



Análisis de la digitalización de procesos administrativos y transparencia en la gestión pública en el GAD cantón Salinas

Analysis of the digitalization of administrative processes and transparency in public management in the Salinas Canton Regional Government (GAD)

Análise da digitalização dos processos administrativos e da transparência na gestão pública no Governo Regional do Cantão de Salinas (GAD)

María José Cueva Moreno ^I

mcueva@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0002-6664-5162>

Freddy Enrique Tigrero Suárez ^{II}

ftigreros@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-4050-3086>

Correspondencia: mcueva@upse.edu.ec

Ciencias Sociales y Políticas

Artículo de Investigación

*** Recibido:** 26 de julio de 2025 ***Aceptado:** 15 de agosto de 2025 *** Publicado:** 03 de septiembre de 2025

I. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador.

II. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador.

Resumen

La transformación digital institucional se ha convertido en una estrategia clave para fortalecer la transparencia y mejorar la calidad de la gestión pública. En este contexto, el presente estudio tuvo como objetivo analizar el proceso de digitalización y su incidencia en la transparencia institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Salinas durante el período 2023–2027. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con un diseño descriptivo y analítico, utilizando como técnicas el análisis documental de planes institucionales y la aplicación de entrevistas semiestructuradas a funcionarios del GAD. Los resultados evidencian que, si bien existen lineamientos orientados hacia la digitalización, su aplicación es parcial y enfrenta dificultades como la persistencia de procesos manuales, limitada interoperabilidad tecnológica y escasa accesibilidad de la ciudadanía a la información pública. Estas limitaciones afectan directamente los niveles de transparencia y la posibilidad de una participación ciudadana efectiva. Se concluye que el fortalecimiento de la gestión digital debe contemplar no solo la incorporación de herramientas tecnológicas, sino también la capacitación del talento humano y el desarrollo de una cultura institucional centrada en la rendición de cuentas, la eficiencia y la apertura al diálogo con la comunidad.

Palabras Clave: transformación digital; transparencia institucional; gestión pública; participación ciudadana; GAD Salinas.

Abstract

Institutional digital transformation has become a key strategy for strengthening transparency and improving the quality of public management. In this context, this study aimed to analyze the digitalization process and its impact on the institutional transparency of the Decentralized Autonomous Government (GAD) of the Salinas canton during the 2023–2027 period. The research was conducted using a qualitative approach, with a descriptive and analytical design, utilizing documentary analysis of institutional plans and semi-structured interviews with GAD officials. The results show that, while guidelines oriented toward digitalization exist, their implementation is partial and faces difficulties such as the persistence of manual processes, limited technological interoperability, and limited citizen accessibility to public information. These limitations directly affect the levels of transparency and the possibility of effective citizen participation. It is concluded that strengthening digital management must consider not only the incorporation of technological

tools, but also the training of human talent and the development of an institutional culture focused on accountability, efficiency and openness to dialogue with the community.

Keywords: digital transformation; institutional transparency; public management; citizen participation; Salinas Regional Government.

Resumo

A transformação digital institucional tornou-se uma estratégia fundamental para reforçar a transparência e melhorar a qualidade da gestão pública. Neste contexto, este estudo teve como objetivo analisar o processo de digitalização e o seu impacto na transparência institucional do Governo Autónomo Descentralizado (GAD) do cantão das Salinas durante o período de 2023 a 2027. A pesquisa foi conduzida com recurso a uma abordagem qualitativa, com um desenho descritivo e analítico, recorrendo à análise documental dos planos institucionais e a entrevistas semiestruturadas com funcionários do GAD. Os resultados mostram que, embora existam orientações orientadas para a digitalização, a sua implementação é parcial e enfrenta dificuldades como a persistência de processos manuais, a limitada interoperabilidade tecnológica e o acesso limitado dos cidadãos à informação pública. Estas limitações afectam directamente os níveis de transparência e a possibilidade de participação efectiva dos cidadãos. Conclui-se que o reforço da gestão digital deve considerar não só a incorporação de ferramentas tecnológicas, mas também a formação de talentos humanos e o desenvolvimento de uma cultura institucional focada na responsabilização, eficiência e abertura ao diálogo com a comunidade.

Palavras-chave: transformação digital; transparência institucional; gestão pública; participação dos cidadãos; Governo Regional das Salinas.

Introducción

La confianza ciudadana en las instituciones públicas depende, en gran medida, de la eficiencia con que estas resuelven trámites, transparentan decisiones y garantizan servicios accesibles. En un contexto donde las exigencias sociales evolucionan rápidamente, la gestión pública enfrenta el desafío de adaptarse mediante herramientas tecnológicas que respondan a las nuevas dinámicas de interacción entre el Estado y la ciudadanía. Así, la digitalización de procesos administrativos se plantea como una estrategia clave para renovar la relación entre gobierno y sociedad (Moreira-Arteaga & Bermeo-Valencia, 2023).

Esta necesidad de transformación se enmarca en un escenario global donde las tecnologías digitales han reconfigurado las formas tradicionales de gobernar. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), en conjunto con la CAF, ha enfatizado que los servicios públicos deben ser más inclusivos, responsivos y centrados en el ciudadano, y que para ello la digitalización es fundamental (OCDE/CAF, 2024). Las TIC permiten no solo modernizar los trámites administrativos, sino también garantizar trazabilidad, participación y control social efectivo.

En América Latina, los procesos de gobierno electrónico han sido impulsados con mayor fuerza a partir de la pandemia de COVID-19, que evidenció la urgencia de contar con estructuras tecnológicas que aseguren la continuidad y calidad de los servicios públicos. Según Katz, Jung y Callorda (2020), esta crisis aceleró la digitalización administrativa, aunque también reveló profundas brechas en infraestructura, capacitación y cultura institucional. Para avanzar en gobiernos abiertos y transparentes, es necesario que los sistemas digitales no sean solo operativos, sino también éticos y accesibles (Cristia & Vlaicu, 2022).

En el caso de Ecuador, se ha desarrollado un marco normativo y estratégico para orientar la transformación digital del sector público. La *Agenda de Transformación Digital 2022–2025* y la *Política Pública 2025–2030* del MINTEL trazan líneas de acción centradas en la automatización, la interoperabilidad de sistemas y el uso intensivo de datos como soporte para decisiones públicas (Ministerio de Telecomunicaciones, 2022a, 2025). Asimismo, el *Programa de Modernización de la Administración Pública* busca reducir la burocracia y mejorar la atención al ciudadano mediante soluciones tecnológicas eficientes (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020).

Estas políticas han tenido repercusión en los gobiernos locales, donde se enfrentan condiciones más complejas para su aplicación efectiva. En el cantón Salinas, por ejemplo, el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) 2023–2027 incorpora acciones vinculadas a la transformación digital, orientadas a simplificar trámites, mejorar la atención al usuario e implementar mecanismos de transparencia administrativa (GAD Municipal de Salinas, 2023). No obstante, la efectividad de estas acciones aún requiere ser evaluada con base en evidencia concreta.

En ese marco, se formula el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera la digitalización de los procesos administrativos en el GAD del cantón Salinas ha contribuido a la transparencia en su gestión pública? Esta interrogante permite analizar si el uso de tecnologías ha mejorado efectivamente la apertura institucional, el acceso ciudadano a la información y la trazabilidad de

los procesos administrativos, o si, por el contrario, persisten limitaciones estructurales que restringen su impacto.

En consecuencia, el objetivo general de este estudio es analizar la relación entre la digitalización de procesos administrativos y la transparencia en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas, con el fin de identificar los avances, desafíos y oportunidades que enfrenta el gobierno local en la consolidación de una administración pública más moderna, eficiente y abierta al control ciudadano.

La justificación teórica se sustenta en los principios del gobierno electrónico, que promueven el uso de las TIC para transformar la estructura institucional, optimizar recursos y acercar los servicios públicos al ciudadano. Según Barragán Martínez (2019), una administración basada en tecnologías permite mayor eficiencia operativa, pero también facilita la rendición de cuentas, el monitoreo social y la participación en la toma de decisiones. La gobernanza digital, en este sentido, amplía el alcance del Estado al incorporar sistemas inteligentes y transparentes en sus funciones (Contreras Espinoza et al., 2023).

Desde una perspectiva práctica, esta investigación permite evaluar si el GAD Salinas está cumpliendo con los principios de una gestión pública digital, automatizada y centrada en el ciudadano. Toledo Íñiguez y Angulo Vélez (2025) sostienen que los procesos automatizados no solo agilizan las operaciones internas, sino que también fortalecen la confianza institucional al reducir los márgenes de error, los tiempos de espera y las posibilidades de discrecionalidad. Verificar si esto ocurre en el contexto local es clave para avanzar hacia una gobernanza eficaz.

Asimismo, este estudio es pertinente porque contribuye al diseño de políticas locales basadas en evidencia, especialmente en territorios que, como Salinas, han iniciado procesos de transformación digital sin una evaluación sistemática de sus resultados. La información generada podrá ser utilizada por autoridades municipales, funcionarios técnicos y actores sociales interesados en promover una gestión pública más transparente y eficaz.

Otro aporte práctico de esta investigación es visibilizar los factores internos y externos que condicionan el éxito de la digitalización en el GAD. Estos pueden incluir desde la capacitación del personal y el presupuesto tecnológico, hasta el compromiso político y la disponibilidad de plataformas interoperables. Identificar estos aspectos permitirá orientar futuras decisiones hacia una mejora integral de la gestión pública local.

Desde el punto de vista conceptual, se abordan tres categorías clave: *digitalización administrativa*, *automatización de procesos* y *transparencia institucional*. La digitalización implica la transición de procesos físicos a formatos digitales para facilitar la gestión y el acceso (Quimbita-Chancusig & Tovar-Molina, 2024); la automatización supone el uso de sistemas que ejecutan tareas con mínima intervención humana, garantizando rapidez y trazabilidad (Aspiazú Sánchez, 2025); y la transparencia se refiere a la apertura activa de información que permite a los ciudadanos vigilar la gestión y exigir rendición de cuentas (Torre & Núñez, 2023).

Finalmente, este estudio se propone no solo diagnosticar el nivel de digitalización del GAD Salinas, sino también ofrecer recomendaciones concretas para fortalecer su capacidad institucional y avanzar hacia una administración pública moderna, abierta y responsable. En un contexto de creciente demanda ciudadana por transparencia y eficacia, es indispensable consolidar un modelo de gestión sustentado en tecnologías que mejoren no solo la operación administrativa, sino también la calidad democrática de los gobiernos locales.

Metodología

Este estudio se enmarca en un enfoque cualitativo de carácter descriptivo, que busca comprender cómo se manifiestan los procesos de digitalización administrativa y su relación con la transparencia en la gestión pública del GAD del cantón Salinas. Se adoptó un diseño no experimental de tipo transversal, ya que el fenómeno se analiza tal como ocurre en su contexto natural, sin manipulación de variables y durante un periodo específico. Esta elección metodológica responde a la necesidad de interpretar las condiciones institucionales y los discursos relacionados con la modernización administrativa desde la perspectiva de los actores implicados.

El método principal utilizado fue el estudio de caso, adecuado para abordar fenómenos complejos que requieren una comprensión contextualizada. Se complementó con el análisis de contenido documental, el cual permitió examinar normativa, planes institucionales y políticas públicas sobre digitalización y transparencia. A ello se sumó la aplicación de entrevistas semiestructuradas, dirigidas a informantes clave, lo que permitió acceder a información cualitativa directa sobre la percepción y aplicación práctica de las herramientas tecnológicas en la administración local. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cualitativo, combinado con el análisis documental y la entrevista, permite interpretar de forma integral las realidades institucionales cuando no se dispone de datos estadísticos o cuantificables.

La población considerada para esta fase cualitativa estuvo compuesta por personas con conocimiento directo o especializado sobre la gestión administrativa y tecnológica del GAD del cantón Salinas. La muestra fue de tipo intencional, definida según criterios de experiencia, conocimiento técnico y vinculación con áreas relacionadas con planificación, administración, sistemas o participación ciudadana. Se incluyeron funcionarios públicos del nivel operativo o técnico del GAD, así como profesionales externos o académicos con experiencia en gobierno electrónico o políticas públicas locales. La selección se fundamentó en la pertinencia del perfil de los informantes para aportar datos útiles al análisis del objeto de estudio.

La entrevista semiestructurada se diseñó a partir de ejes temáticos relacionados con automatización de trámites, accesibilidad de los servicios digitales, canales institucionales de información y percepción sobre la rendición de cuentas. Este instrumento fue validado mediante revisión por pares y aplicado de forma individual, con consentimiento informado de los participantes. La información obtenida se analizó mediante codificación abierta, identificando categorías emergentes en función de los objetivos de la investigación y contrastándolas con la información documental recopilada.

La triangulación entre fuentes documentales y testimonios de actores clave permitió garantizar la coherencia interna del estudio, así como la credibilidad y profundidad del análisis. Esta estrategia fue especialmente útil ante las limitaciones de acceso directo a bases de datos institucionales del GAD, ya que facilitó la construcción de una visión crítica y argumentada sobre la implementación de herramientas digitales en la gestión local y su correspondencia con los principios de transparencia administrativa.

Resultados

Del análisis documental realizado a los instrumentos institucionales del GAD Salinas, en particular al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) 2023–2027, se identificaron líneas estratégicas relacionadas con la transformación digital. Este documento resalta la necesidad de modernizar procesos administrativos, incorporar plataformas tecnológicas y mejorar la atención al ciudadano mediante tecnologías de la información. Sin embargo, no se especifican los sistemas ya implementados ni mecanismos para evaluar la efectividad de estas herramientas en términos de transparencia y trazabilidad.

Las entrevistas realizadas a informantes clave revelaron percepciones diversas sobre el nivel actual de digitalización. Los funcionarios consultados coincidieron en la intención institucional de avanzar en la automatización de trámites y reducir la carga burocrática; sin embargo, señalaron que muchas plataformas digitales se encuentran en etapas iniciales, presentan limitaciones técnicas o carecen de integración entre departamentos. Un entrevistado indicó: “Hay plataformas de consulta pública, pero todavía hay procesos internos que siguen siendo manuales o dependen de personas que no están familiarizadas con la tecnología”.

Además, se evidenció que los mecanismos de transparencia vinculados a la publicación de datos, el acceso a la información y la rendición de cuentas no están plenamente articulados con los sistemas digitales. Aunque los ciudadanos pueden acceder a información general mediante la página web institucional, no siempre encuentran datos actualizados ni formatos accesibles. En este sentido, la transparencia se percibe más como un requisito normativo que como una práctica institucional consolidada.

El contraste entre lo establecido en los planes estratégicos y lo expresado por los actores entrevistados evidencia una brecha entre discurso y práctica en digitalización y transparencia. Esta situación es similar a la observada en otros GAD, como el caso del cantón Latacunga, donde la automatización administrativa no implicó mejoras significativas en la atención ni mayor acceso ciudadano a la información (Quimbita-Chancusig & Tovar-Molina, 2024).

A continuación, se presenta un cuadro resumen que sintetiza los hallazgos más relevantes:

Categoría análisis	Evidencia de documental (PDOT, normativa)		Percepción de actores clave (entrevistas)		Análisis interpretativo
Digitalización administrativa	Línea mencionada operativo	estratégica sin detalle	Herramientas falta integración	parciales; presente, pero	Voluntad institucional pero implementación limitada.
Automatización de trámites	No se sistemas automatizados	se especifican mixtos	Procesos manuales prevalecen	o	Digitalización fragmentaria y no generalizada.

Categoría de análisis	Evidencia documental (PDOT, normativa)	Percepción de actores clave (entrevistas)	Análisis interpretativo
Acceso a la información pública	Página web con enlaces generales	Información no siempre actualizada ni accesible	Acceso real limitado; bajo enfoque ciudadano.
Rendición de cuentas	No se especifica articulación con plataformas digitales	Falta estrategia clara de retroalimentación	Transparencia vista como obligación formal, no valor institucional.

Fuente: Elaboración propia a partir de análisis documental y entrevistas (2025)

Los resultados reflejan una situación común en GAD ecuatorianos, donde la voluntad de avanzar hacia la transformación digital no se traduce en implementaciones efectivas ni en mejoras claras en transparencia. La ausencia de detalles operativos y mecanismos de evaluación en el PDOT limita el seguimiento y la rendición de cuentas.

Las entrevistas revelan que, pese a la voluntad institucional, predominan procesos manuales o mixtos, generando resistencia y cuellos de botella, lo cual coincide con estudios previos que enfatizan la necesidad de capacitación y cambios culturales para el éxito de la digitalización (Chimba Jiménez et al., 2025; Quimbíta-Chancusig & Tovar-Molina, 2024).

La falta de interoperabilidad entre sistemas afecta la automatización y la trazabilidad, repercutiendo en la eficiencia y en la percepción ciudadana sobre transparencia. La transparencia es vista más como un mandato formal que como un valor institucional, lo cual representa una barrera cultural importante a superar.

La transformación digital requiere un enfoque integral que contemple tecnología, organización y cultura. En este sentido, el caso del GAD Salinas demuestra que la implementación tecnológica aislada no es suficiente; se necesitan políticas con indicadores claros, seguimiento constante y participación ciudadana activa.

Se propone un modelo de gestión digital que incluya:

- Capacitación continua para el personal.
- Sistemas interoperables y actualizados.

- Estrategias de comunicación accesibles para la ciudadanía.
- Políticas que fomenten la transparencia como valor institucional.

Estos elementos coinciden con estándares internacionales que destacan la cultura organizacional y la participación ciudadana como claves en la gobernanza digital (Chimba Jiménez et al., 2025).

Para visualizar estos aspectos críticos, se presenta el siguiente cuadro:

Factor crítico	Situación actual	Impacto en digitalización y transparencia	Propuesta de mejora
Capacitación personal	del Insuficiente; resistencia al cambio	Baja adopción efectiva de herramientas digitales	Formación continua y cultura digital.
Integración interoperabilidad	e Sistemas fragmentados	Procesos manuales y errores en información	Sistemas interoperables y actualizados.
Acceso a la información	Información pública poco actualizada y accesible	Baja participación y percepción negativa	Mejora de portales y formatos amigables.
Cultura institucional	Transparencia vista como obligación formal	Falta de prácticas consolidadas y retroalimentación real.	Políticas que promuevan transparencia como valor.
Mecanismos de evaluación	de Ausentes o poco claros	Dificultad para medir impacto y mejorar procesos	Indicadores claros y seguimiento sistemático.

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados y literatura especializada (2025)

Conclusiones

La investigación realizada permitió constatar que, aunque el GAD Salinas ha incorporado la transformación digital como un componente estratégico en sus planes institucionales, la implementación práctica de esta política se encuentra en un nivel inicial y fragmentado. El análisis

documental y las entrevistas a actores clave revelaron que, si bien existen avances en la incorporación de plataformas tecnológicas, persisten procesos manuales y una limitada integración de sistemas, lo que restringe la eficiencia administrativa y el acceso actualizado y comprensible a la información pública. Esta situación refleja la complejidad del proceso de digitalización en el sector público y confirma la brecha identificada entre el discurso estratégico y la práctica operativa. En este contexto, la transparencia institucional, aunque establecida como un principio normativo, aún no se ha consolidado plenamente como una práctica efectiva dentro de la gestión pública del GAD Salinas. Se evidencia la necesidad de avanzar hacia un modelo integral de gestión digital que combine la implementación tecnológica con políticas claras de capacitación continua, interoperabilidad de sistemas y fortalecimiento de la cultura organizacional orientada a la transparencia y la participación ciudadana. Solo a través de este enfoque holístico será posible superar las limitaciones actuales y lograr un impacto real en la eficiencia administrativa y en la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la comunidad.

Referencias

Allauca Margarita (2023), Gobierno electrónico como herramienta del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural del Cantón Pujilí.
<https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/8e1c00f4-e711-4ac5-bf73-bf39a0a2a5af/content>

Arenas de Mesa, A., & Mosqueira, E. (2021). La transformación y el fortalecimiento institucional de los Ministerios de Hacienda en América Latina: Del control al uso estratégico de los recursos públicos para el desarrollo. <https://doi.org/10.18235/0003185>

Aspiazu Sánchez, Deyanira Stefany (2025). Innovación de la gestión pública y su incidencia en los procesos administrativos del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Mocache, año 2023. Quevedo. UTEQ. 112 páginas. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/8004>

Barragán Martínez, Xavier Olmedo. Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador. Quito, 2019, 313 p. Tesis (Doctorado en Administración). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión. <http://hdl.handle.net/10644/7416>

Cristia, J. P., & Vlaicu, R. (2022). Digitalizar los servicios públicos: oportunidades para América Latina y el Caribe. <https://doi.org/10.18235/0004543>

Castillo, A., González, M., & Ruiz, J. (2022). Las políticas de buen gobierno en Andalucía. Digitalización y transparencia. Instituto Andaluz de Administración Pública.
https://www.juntadeandalucia.es/sites/default/files/2023-10/Políticas_buen_gobierno_%28I%29.pdf

Contreras Espinoza, J. S., Salcedo Muñoz, V. E., Vega Jaramillo, F. Y., Arias Montero, V. H., & Moreno Loaiza, C. H. (2023). Gobernanza digital: Experiencia en Ecuador de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, caso GAD Machala. *Religación*, 8(37), e2301110. <https://doi.org/10.46652/rgn.v8i37.1110>

Chimba Jiménez, N. D., Benavides Pinargote, R. L., Palate Mayorga, M. A., Jiménez Ramírez, L. E., & Chimba Padilla, J. C. (2025). La Transformación Digital en la Administración Pública y su Impacto en la Calidad de los Servicios Públicos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 12574-12583. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16832

- GAD Municipal de Salinas. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Salinas 2023-2027. <https://www.salinas.gob.ec/images/descargas/PDOT/PDOT%20PARTE%202.pdf>
- Jara Iñiguez, I. (2023). Estado de la transparencia y acceso a la información pública en Ecuador pos-pandemia. *GIGAPP Estudios Working Papers*, 10(267-272), 396-415. Recuperado a partir de <https://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/330>
- Katz, R., Jung, J., & Callorda, F. (2020). El estado de la digitalización de América Latina frente a la pandemia del COVID-19. Caracas: CAF. Retrieved from <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1540>
- León Pérez, M. V. (2019). Plan de implementación del proceso automatizado de emisión de pólizas de una empresa de seguros ecuatoriana aplicando la metodología PMI (Tesis de maestría). Universidad de las Américas, Quito. <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/11734>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL). (2022a). Agenda de transformación digital del Ecuador 2022–2025. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/agenda-de-transformacion-digital-ecuador/>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. Política Pública para la Transformación Digital 2025-2030. https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2025/03/INSTRUMENTO-Politica-Publica-para-la-Transformacion-Digital-Ecuador-2025-2030-MINTEL-signed_f.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas de Ecuador. (2020). Programa de Modernización de la Administración Pública. <https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/Programa-de-Modernizaci%C3%B3n.pdf>
- Martínez-Díaz, María Esther, & Heras-Gómez, Leticia. (2012). La transparencia y el acceso a la información a nivel local: el caso del municipio de Metepec, Estado de México. *Convergencia*, 19(58), 183-208. Recuperado en 02 de agosto de 2025, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352012000100008&lng=es&tlng=es.
- Moreira-Arteaga, L. ., & Bermeo-Valencia, M. . (2023). Gobernanza inteligente como estrategia de transparencia en la gestión de gobierno abierto. Caso: PORTOVIAL E.P. 593 Digital Publisher CEIT, 8(3-1), 306-320. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1.1864>

OECD/CAF (2024), Revisión del Gobierno Digital en América Latina y el Caribe: Construyendo Servicios Públicos Inclusivos y Responsivos, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/7a127615-es>

Parrales-Carrillo , R. ., & Vegas-Meléndez, H. (2022). Administración pública digital e inteligente desde la perspectiva del gobierno abierto. Caso de estudios GAD Provincial de Manabí. 593 Digital Publisher CEIT, 7(6-1), 162-180. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-1.1538>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2019). Rendición de cuentas, participación ciudadana y prevención de la corrupción para el desarrollo sostenible. <https://www.undp.org/es/mexico/publicaciones/proyecto-rendicion-de-cuentas-participacion-ciudadana-y-prevencion-de-la-corrupcion-para-el-desarrollo-sostenible-memoria-2019>

Quimbita-Chancusig, L. A. ., & Tovar-Molina, E. A. . (2024). Automatización de procesos y tiempo de respuesta a los usuarios del departamento de Avalúos: Catastros del GAD Latacunga. Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas, 4(4), 14–23. <https://doi.org/10.62574/rmpi.v4i4.224>

Toledo Íñiguez, J. A., & Angulo Vélez, D. A. (2025). Automatización de procesos administrativos en instituciones públicas en Ecuador. Revista Científica Multidisciplinar G-Nerando, 6(1), Pág. 2868 –. <https://doi.org/10.60100/rcmg.v6i1.547>

Torre, Soledad De la, & Núñez, Santiago. (2023). Transparencia en la administración pública municipal del Ecuador. Estudios de la Gestión, (14), 53-73. <https://doi.org/10.32719/25506641.2023.14.3>