los servicios de salud para los pacientes gracias a la digitalización? ¿Podría proporcionar ejemplos?
4. ¿Qué tan efectivo considera que ha sido el entrenamiento y la capacitación del personal en el uso de nuevas tecnologías dentro del hospital?
5. ¿Qué preocupaciones o desafíos ha enfrentado en términos de seguridad de los datos personales y médicos desde la implementación de tecnologías digitales?

Anexo 2. Cuestionario de la encuesta

ENCUESTA

Con el objetivo de realizar el Trabajo de Grado con el tema de: “**IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA EN LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**”.

Se le solicita y agradece su colaboración en esta encuesta la cual será confidencial con el objetivo de garantizar información real que posteriormente será recopilada en datos estadísticos de forma tabulada e impersonal.

Objetivo: Evaluar la efectividad de las tecnologías implementadas en la modernización de la administración pública, específicamente en términos de mejorar la

eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios gubernamentales para los ciudadanos, así como su impacto en la participación ciudadana y la seguridad de los datos.

Información General:

Lee detenidamente cada pregunta y marque con una (X), donde usted crea conveniente.

La escala a utilizarse corresponde la siguiente:

Pregunta 1.- 1= Muy satisfecho; 2= Satisfecho; 3= Insatisfecho.

Pregunta 2.- 1= Mejorado significativamente; 2= Alguna mejora; 3= Ninguna mejora.

Pregunta 3.- 1= Frecuentemente; 2= Ocasionalmente; 3= Nunca.

Pregunta 4.- 1= Sí, considerablemente; 2= Solo en algunos casos; 3= No, no ha facilitado el acceso.

Pregunta 5.- 1= Muy eficiente; 2= Moderadamente eficiente; 3= Ineficiente.

Pregunta 6.- 1= Sí, mucho; 2= Algo; 3= No, nada.

Pregunta 7.- 1= Muy mejorada; 2= Algo mejorada; 3= Sin cambios.

Preguntas:

1. ¿Cómo evalúa la eficiencia general de los servicios digitales proporcionados por la administración pública?

- 1
 2
 3
 4

2. ¿Considera que la implementación de tecnologías ha reducido el tiempo necesario para completar trámites administrativos?

- 1
 2
 3
 4

3. ¿Cree que la transparencia en la administración pública ha mejorado con el acceso a información digital?

- 1
 2
 3
 4

4. ¿Con qué frecuencia utiliza servicios en línea para realizar trámites gubernamentales?

- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

5. En su opinión, ¿la digitalización ha facilitado el acceso a los servicios públicos, especialmente para personas con menos acceso a tecnología?

- 1
- 2
- 3
- 4

6. ¿Cómo evalúa la seguridad de sus datos personales cuando utiliza plataformas digitales de la administración pública?

- 1
- 2
- 3
- 4

7. ¿Cree que las herramientas digitales han mejorado la coordinación entre diferentes departamentos de la administración pública?

- 1
- 2
- 3
- 4

8. ¿Cómo calificaría la facilidad de uso de las plataformas digitales proporcionadas por la administración pública?

- 1
- 2
- 3
- 4

9. ¿Considera que las plataformas digitales han permitido una mayor participación ciudadana en la toma de decisiones?

- 1
- 2

3

4

10. ¿Ha experimentado alguna vez problemas de ciberseguridad al utilizar servicios digitales de la administración pública?

Sí

No

Prefiero no decir

Recomendaciones

- Asegúrate de leer cuidadosamente cada pregunta antes de responder.
- Si tienes dudas sobre alguna pregunta, por favor consúltalo con el equipo encargado de la encuesta.
- Tu participación es anónima y tus respuestas serán tratadas con total confidencialidad.