



Maestría en Administración Pública

Artículo de investigación aplicada



## Beneficio del Uso de Aplicaciones Digitales en una Institución Pública de Tránsito sobre la Calidad del Servicio al Usuario

<sup>a</sup>SORIA CABRERA Evelyn Alexandra, <sup>b</sup>DE LA ESE TAGLE Lissette Lorena, <sup>c</sup>GODOY ZÚÑIGA María Elena

a. Abogada. Email: [evelyn.soria@uees.edu.ec](mailto:evelyn.soria@uees.edu.ec)

b. Ingeniera Comercial. Email: [lde45@uees.edu.ec](mailto:lde45@uees.edu.ec)

c. Dra. En Lenguaje, Literatura, sus Culturas y sus Aplicaciones. Profesora de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo y ESAI Business School, Ecuador. Email: [mariaegodoy@uees.edu.ec](mailto:mariaegodoy@uees.edu.ec)

### Palabras clave:

Aplicaciones digitales  
Calidad del servicio  
Digitalización  
Eficiencia  
Usuario

### Clasificación JEL O15

**Resumen.** En una sociedad digitalizada, todas las instituciones públicas están moviéndose hacia el uso de aplicaciones digitales para atender las demandas de la sociedad. El estudio se enfocó en analizar los beneficios del uso de aplicaciones digitales en la institución pública de tránsito local, para mejorar la calidad de atención a los usuarios. Se optó por un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y una metodología transversal, para lo cual se empleó una encuesta con 10 preguntas para evaluar el uso de estas aplicaciones y la interacción de atención al usuario. La muestra consistió en 100 personas que realizaron al menos dos trámites en los últimos dos años y se utilizó Google Forms para la recolección y tabulación de datos. Los resultados revelaron una alta aceptación de las aplicaciones digitales, considerándolas altamente oportunas en la gestión de trámites. El 64% considera que las son altamente eficientes, el 66% están muy satisfechos, el 60% expresa un alto nivel de confianza y el 57% se siente cómodo al utilizarlas. Por tanto, se concluye que la digitalización de trámites es muy útil, ya que ha reducido los tiempos de espera, ha mejorado la transparencia de los procesos administrativos, ha proporcionado una experiencia más conveniente para los usuarios y se ha alineado con las demandas de una sociedad cada vez más conectada.

**Abstract.** In a digitalized society, all public institutions are moving towards the use of digital applications to meet the demands of society. The study focused on analyzing the benefits of using digital applications in the local public transit institution, to improve the quality of service to users. A quantitative approach was chosen, with a non-experimental design and a transversal methodology, for which a survey with 10 questions was used to evaluate the use of these applications and the user service interaction. The sample consisted of 100 people who carried out at least two procedures in the last two years and Google Forms was used for data collection and tabulation. The results revealed a high acceptance of digital applications, considering them highly timely in the management of procedures. 64% consider them to be highly efficient, 66% are very satisfied, 60% express a high level of confidence and 57% feel comfortable using them. Therefore, it is concluded that the digitization of procedures is very useful, since it has reduced waiting times, has improved the transparency of administrative processes, has provided a more convenient experience for users and has been aligned with the demands of an increasingly connected society.

### Key words:

Digital applications  
Quality of service  
Digitization  
Efficiency  
User

### JEL Classification O15

## **Introducción**

En la actualidad, caracterizada por la globalización e impulsada por el rápido desarrollo tecnológico y una mayor demanda de servicios eficientes, los gobiernos se han visto impulsados a implementar modelos innovadores para mejorar la atención a los ciudadanos (Theaker, 2022). Este movimiento hacia la eficiencia y la modernización ha hecho que se considere el uso de aplicaciones digitales como una herramienta para ofrecer un servicio más ágil y eficaz a las personas que necesitan realizar diversos trámites (Reyes & Castañeda, 2020). En este contexto, el estudio de la implementación de aplicaciones digitales en instituciones públicas de tránsito emerge como un tema crucial para entender cómo estas tecnologías pueden transformar la administración pública.

Investigaciones recientes, como la de Pérez & López (2018), resaltan que la adopción de sistemas de información en instituciones públicas ha transformado la prestación de servicios al permitir a los usuarios consultar en tiempo real sobre los diversos trámites y procedimientos en la institución. Otros estudios, como el de Ramires et al. (2023), subrayan que la implementación de soluciones tecnológicas en el sector público puede mejorar la eficiencia, la transparencia y elevar la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

En esta línea, la integración de recursos digitales y tecnologías avanzadas ha facilitado una interacción más eficiente entre las instituciones públicas y los usuarios. Ramires y Cruz (2022) subrayan la importancia de emplear asistentes virtuales, como los chatbots disponibles en plataformas como WhatsApp, los cuales simulan conversaciones para proporcionar respuestas rápidas a las consultas que surgen.

No obstante, es fundamental reconocer que la adopción de estas tecnologías enfrenta varios desafíos y, al respecto, Gómez (2020) menciona las dificultades iniciales, especialmente en la aceptación por parte de los adultos mayores, quienes suelen preferir la atención personalizada. Así mismo, Ramírez (2019) refiere que los retos enfrentados por cada institución pública han motivado un mayor esfuerzo por mejorar la respuesta a las consultas de los ciudadanos y satisfacer sus necesidades de manera más eficaz.

Es menester señalar que el empleo de mecanismos digitales agiliza la comunicación, facilita la recepción y archivo digital de documentos, optimiza el tiempo de trámites y evita costos innecesarios para ambas partes (Chávez, 2022). Además, es necesario reconocer la importancia de la seguridad en este proceso, aplicando tecnologías como Blockchain para prevenir hackeos o robos de información (Morán, 2021).

A pesar de los notables avances tecnológicos y las iniciativas de digitalización en el sector público, persisten incógnitas sobre cómo estas soluciones tecnológicas han redefinido la interacción de los ciudadanos con las entidades públicas y su contribución a una atención al usuario más eficiente y de calidad (Valle & Gil, 2022). Por eso, este tema es relevante y permite entender la dinámica presentada al momento de atender las necesidades que tienen los usuarios que requieren realizar trámites relacionadas con el tránsito en la ciudad de Guayaquil.

La falta de investigación en este campo ha sido la motivación principal para elegir este tema, que se centra en la modernización de los servicios públicos, particularmente en las instituciones de tránsito. Esto se debe a la necesidad de adaptarse a las expectativas cambiantes y las crecientes demandas de los ciudadanos, quienes buscan recibir una atención y servicios de calidad por parte de las entidades gubernamentales.

Este estudio considera que la adopción de aplicaciones digitales, en una institución pública de tránsito, mejora significativamente la calidad del servicio al cliente al facilitar un acceso más rápido a la información, brindando respuestas inmediatas a varios requerimientos, manteniendo una comunicación más efectiva y una mejor experiencia de atención, en comparación con métodos tradicionales.

En este contexto, el presente trabajo mantiene el objetivo de analizar los beneficios del uso de aplicaciones digitales en la institución pública de tránsito local para mejorar la calidad de atención a los usuarios, abordando posibles barreras y situaciones complejas que puedan surgir en el proceso de implementación de estos recursos, así como estrategias para superar los problemas que se presenten.

### **Revisión de Literatura**

En este estudio, se exploran fundamentos teóricos acerca de las variables fundamentales que influyen en la adopción y efectividad de las aplicaciones digitales en instituciones públicas de tránsito, entre las cuales están la eficiencia operativa, la optimización procesos internos, la gestión de trámites, ágil y efectiva, representando una oportunidad clave para elevar la excelencia en la atención al usuario y revitalizar los servicios vinculados con la gestión del tráfico vehicular. Según Bannister et al. (2020), la implementación de soluciones tecnológicas en atención al usuario, está generando una transformación significativa en las instituciones públicas, dotándolas de una mayor capacidad para servir de manera eficaz y eficiente.

## **Nuevas Tecnologías**

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) han experimentado un progreso constante, pero el año 2020 marcó un hito con la aceleración, sin precedentes, en la implementación de nuevas tecnologías en diversos sectores, abarcando desde el comercio electrónico hasta la automatización de procesos, con un enfoque destacado en la aplicación de la inteligencia artificial (Gutiérrez et al., 2021).

Estas tecnologías, que ya estaban en continuo desarrollo, se volvieron fundamentales para adaptarse a las nuevas realidades impuestas y, en este contexto, Chilibingua et al. (2021) sostienen que, a medida que el mundo sigue enfrentando desafíos y oportunidades en el ámbito tecnológico, la rápida adopción de estas innovaciones ha evidenciado su capacidad para transformar la manera en que las personas viven, trabajan y se relacionan. Esta transformación tecnológica, acelerada por la implementación de la inteligencia artificial, se revela como un componente integral en la mejora continua de los servicios públicos, incluyendo la gestión del tránsito vehicular, integrando las aplicaciones digitales en instituciones públicas de tránsito, como se ha mencionado anteriormente, se posiciona como una oportunidad estratégica para elevar la calidad de atención al usuario y modernizar los servicios en consonancia con las demandas de la sociedad (Macías, 2021).

### ***Integración de soluciones tecnológicas***

La integración de soluciones tecnológicas implica la combinación de herramientas digitales con el propósito de optimizar la interacción entre las empresas y sus clientes, facilitando a las empresas la resolución más eficiente de problemas, agilizando el proceso de atención al cliente, proporcionando oportunidades para recopilar datos valiosos, permitiendo obtener una comprensión más profunda de las preferencias y necesidades de los usuarios y contribuyendo, a su vez, a una toma de decisiones más fundamentada y a una mejora en la calidad del servicio (Zuiderwijk et al., 2016).

### ***Transformación en la Interacción Empresa-Ciudadano***

La implementación de aplicaciones digitales, como chatbots y WhatsApp, ha generado una revolución en la comunicación entre empresas, organizaciones y sus clientes, demostrando ser esenciales para agilizar el intercambio de información, perfeccionando la atención al cliente y permitiendo un acceso veloz a servicios y asistencia, consolidándose como activos invaluable en el panorama empresarial contemporáneo, dando paso a un concepto novedoso denominado "we-government" (Linders, 2017).

### ***El Impacto del Chatbot en el Entorno de la Empresa Pública***

La introducción del chatbot en el sector público, según Prieto y Tarazona (2019), constituye una innovación tecnológica que mejora tanto la eficiencia operativa como la interacción con los ciudadanos y, en este sentido, esta implementación optimiza significativamente la prestación de servicios y la disponibilidad de información de manera rápida y automatizada, impulsada por la inteligencia artificial, proporcionando una atención al cliente eficaz las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los chatbots abordan consultas comunes, realizan tareas rutinarias de forma instantánea y establece un nuevo paradigma en la interacción de las empresas públicas con los ciudadanos, combinando la eficiencia tecnológica con la atención personalizada para ofrecer una experiencia excepcional (Estela & Huerta, 2018).

### ***Uso de WhatsApp como Herramienta Empresarial***

WhatsApp, la aplicación de mensajería más utilizada en el mundo, ha evolucionado de ser una simple plataforma de comunicación a convertirse en una poderosa herramienta empresarial. Su presencia omnipresente en los dispositivos móviles de la mayoría de las personas facilita una comunicación bidireccional conveniente, instantánea y personalizada entre empresas y consumidores, impulsando una mejor atención al cliente y eficiencia operativa (Pérez, 2022).

### ***Comparación entre Aplicaciones Digitales y Alternativas Tradicionales de Atención***

El empleo de aplicaciones digitales frente a las alternativas tradicionales de atención, como el servicio presencial o el contacto telefónico, presenta notables diferencias que pueden afectar la experiencia del cliente y, en esta línea de ideas, los recursos digitales ofrecen ventajas evidentes en términos de accesibilidad, eficiencia y comodidad, a diferencia de las opciones tradicionales, que pueden estar limitadas a horarios de oficina y requerir desplazamientos físicos, aunque algunos usuarios aún prefieren las alternativas tradicionales, en situaciones sensibles (Almpanopoulou et al., 2020).

### ***Seguridad y Privacidad de la Información***

Garantizar el cumplimiento de estándares de seguridad de datos y privacidad es esencial para las empresas que adoptan soluciones tecnológicas y, para esto, se usan candados de protección para resguardar la información de los usuarios que hacen uso de aplicaciones digitales, pero también las empresas deben asegurarse de cumplir con las normativas legales relacionadas con la confidencialidad de la información y estar alerta ante posibles amenazas externas, sin comprometer la calidad del servicio (Bwalya et al., 2019).

### ***Transparencia de la Información en la Web***

Las empresas públicas deben considerar cómo las soluciones tecnológicas pueden fomentar la transparencia gubernamental y la participación ciudadana y esto implica ofrecer acceso a información en la web para que los usuarios puedan interactuar, opinar o brindar sugerencias, entendiendo que esto no sólo fortalece la relación empresa-ciudadano, sino que también contribuye a un gobierno más transparente y receptivo (Tananta & Bardales, 2020).

### ***Accesibilidad e inclusión***

En este siglo se ha considerado seriamente brindar accesibilidad a todas las personas, independientemente de sus diferencias individuales, para que tengan la posibilidad de utilizar las herramientas tecnológicas de manera justa y sin obstáculos, lo cual implica que, los procesos implementados a través de las aplicaciones digitales, sean diseñados de manera inclusiva, para que nadie se quede excluido de los beneficios que ofrecen, permitiendo la accesibilidad y equidad, que son elementos esenciales en la construcción de una sociedad digital inclusiva, donde todos los individuos tengan la capacidad de participar plenamente en la era digital (Im, et al., 2020).

### ***Las instituciones públicas***

En esta era, las instituciones públicas están experimentando una profunda reconfiguración para adaptarse a los rápidos avances tecnológicos y las cambiantes expectativas de los ciudadanos, lo que ha impulsado a abrazar la digitalización, la transparencia y la participación ciudadana como pilares fundamentales de su funcionamiento, considerando la eficiencia de los servicios, la comunicación efectiva y el acceso en línea a una variedad de trámites y consultas (Peñañiel et al., 2018). Estas transformaciones buscan que los servicios públicos sean más accesibles y eficaces, promoviendo la información constante, para contribuir a una administración pública más ágil y orientada al bienestar de la ciudadanía (Fernández & Escobedo, 2020).

### ***Las instituciones públicas de tránsito***

Las instituciones públicas de tránsito desempeñan un papel crucial en la regulación y gestión del flujo vehicular y en la prestación de servicios relacionados con la movilidad urbana, con un enfoque centrado en garantizar la seguridad vial, emitir licencias de conducir, registrar vehículos y hacer cumplir las normativas de tráfico, desempeñando un papel fundamental en la seguridad y la eficiencia del transporte en las ciudades y carreteras, asegurando que las normativas se cumplan y brindando facilidad para la movilidad de los ciudadanos (Muñoz, 2019).

### ***Las instituciones de tránsito y las nuevas tecnologías***

Las agencias de tránsito están aprovechando aplicaciones tecnológicas para mejorar la atención al cliente y transformar la experiencia de los usuarios, a través de la implementación de aplicaciones móviles, plataformas de atención en línea y sistemas de información en tiempo real, brindando a los ciudadanos un acceso más conveniente y eficiente a los servicios relacionados con el transporte (Álava & Feijó, 2022).

Las aplicaciones permiten a los usuarios consultar horarios, rutas, realizar pagos en línea, reportar incidentes y recibir actualizaciones en tiempo real sobre el estado del tráfico, lo que agiliza la interacción entre la agencia y los usuarios, fomenta una comunicación más efectiva y proporciona a los ciudadanos las herramientas necesarias para tomar decisiones informadas en sus desplazamientos y otros procesos importantes, en el ámbito del tránsito (Aguilar et al., 2018).

### ***Las instituciones de tránsito y la atención al cliente***

La atención de una agencia de tránsito puede realizarse tanto de manera presencial como en línea, ofreciendo a los usuarios la flexibilidad de elegir la modalidad que mejor se adapte a sus necesidades y preferencias y esta combinación de opciones busca ofrecer a los usuarios una experiencia de atención integral que se adapte a sus necesidades individuales, ya sea a través de un enfoque más tradicional y presencial o a través de canales digitales ágiles y accesibles (Zhang et al., 2017). En este mismo aspecto Brandtner et al. (2020) destacan cómo las redes sociales y otras tecnologías están siendo empleadas por los gobiernos para abordar las desigualdades digitales, mejorando la atención y el acceso a servicios para personas que tienen dificultad para acceder a la atención presencial o que prefieren esa vía por las facilidades que presta.

### ***Eficiencia en instituciones de tránsito***

La eficiencia en las instituciones de tránsito se relaciona con la capacidad de estas organizaciones para gestionar de manera efectiva y oportuna las operaciones de tráfico y los servicios relacionados con la movilidad, teniendo en cuenta la optimización de los procesos internos y garantía de que los recursos se utilicen de manera racional, permitiendo una respuesta más ágil a las necesidades de los usuarios y, en este aspecto, según Gutiérrez (2020) la eficiencia en estas instituciones es esencial para mantener un flujo vehicular seguro, así como para brindar servicios de alta calidad a los ciudadanos, en un marco de regulación y cumplimiento de las normativas de tráfico.

### ***Diseño centrado en el usuario***

Las soluciones tecnológicas deben estar diseñadas pensando en la experiencia del usuario, que tenga la accesibilidad necesaria y la oportunidad de encontrar una aplicación manejable con intuición, que le garantice la solución a sus problemas, que permita una retroalimentación constante por parte de los ciudadanos para detectar oportunidades de mejora en el servicio al cliente, que se ajuste a las necesidades de los usuarios (Suárez et al., 2019).

El Diseño Centrado en el Usuario busca garantizar que la experiencia del usuario sea lo más eficiente, amigable y satisfactoria posible, proporcionando una mejor atención al cliente, de manera personalizada y que responda de forma efectiva a las demandas y expectativas, lo que, a su vez, promueve una mayor satisfacción y confianza hacia la institución (Pinchi & Bardales, 2020).

### ***Atención personalizada a los usuarios***

Para poder brindar atención personalizada, es importante conocer las necesidades de los usuarios y sus expectativas, en relación con los servicios públicos, para comprender qué problemas enfrentan y qué mejoras esperan ver a través de la implementación de soluciones tecnológicas y, en este sentido, Delgado et al. (2022) consideran que esto permitirá planificar y proponerse objetivos claros, en relación a la eficiencia, la calidad de servicio, la accesibilidad o la transparencia, optimizado los servicios gubernamentales, conservando un enfoque humanista, en el interactuar.

### ***Los usuarios en la web***

El comportamiento del usuario en asuntos de tránsito, en trámites en línea, se refiere a las acciones y patrones de interacción que las personas exhiben al utilizar recursos web relacionados con la movilidad y la gestión del tráfico, utilizando aplicaciones y plataformas digitales para consultas y para la obtención de servicios de tránsito, de tal manera y como lo refieren Ayay et al. (2021), dicho comportamiento, se caracteriza por la búsqueda activa de información precisa y actualizada para tomar decisiones informadas en sus desplazamientos y aprovechar las ventajas de la tecnología en la gestión por temas de movilidad vehicular.

### ***Personal que atiende por medio de Whatsapp***

Detrás de la aplicación WhatsApp, usada en las instituciones públicas, está el personal que contesta ciertas inquietudes de los usuarios que establecen dicha demanda, quienes desempeñan un papel clave en la comunicación y la prestación de servicios, responsables de responder a

consultas, proporcionar información y asistencia a los ciudadanos a través de esta popular plataforma de mensajería instantánea siendo, también, participativos al proporcionar respuestas oportunas y precisas a las preguntas de los usuarios, orientándolos sobre trámites y procedimientos, facilitando la comunicación con la institución pública y contribuyendo a una experiencia de usuario satisfactoria y eficiente (Cueva et al., 2018).

### ***Calidad del servicio***

La empresa pública de tránsito trabaja constantemente en pro de sus empleados y en la mejora continua, para brindar mejor servicio a la comunidad, para esto mantienen planes que los proyectan hacia la eficiencia y la agilidad, optimizando los procesos gubernamentales y reduciendo trámites, lo que puede llevar a una prestación de servicios más rápida y satisfactorios, como lo refieren Del Águila & Bardales (2020), sobre la importancia de cumplir con las expectativas y necesidades de los ciudadanos en la prestación de servicios y la atención al cliente, garantizando la mejora continua y la calidad del servicio, esencial para ofrecer una atención óptima al ciudadano y logrando resolver sus diferentes problemas.

### ***Experiencia del usuario***

Un aspecto a considerar en la calidad de atención es la vivencia de las personas al interactuar con las entidades gubernamentales y recibir servicios relacionados con trámites, regulaciones y asistencia pública; experiencia que abarca la accesibilidad a los servicios, la eficiencia en la tramitación de solicitudes, la calidad de la atención al cliente, la transparencia en la comunicación y la satisfacción general del usuario, aspectos fundamentales que influyen en la confianza de los ciudadanos en la institución pública y en su disposición a continuar utilizando servicios gubernamentales en el futuro (Picazo et al., 2020).

### ***Personal capacitado en atención virtual***

Se puede observar en Latinoamérica ciertos cambios en relación a la manera de cómo se percibe y se atiende a los usuarios en el sector público y esto tiene relación con la manera en que se recibe atención, de tal manera que se está promoviendo la capacitación constante del personal que atiende por medios virtuales y bajo la asesoría de empresas dedicadas a sistemas informáticos, que ayudan a fortalecer y dinamizar los medios de atención al público, teniendo como base los recursos ofrecidos por la ciencia y la tecnología, motivada a mantener una perspectiva diferente de la atención, que esté enfocada en los usuarios (De la Cruz et al., 2021).

### ***Innovación en la atención***

La atención a los clientes ha tomado un giro importante, desde el recurso humano hasta el recurso digital, desde la atención presencial hasta la atención en la web, lo que ha implicado la aceptación de cambios acordes a los tiempos, incluso en la jornada de trabajo de los servidores públicos, desde una oficina o desde casa o haciendo coworking, como lo señalan Quispe & Fernández (2021), quienes consideran beneficiosos los cambios tecnológicos producidos en los últimos años, en beneficio de la atención a los clientes.

### ***La gobernanza en atención al cliente***

En la actualidad las empresas públicas deben moverse con otra lógica, con otra mirada hacia el usuario que atiende, cambiando los estilos de atención, considerando la recomposición de las dinámicas de acción pública, teniendo en cuenta la gobernanza y la manera de atender a los clientes, teniendo en cuenta la imagen que se ofrece al público, con el servicio prestado por medio de las diferentes aplicaciones y plataformas usadas en la web, rompiendo con algunas formas de atención que limitaba el acceso a algunas personas y mejorando la gestión en la atención al público (Chica & Salazar, 2021).

### ***La cultura organizacional y la calidad de atención***

La calidad de atención está estrechamente relacionada con el liderazgo, como lo refieren Flores & Mendoza (2019), quienes destacan que la satisfacción del cliente en empresas públicas ecuatorianas no solo está influenciada por aspectos tangibles como la calidad de los servicios, sino también por factores intangibles como la manera de atender, la equidad y la forma de administrar los recursos públicos, enfatizando la necesidad de abordar tanto aspectos funcionales como emocionales para lograr una mejora integral en la cultura organizacional, de la empresa pública.

### ***La satisfacción del cliente***

Considerando la satisfacción a los usuarios, Rodríguez & González (2021) refieren que, el uso de tecnologías digitales, juegan un papel significativo en la mejora de la atención a los clientes en empresas públicas, a través de pautas aplicadas con eficacia. También Vela & Cevallos (2017) hacen referencia a la importancia de la implementación exitosa de medidas para mejorar la satisfacción del cliente en el sector público, pensando en la comprensión profunda de las necesidades y expectativas de los usuarios.

### ***La imagen de la empresa***

En el contexto de las empresas públicas en Ecuador, los paradigmas han cambiado y ahora la imagen es importante, como aspecto fundamental, relacionado con la atención al cliente, como lo refieren Pérez & Cordero (2018), quienes han destacado la importancia de brindar una excelente atención al cliente, procurando la satisfacción como un indicador clave de la eficiencia y efectividad de las empresas estatales en el país, pero también mostrando una buena imagen del gobierno, sea local o nacional.

### **Diseño metodológico**

#### ***Enfoque de la investigación***

Este trabajo considera el enfoque cuantitativo, ya que permite realizar un proceso sistemático y estructurado de recopilación, análisis e interpretación de datos numéricos, y luego entender fenómenos, establecer patrones, relaciones y generalizaciones en una población específica. Esto se acompaña de técnicas cuantitativas, estandarizadas y estructuradas para examinar variables, medirlas y examinar las relaciones entre ellas, en un contexto investigativo (De Franco & Solórzano, 2020).

#### ***Diseño de la investigación***

Esta investigación mantiene un diseño no experimental, lo que implica la observación y recopilación de datos tal como se presentan naturalmente en un entorno determinado, sin manipular o controlar ninguna variable (Arenas, 2021).

#### ***Tipo de investigación***

En este estudio se aplicó la metodología transversal, y para esto, hubo acercamiento a la población, aplicando una encuesta en un único momento, lo que permitió recopilar datos, de una muestra representativa, teniendo en cuenta las dos variables de estudio. (Bedoya, 2020).

#### ***Técnicas e instrumentos***

##### **Encuesta**

Se utilizó una encuesta con 10 preguntas, lo que permitió evaluar el uso de aplicaciones digitales en Institución de Tránsito, así como la interacción de atención al usuario, de manera interactiva, online. Las preguntas se diseñaron en torno a constructos clave que incluyen la eficiencia operativa, accesibilidad, satisfacción del usuario, tiempo de respuesta, precisión, amabilidad en la atención, y disponibilidad del servicio.

Cada constructo se desglosó en dimensiones específicas, como la eficiencia operativa que se evaluó a través de la reducción del tiempo en la gestión de trámites y la mejora en la coordinación entre departamentos; la satisfacción del usuario se midió a través de su percepción sobre la rapidez, precisión y conveniencia del servicio recibido a través de las aplicaciones.

Para cada dimensión, se utilizaron indicadores medibles y se aplicaron escalas Likert, que van desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo", para cuantificar las percepciones de los usuarios. La accesibilidad se midió evaluando la facilidad de acceso y uso de las aplicaciones, mientras que la seguridad de la información se evaluó mediante indicadores de confianza y percepción de protección de datos. También se incluyeron la frecuencia de uso de las aplicaciones digitales, la eficiencia en la gestión de trámites, el nivel de confianza en la seguridad de la información, la preferencia entre atención presencial y digital, la rapidez de respuesta del servicio al cliente, la importancia de la interacción personalizada versus la eficiencia, el nivel de comodidad al utilizar las aplicaciones digitales y la disponibilidad de información relevante.

El marco teórico se basó en la teoría de la adopción tecnológica y la teoría de la calidad del servicio, proporcionando un fundamento claro para analizar cómo las innovaciones digitales influyen en la satisfacción y eficiencia del servicio al usuario. La combinación de estos elementos permitió una evaluación integral y detallada del impacto de las aplicaciones en la calidad del servicio al usuario.

### ***Población y muestra***

Para llevar a cabo esta investigación, se consideró una población de 100 personas, siguiendo criterios de inclusión y exclusión, y se realizó de manera aleatoria, asegurando una muestra diversa y representativa, a pesar de que la institución pública de tránsito atiende a miles de personas anualmente. Este número reducido de usuarios fue elegido, para asegurar una evaluación manejable y representativa del impacto de las aplicaciones digitales, permitiendo un análisis detallado y preciso de las respuestas.

La selección de la muestra es el mismo de la población, es decir 100 personas. Los participantes fueron contactados a través de correo electrónico y mensajes por Whatsapp, invitándolos a completar la encuesta digital, lo cual facilitó la recolección de datos de manera eficiente y rápida.

## **Criterios de inclusión y exclusión**

Para la encuesta se trabajó con usuarios que hicieron uso de los servicios de la agencia de tránsito de manera virtual, al menos dos veces en los últimos dos años, personas adultas desde los 18 hasta los 60 años de edad, que vivan en la ciudad de Guayaquil.

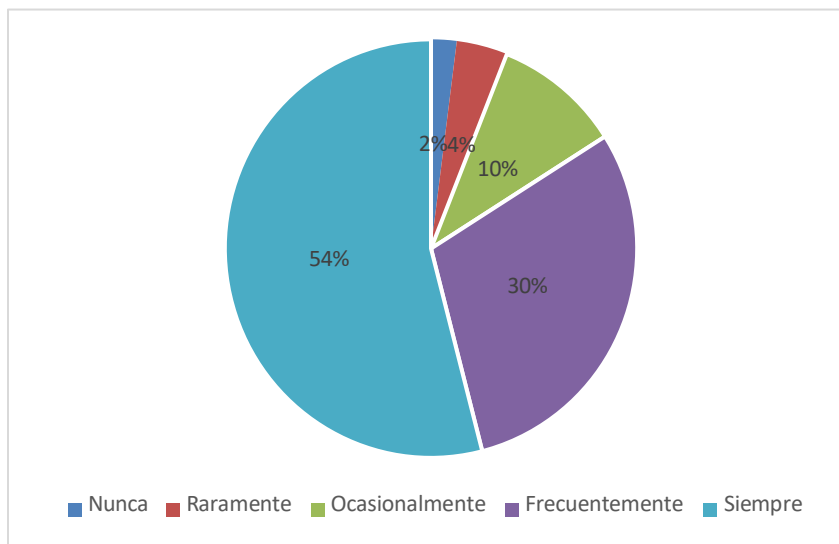
## ***Forma de recolección y tabulación de datos.***

Para esto se utilizó el recurso digital Google Forms, que permitió responder las preguntas desde cualquier dispositivo tecnológico, desde su lugar de trabajo o de casa, y luego tabular automáticamente y de manera sencilla.

## **Resultados**

### **1. Frecuencia de Uso de Aplicaciones Digitales**

**Gráfico 1. Frecuencia de Uso de Aplicaciones Digitales**

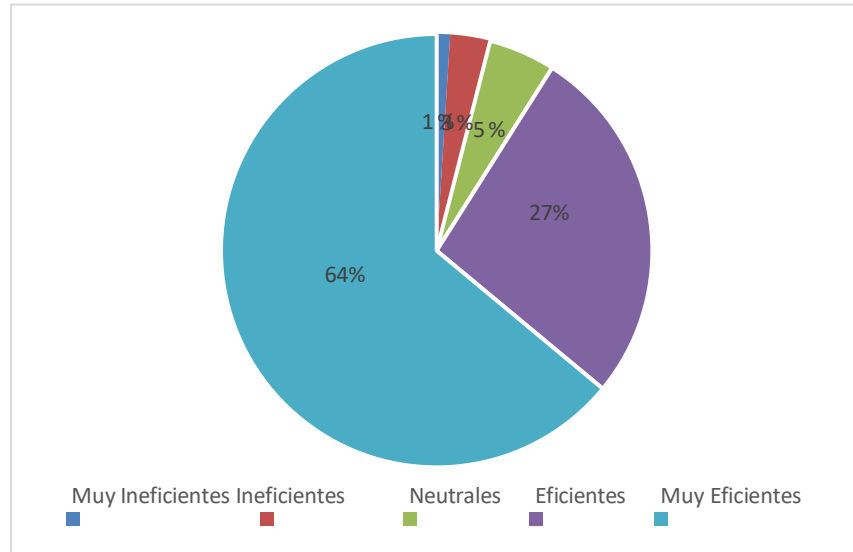


Nota: Datos de la encuesta

**Análisis:** La mayoría de los encuestados (54%) utiliza aplicaciones digitales siempre, indicando una adopción generalizada y un alto nivel de integración de estas herramientas en la gestión de trámites en instituciones de tránsito. Este resultado refleja una tendencia positiva hacia la aceptación y uso constante de aplicaciones digitales.

## 2. Eficiencia de Aplicaciones Digitales en la Gestión de Trámites

**Gráfico 2. Eficiencia de Aplicaciones Digitales**

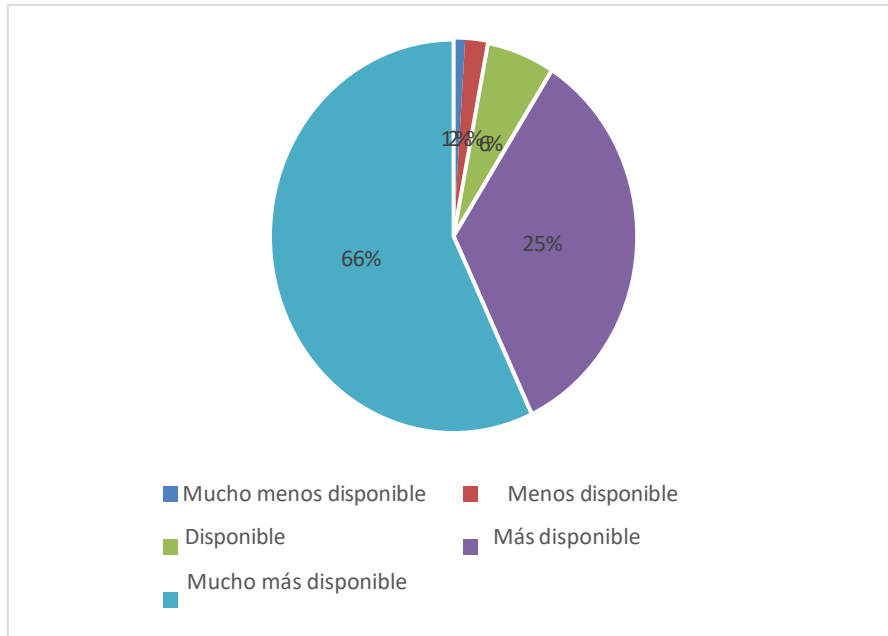


Nota: Datos de la encuesta

**Análisis:** El 64% considera que las aplicaciones digitales son muy eficientes en la gestión de trámites, destacando la percepción mayoritaria de que estas herramientas son altamente efectivas. Este alto porcentaje refuerza la idea de que las aplicaciones digitales han mejorado significativamente la eficiencia en los procesos relacionados con instituciones de tránsito.

### 3. Satisfacción con la Calidad del Servicio de Aplicaciones Digitales

**Gráfico 3. Satisfacción con la Calidad del Servicio**

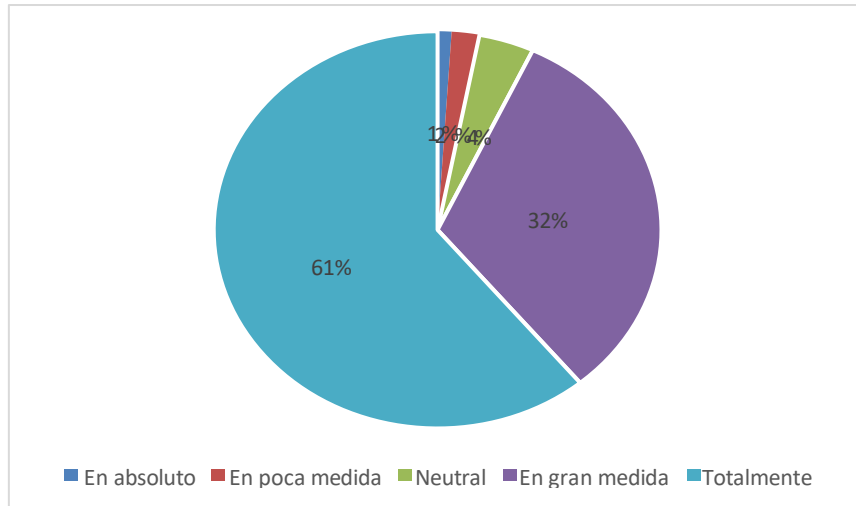


Nota: Datos de la encuesta

**Análisis:** El 66% se declara muy satisfecho/a con la calidad del servicio proporcionado a través de aplicaciones digitales. Este resultado subraya la satisfacción generalizada de los usuarios, sugiriendo que las aplicaciones digitales han cumplido o superado las expectativas de los encuestados en términos de calidad de servicio.

4. **Facilitación de Acceso Rápido a Información Relevante:**

**Gráfico 4. Acceso Rápido a Información Relevante**

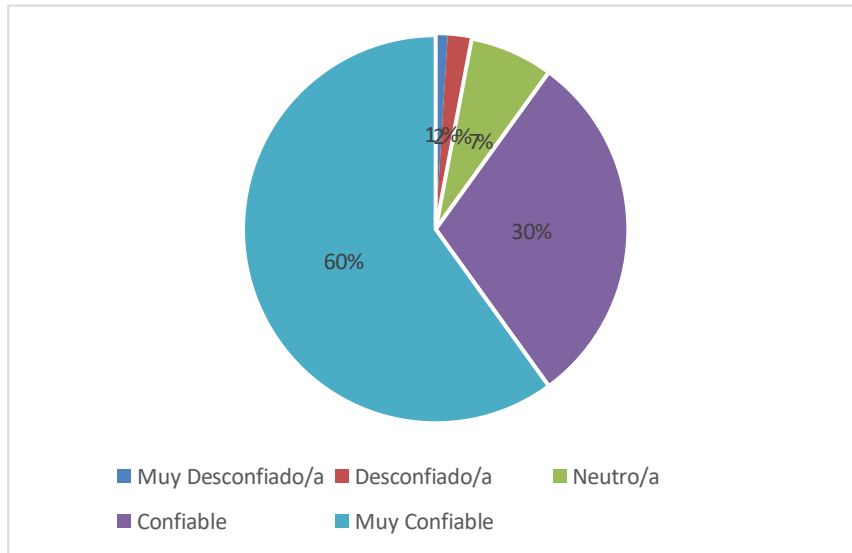


Nota: Datos de la encuesta

**Análisis:** El 61% considera que las aplicaciones digitales facilitan el acceso rápido a información relevante. Este porcentaje destaca la percepción mayoritaria de que estas herramientas agilizan significativamente el proceso de obtener información, lo que refuerza su valor en términos de accesibilidad.

## 5. Nivel de Confianza en la Seguridad de la Información

**Gráfico 5. Confianza en la Seguridad de la Información**

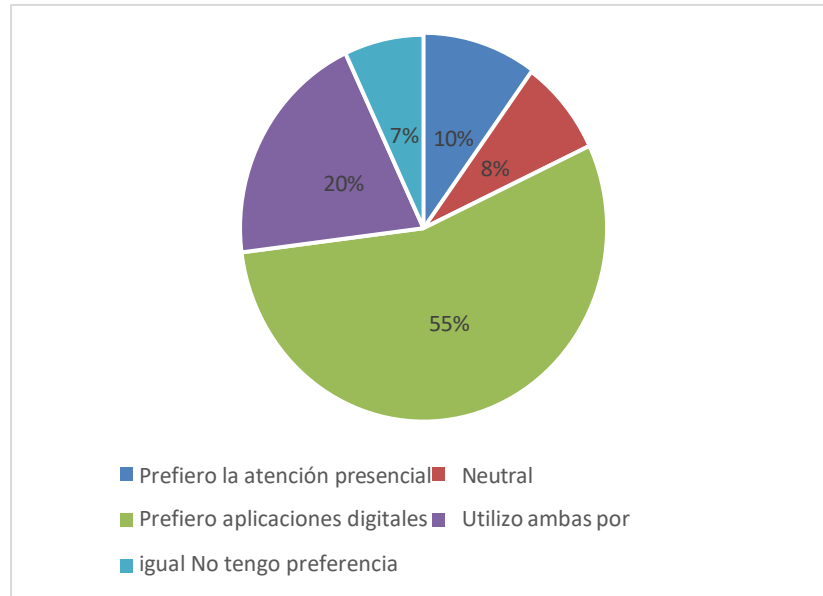


Nota: Datos de la encuesta

**Análisis:** El 60% expresa un alto nivel de confianza en la seguridad de la información al utilizar aplicaciones digitales. Este resultado refleja la importancia atribuida a la seguridad de los datos y sugiere que las medidas de protección implementadas son efectivas y generan confianza entre los usuarios.

## 6. Preferencia entre Atención Presencial y Aplicaciones Digitales

**Gráfico 6. Preferencia entre Atención Presencial y Aplicaciones Digitales**

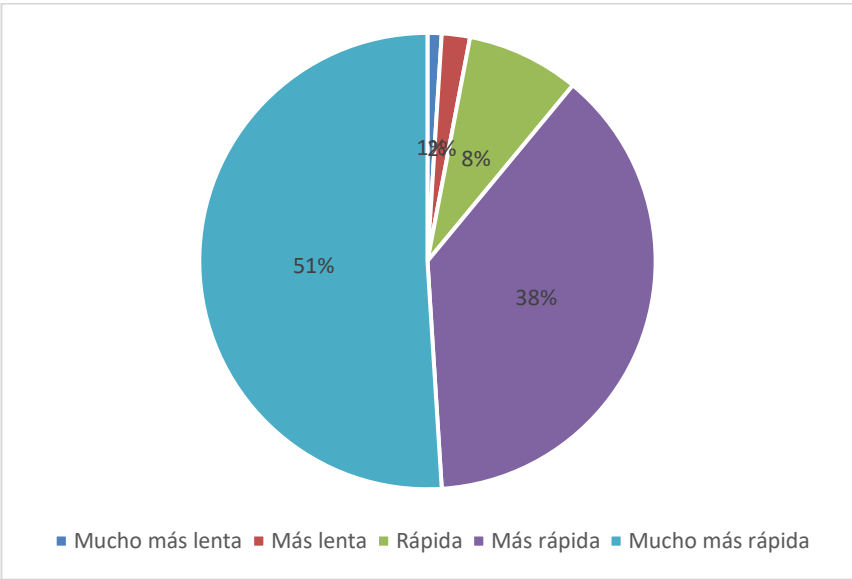


Nota: Datos de la encuesta

**Análisis:** El 55% manifiesta preferir el uso de aplicaciones digitales, destacando una clara preferencia por este canal en lugar de la atención presencial. Este resultado sugiere un cambio de paradigma en las preferencias de los usuarios, quienes valoran la conveniencia y eficacia de las herramientas digitales.

**7. Evaluación de Rapidez de Respuesta del Servicio al Cliente**

**Gráfico 7. Rapidez de Respuesta del Servicio**

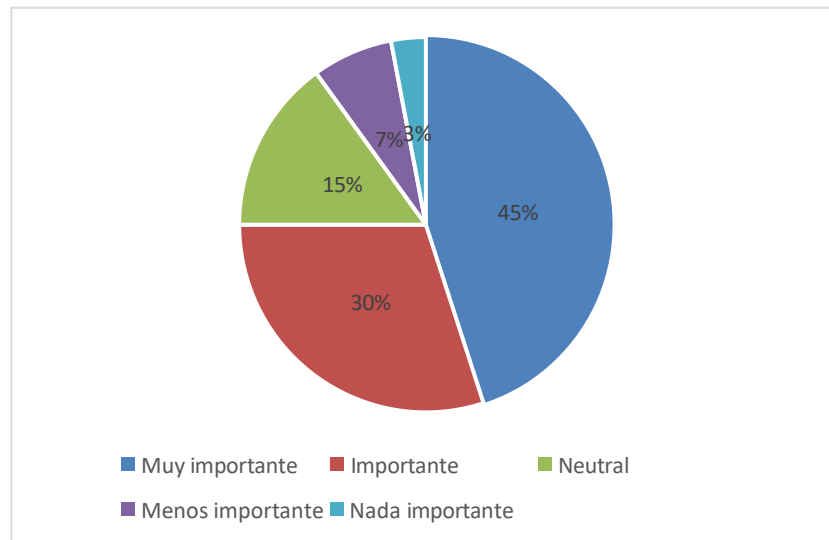


Nota: Datos de la encuesta

**Análisis:** Un notorio 51% percibe que la respuesta del servicio al cliente a través de aplicaciones digitales es mucho más rápida. Esto resalta la percepción mayoritaria de que estas herramientas mejoran significativamente la eficacia y velocidad de la atención al cliente.

## 8. Importancia de la Interacción Personalizada vs. Eficiencia

Gráfico 8. Interacción Personalizada vs. Eficiencia

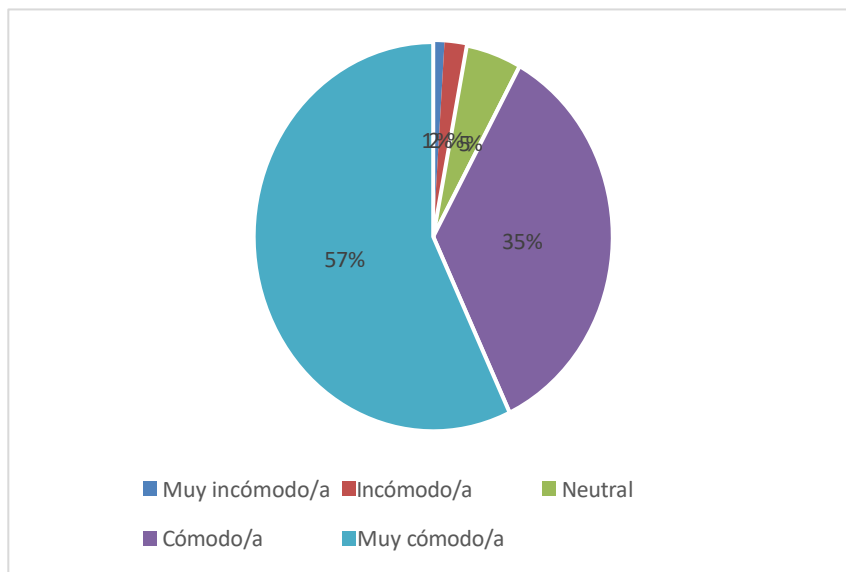


Nota: Datos de la encuesta

**Análisis:** Un 45% considera muy importante la interacción personalizada en comparación con la eficiencia. Aunque existe una clara preferencia por la eficiencia, este porcentaje sugiere que un segmento significativo de usuarios valora la atención más personalizada, indicando una diversidad de expectativas.

## 9. Nivel de Comodidad al Utilizar Aplicaciones Digitales

**Gráfico 9. Comodidad al Utilizar Aplicaciones**

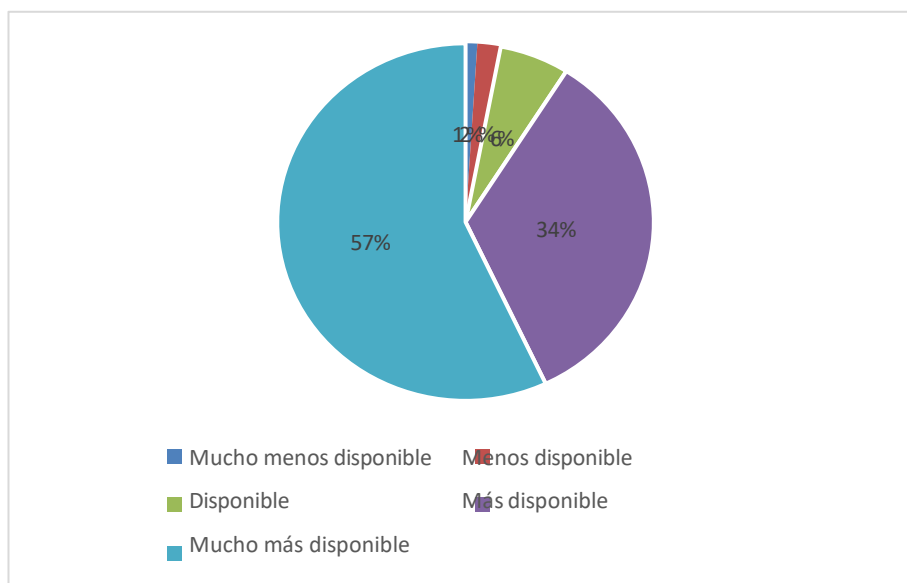


Nota: Datos de la encuesta

**Análisis:** El 57% se siente muy cómodo/a utilizando aplicaciones digitales, subrayando la comodidad experimentada por la mayoría de los encuestados al adoptar estas herramientas. Esto respalda la idea de que las aplicaciones digitales se han integrado de manera efectiva en la vida cotidiana de los usuarios.

## 10. Descripción de Disponibilidad de Información Relevante

Gráfico 10. Información Relevante



Nota: Datos de la encuesta

**Análisis:** El 57% percibe que la información está más disponible a través de aplicaciones digitales. Esto sugiere que estas herramientas mejoran la accesibilidad a la información, brindando a los usuarios la oportunidad de acceder fácilmente a datos relevantes.

### Análisis de resultados

Se observa una tendencia generalizada hacia la adopción y aceptación de las aplicaciones digitales en la gestión de trámites relacionados con instituciones de tránsito. La mayoría de los encuestados utiliza estas herramientas de manera constante, lo que indica una alta integración en los procesos cotidianos de los usuarios. Además, un 64% considera que las aplicaciones digitales son altamente eficientes en la gestión de trámites, lo que refuerza la percepción de que estas herramientas han mejorado significativamente la eficiencia en los servicios de tránsito.

La satisfacción de los usuarios con la calidad del servicio proporcionado a través de aplicaciones digitales es notable, con un contundente 66% declarándose muy satisfechos. Esto sugiere que las expectativas de los usuarios han sido cumplidas o superadas por el uso de estas herramientas. Asimismo, la mayoría de los encuestados percibe que las aplicaciones digitales facilitan el acceso rápido a información relevante, lo que destaca su valor en términos de accesibilidad y conveniencia.

En cuanto a la seguridad de la información, el 60% expresa un alto nivel de confianza al utilizar aplicaciones digitales, indicando que las medidas de protección implementadas son efectivas y generan confianza entre los usuarios. Así mismo, más de la mitad de los encuestados manifiesta preferir el uso de aplicaciones digitales en lugar de la atención presencial.

Es importante destacar que, aunque la eficiencia es altamente valorada, un significativo 45% de los encuestados considera muy importante la interacción personalizada. Esto indica una diversidad de expectativas entre los usuarios, resaltando la importancia de ofrecer opciones que se ajusten a las necesidades individuales. Además, la mayoría de los encuestados (57%) se siente cómoda utilizando aplicaciones digitales, lo que sugiere una efectiva integración de estas herramientas en la vida cotidiana de los usuarios.

## **Discusión**

La implementación de soluciones tecnológicas, incluida la inteligencia artificial, ha generado una notable transformación en las instituciones públicas, permitiéndoles ofrecer servicios más eficaces y eficientes, pero teniendo en cuenta una correcta integración de herramientas como chatbots y WhatsApp ha revolucionado la interacción entre instituciones de tránsito y ciudadanos, promoviendo el concepto de "we-government".

En este sentido, la encuesta reveló que el 54% de los usuarios utiliza aplicaciones digitales siempre, indicando una adopción generalizada y una alta integración de estas herramientas en la gestión de trámites, lo que subraya la efectividad de las soluciones digitales en la mejora de la eficiencia en los procesos relacionados con las instituciones de tránsito.

La percepción de eficiencia es respaldada por el hecho de que el 64% de los encuestados considera las aplicaciones digitales como muy eficientes en la gestión de trámites, reforzando la idea de que estas tecnologías contribuyen significativamente a la agilidad y efectividad en la prestación de servicios públicos. Asimismo, un 66% expresaron estar muy satisfechos con la calidad del servicio proporcionado a través de aplicaciones digitales, evidenciando la satisfacción generalizada de los usuarios, sin dejar a un lado que también la mayoría percibe que las aplicaciones digitales facilitan en gran medida el acceso rápido a información relevante, de cada usuario.

A pesar de la eficiencia y comodidad ofrecidas por las aplicaciones digitales, la encuesta evidencia que el 45% de los usuarios considera muy importante la interacción personalizada en comparación con la eficiencia, aceptando que este hallazgo sugiere que, aunque los usuarios valoran la eficiencia, existe una diversidad de expectativas, pero destacando la importancia de encontrar un equilibrio entre la automatización y la atención personalizada.

Hay estudios sobre el tema, como el de Aliaga Pizarro (2022), que proporciona una perspectiva valiosa sobre la transformación digital en el gobierno, proponiendo un programa de mejoramiento de gestión específico para el sector público, haciendo énfasis en la implementación de soluciones digitales, como las aplicaciones en instituciones públicas de tránsito, reflejando un paso significativo hacia la modernización y mejora de la eficiencia en la prestación de servicios gubernamentales. La propuesta de este estudio destaca la necesidad de programas específicos que aborden los desafíos únicos del sector público en su proceso de transformación digital, alineándose con la tendencia observada en la encuesta, donde el 64% considera que las aplicaciones digitales son muy eficientes en la gestión de trámites.

Pareja et al. (2017) exploran la gestión de la identidad y su impacto en la economía digital, presentando un documento relevante para la discusión sobre el uso de aplicaciones digitales en instituciones de tránsito, teniendo en cuenta que la seguridad y privacidad de la información, resaltadas en el estudio, son aspectos esenciales para la adopción exitosa de tecnologías digitales en el sector público.

En concordancia, la encuesta revela que un alto 60% expresa confianza en la seguridad de la información al utilizar aplicaciones digitales, lo que destaca la importancia de implementar medidas efectivas para proteger la información de los usuarios.

El trabajo de Yáñez (2019) sobre el Gobierno Electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública complementa los hallazgos del presente estudio y esto se puede comparar efectivamente con la encuesta, donde el 51% percibe que la respuesta del servicio al cliente a través de aplicaciones digitales es mucho más rápida. Esto sugiere que las herramientas digitales no sólo mejoran la eficiencia interna, como señala Yáñez, sino que también tienen un impacto directo en la velocidad y calidad de la atención al usuario en instituciones públicas de tránsito, resaltando la relevancia y el impacto positivo de la transformación digital en el sector público, particularmente en la gestión eficiente, seguridad de la información y mejora de la experiencia del usuario.

La integración de recursos digitales en la empresa pública de tránsito ha resultado fundamental para el mejoramiento significativo de la calidad del servicio al usuario, por medio de la adopción de aplicaciones digitales, agilizando los procesos de atención, brindando a los usuarios una experiencia más eficiente, satisfactoria y fortaleciendo la confianza de los usuarios en los servicios ofrecidos por la institución pública de tránsito, aunque aún hay largo camino por recorrer disminuyendo tiempos en procesos, logrando que los usuarios reciban atención más personalizada, eficiente y segura.

## **Conclusiones**

La investigación cumplió satisfactoriamente con el objetivo planteado y para esto, se aplicó una encuesta en donde se evaluaron aspectos clave como la frecuencia de uso, eficiencia en la gestión de trámites, satisfacción con la calidad del servicio, acceso rápido a información relevante, y nivel de confianza en la seguridad de la información. La recopilación de datos se realizó mediante un cuestionario dirigido a una muestra representativa de usuarios, y el análisis de las respuestas permitió identificar mejoras significativas en la calidad del servicio proporcionado por la institución de tránsito.

La frecuencia de uso de las aplicaciones digitales es alta, lo que sugiere una adopción tecnológica exitosa entre los usuarios, reflejando la accesibilidad, conveniencia y practicidad para realizar trámites a través de estas herramientas. La eficiencia también fue destacada positivamente, con una reducción considerable en los tiempos necesarios para completar diversas tareas administrativas, mejorando así la fase operativa de la institución.

La satisfacción con la calidad del servicio proporcionado por la institución de tránsito fue otra área en la que se observaron resultados favorables. Los usuarios valoraron la rapidez y precisión de las respuestas obtenidas a través de las aplicaciones, así como lo intuitivo en el proceso, evidenciando que han mejorado la percepción del servicio y aumentado la confianza en la institución.

En términos de acceso rápido a información relevante, los usuarios apreciaron poder obtener información precisa y útil de manera inmediata, lo que facilitó la toma de decisiones informadas y redujo la necesidad de interacciones presenciales. Este aspecto fue complementado por un alto nivel de confianza en la seguridad de la información proporcionada a través de las aplicaciones aumentando la credibilidad y fiabilidad de los servicios recibidos.

La preferencia entre atención presencial y aplicaciones digitales mostró una tendencia hacia el uso de aplicaciones, especialmente cuando se trata de la rapidez de respuesta y la disponibilidad de información. Aunque algunos usuarios todavía valoran la interacción personalizada, la mayoría prefirió la eficiencia y comodidad proporcionada por las aplicaciones digitales, destacando la disponibilidad continua de información relevante y reafirmando la confianza en la institución pública de tránsito.

### **Fortalezas**

El uso de herramientas digitales para recolectar y analizar información ha permitido obtener datos en tiempo real y de manera más precisa. Esta aproximación metodológica asegura que la información es actual y refleja de manera fiel las experiencias y comportamientos de los usuarios en su interacción con los servicios digitales.

El enfoque metodológico usado ofrece un mejor entendimiento de las percepciones y actitudes de los usuarios hacia los servicios digitales, permitiendo una mejor comprensión de cómo las aplicaciones digitales están transformando el servicio al ciudadano en el sector público de tránsito. Esta temática es de suma importancia para una sociedad cada vez más digitalizada, que exige trámites más eficientes, rápidos y seguros, que fomente una gestión pública más participativa y centrada en el usuario, redefiniendo la interacción entre el gobierno y los ciudadanos.

Las variables de estudio están seleccionadas para abarcar una amplia gama de aspectos relevantes en relación al uso de servicios digitales y la mejora de la calidad del servicio al cliente. Estas incluyen la satisfacción del usuario, la eficacia percibida de las herramientas digitales, la accesibilidad de los servicios, la confianza en la seguridad de los datos, y la facilidad de uso de las aplicaciones, lo que garantiza una comprensión integral de cómo las aplicaciones digitales están impactando en la experiencia del usuario y en la calidad general de los servicios de tránsito.

### **Limitaciones**

A pesar de la alta satisfacción de los usuarios aún hay un grupo considerable que considera muy importante la interacción personalizada, lo que sugiere que la implementación de soluciones digitales no debe descuidar la necesidad de mantener opciones de atención personal para aquellos que las prefieren.

Esta diversidad de expectativas plantea el desafío de equilibrar la eficiencia de la automatización con la calidez y personalización de la atención humana, sin descuidar la seguridad y privacidad de la información, que continúan siendo preocupaciones cruciales para los usuarios.

### **Trabajos a Futuro**

Para continuar con este tema relevante, es necesario explorar estrategias para integrar más efectivamente la atención personalizada dentro de las plataformas digitales, potenciando la capacidad de los sistemas para ofrecer respuestas más humanizadas y adaptadas a las necesidades individuales. El aumento de la tecnología, aplicada al sector público, exige que la institución de tránsito invierta en nuevos recursos de última generación.

Para un trabajo futuro, se propone una evaluación del impacto a largo plazo de las nuevas tecnologías en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Este análisis permitirá asegurar que las mejoras implementadas sean sostenibles y continúen contribuyendo a una relación positiva y eficiente entre las instituciones públicas y la ciudadanía. Al monitorear y analizar el rendimiento y la aceptación de las tecnologías a lo largo del tiempo, se podrán identificar áreas de mejora continua, ajustar estrategias tecnológicas según las necesidades cambiantes de los usuarios y garantizar que las aplicaciones digitales sigan siendo herramientas efectivas y confiables en la gestión de servicios públicos.

Otro aspecto fundamental a considerar es el desarrollo de mecanismos robustos para garantizar la privacidad y seguridad de la información. Esto permitirá abordar las preocupaciones de los usuarios y fortalecer su confianza en el uso de aplicaciones digitales. La implementación de protocolos de seguridad avanzados y medidas de protección de datos permitirá a la institución asegurar que la información de los usuarios se maneje con el máximo cuidado y confidencialidad.

## Referencias bibliográficas

Aguilar, B. E., Zambrano, G. J., Chávez, D. A. & Ortega, J. E. (2018). Gestión y Prospectiva Estratégica, Aplicable a Entidades Públicas de Desarrollo Sociocultural. *Revista Científica Hallazgos*21, 3.

Álava, V. M. & Feijó-Cuenca, T. E. (2022). Percepción del cliente en los servicios públicos de la agencia nacional de tránsito Quevedo. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN-ISSN: 2697-3456*, 6(10 Ed. esp), 64-79.

Aliaga Pizarro, L. A. (2022). Transformación Digital y Gobierno: propuesta de programa de mejoramiento de gestión para el sector público.

Almpanopoulou, A. A., Dwivedi, Y. K. & Williams, M. D. (2020). Adoption and use of e-government services in the United Arab Emirates: A citizens' perspective. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101472.

Arenas, A. C. (2021). Métodos mixtos de investigación. Tercera impresión. Colombia

Ayay, N. T., Vásquez, J. G., Ramirez-López, R. & Alvarado, G. D. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197.

Bannister, F., Connolly, R. & Burchell, K. (2020). Joining up to serve the public? E-government and the transformation of public service organizations. *Government Information Quarterly*, 37(2), 101429.

Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor TES*, 4(3), 65-76.

Brandtner, M., Holzinger, K. & Ziefle, M. (2020). Smart governments and digital inequality: The use of social media in state and municipal public administrations and the influence on vulnerable social groups. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101384.

Bwalya, K. J., Healy, M. & Cullen, S. (2019). Digital government service maturity: A comparative analysis of service delivery in Zambia and Ireland. *Government Information Quarterly*, 36(1), 85-93.

Chávez-Cano, L. M. (2022). Diseño de una solución tecnológica, aplicando transformación digital en la pyme TECH4ALLPERU SAC-Lima-Perú.

Chica-Vélez, S. A. & Salazar-Ortiz, C. A. (2021). Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público (Post-new Public Management, Governance and Innovation. Three Concepts regarding Organizational Form and Public Management).

Chiliquinga-Baquero, L. M., Gamboa-Salinas, J. M. & Mancheno-Saá, M. J. (2021). Automatización pilar de innovación del marketing de contenidos en empresas de servicio. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(1), 52-75.

Cueva, V. E., Suquitana, J. L., Díaz, A. I. & Valdiviezo, R. A. (2018). El posicionamiento en redes sociales de las Instituciones Públicas del Ecuador. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 5, 1-23.

De Franco, M. F. & Solórzano, J. L. (2020). Paradigmas, enfoques y métodos de investigación: análisis teórico. *Mundo Recursivo*, 3(1), 1-24.

De la Cruz, H. A., Chumacero, S. M., Guillén, E. N. & Lingan, A. M. (2021). Actores involucrados en Ciencia, Tecnología e Innovación: una discusión necesaria. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(6), 333-344.

Del Águila, M. R. & Bardales, J. M. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1241- 1255.

Delgado, M. A., Gualancañay, D. P., Narváez, J. A. & Cuyachamin, E. L. (2022). Análisis de la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y la calidad del servicio en el gobierno autónomo descentralizado de Santo Domingo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 759-781.

Estela Quintana, R. J., & Huerta Barzola, J. C. (2018). Chatbot para consultas sobre trámites administrativos en la Municipalidad de Surco.

Fernández, K. V. & Escobedo, J. D. (2020). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 60-66.

Flores, J. & Mendoza, L. (2019). Equidad y satisfacción del cliente en empresas estatales en Ecuador. *Revista de Administración Pública*, 15(3), 78-95.

Gómez, C. (2020). Avances tecnológicos en empresas de tránsito ecuatorianas: Mejoras en la experiencia del usuario. *Revista de Innovación Tecnológica*, 15(3), 78-92.

Gutiérrez, E. (2020). Participación ciudadana y satisfacción del cliente en empresas públicas de Ecuador. *Gestión y Política Pública*, 29(2), 367-384.

Gutiérrez, J. N., Bernuy, L. T. & Saldívar, D. O. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Alpha Centauri*, 2(1), 43-51.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill.

Im, I., Hong, S. & Kang, M. (2020). Citizens adoption of mobile government (m-Government) services: A comparative analysis of different age groups. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101390.

Linders, D. (2017). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 34(3), 446-454.

Macias, K. V. (2021). Análisis de un sistema de gestión documental en el área de secretaría de dirección, en la agencia municipal de tránsito de la ciudad de manta, año 2021.

Morán, N. (2021). Estado de la ciberseguridad en las empresas del sector público del Ecuador. Una revisión sistemática. Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil. Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20243>

Muñoz, V. S., Neira, X. A., Loayza, C. M. & Morales, O. S. (2019). Responsabilidad social empresarial en el transporte público urbano de la Ciudad de Machala-Ecuador. *ECA sinergia*, 10(3), 14-24.

Neuman, W. L. (2006). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Pearson.

Pareja, A., Pedak, M., Gómez, C. & Barros, A. (2017). La gestión de la identidad y su impacto en la economía digital. Documento para Discusión núm. IDB-DP-529. Inter-American Development Bank. DOI, 10, 0000786.

Peñañiel, W. J., Salinas, E. B. & Regnault, M. D. (2018). Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 6(21), 7-26.

Pérez, A. & Cordero, R. (2018). Satisfacción del cliente en empresas públicas ecuatorianas. *Revistade Gestión Pública*, 10(2), 45-60.

Pérez, A. & López, B. (2018). Transformación digital en empresas de tránsito: Impacto en la atención al usuario en Ecuador. *Revista de Tecnología y Transporte*, 45(2), 120-135.

Pérez, M. A. (2022). Potenciando el Servicio al Cliente a través de la Utilización de WhatsApp como Canal de Comunicación. *Revista de Gestión Empresarial*, 10(3), 75-88.

Picazo-Vela, S., Gutiérrez-Martínez, I. & Luna-Reyes, L. F. (2020). E-government research in public administration and political science: A bibliometric analysis of trends in the field. *Government Information Quarterly*, 37(2), 101398.

Pinchi, R. R. & Bardales, J. M. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318- 1332.

Prieto, S. R. & Tarazona, M. T. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial data*, 22(1), 95-103.

Quispe, A. A. & Fernández, G. A. (2021). Teletrabajo en las entidades públicas, una necesidad y prioridad en la actualidad. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3513-3533.

Ramires-Hernández, P., Cruz, D. V. & Méndez, R. V. (2023). Revisión de los chatbots basados en inteligencia artificial en la administración pública: Hacia una arquitectura para el gobierno. *Espacios Públicos*, 23(60).

Ramires, P. & Cruz, D. V. (2022). Los Asistentes virtuales basados en Inteligencia Artificial. *ReCIBE, Revista electrónica de Computación, Informática, Biomédica y Electrónica*, 11(2), C1-11.

Ramírez, D. (2019). Modernización de servicios en empresas públicas de tránsito en Ecuador a través de la tecnología. *Enfoques Administrativos*, 8(1), 45-58.

Reyes, M. & Castañeda, P. (2020). Aplicación del modelo de aceptación tecnológica en sistemas de información de la administración pública del Perú. *Revista peruana de computación y sistemas*, 3(1), 15-22.

Rodríguez, S. & González, P. (2021). Transformación digital y satisfacción del cliente en empresas públicas de Ecuador. *Revista de Innovación y Tecnología*, 17(3), 112-129.

Suárez Lima, G. J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G. L., Serrano Cobos, H. G., Armijo Ibarra, A. M. & Anchundia Guerrero, R. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169.

Tananta, C. A. & Bardales, J. M. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240.

Theaker, A. (2022). *El manual de comunicación y relaciones públicas*. Profit Editorial.

Valle-Cruz, D. & Gil-García, J. R. (2022). Tecnologías emergentes en gobiernos locales: Una revisión sistemática de literatura con la metodología PRISMA. *Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública*, 11(21), 9-28.

Vela, M. & Cevallos, R. (2017). Estrategias para la mejora de la satisfacción del cliente en el sector público ecuatoriano. *Cuadernos de Gestión Pública*, 6(1), 25-40.

Yáñez, J. F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.

Zhang, T., Nam, T., Lin, W. & Kim, J. (2017). What drives government–citizen information-sharing on social media? An assessment of structural, relational, and individual factors. *Government Information Quarterly*, 34(1), 142-148.

Zuiderwijk, A., Janssen, M. & Dwivedi, Y. K. (2016). Acceptance and use predictors of open data technologies: Drawing upon the unified theory of acceptance and use of technology. *Government Information Quarterly*, 32(4), 429-440.