

**DOI:** <https://doi.org/10.56124/refcale.v12i2.001>

## **TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL SECTOR PÚBLICO ECUATORIANO CASO 13D12 TOSAGUA ROCAFUERTE**

### **TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL SECTOR PÚBLICO**

Autor <sup>1</sup> Martha Elizabeth Álvarez Vidal

Autor <sup>2</sup> Andrea Dayana Vélez Carreño

Autor <sup>3</sup> Francis Sebastián Guevara Caza

#### **DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA:**

Dirección: Av. Simón David Velásquez- Calceta

Nombres: Martha Elizabeth Álvarez Vidal

Correo: [martha.alvarez@espam.edu.ec](mailto:martha.alvarez@espam.edu.ec)

Telf.: 09994920227

Fecha de recepción: 1 de mayo de 2024.

Fecha de aceptación: 31 de julio de 2024.

#### **RESUMEN**

El presente estudio llevó a cabo la investigación de transformación digital del sector público ecuatoriano, en el Distrito 13D12 Tosagua-Rocafuerte. El objetivo se basó en evaluar la transformación digital del sector público

---

<sup>1</sup> Francis Sebastián Guevara Caza, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, ESPAM-MFL, [martha.alvarez@espam.edu.ec](mailto:martha.alvarez@espam.edu.ec) , <https://orcid.org/0000-0003-1646-7089> ,Manabí, Ecuador

<sup>2</sup> Andrea Dayana Vélez Carreño, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, ESPAM-MFL, [andrea.velez.41@espam.edu.ec](mailto:andrea.velez.41@espam.edu.ec) , <https://orcid.org/0009-0008-5844-2684> ,Manabí, Ecuador

<sup>3</sup> Martha Elizabeth Álvarez Vidal, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, ESPAM-MFL, [Francis.guevara.41@espam.edu.ec](mailto:Francis.guevara.41@espam.edu.ec), <https://orcid.org/0009-0008-8786-4560> , Manabí, Ecuador

ecuatoriano en el Distrito 13D12, para comprender cómo estas iniciativas pueden mejorar la eficiencia gubernamental y fortalecer la transparencia. Se aplicó un método cuantitativo en el estudio, mediante la creación de una encuesta diseñada para la investigación, la muestra se consideró tanto a funcionarios como a ciudadanos, con un total de 50 participantes. El enfoque utilizado involucró la obtención de información a través de encuestas autoadministradas, que exploraron la percepción de transparencia en la gestión gubernamental, la seguridad de datos personales, la eficiencia de procesos administrativos, la toma de decisiones, capacitaciones para el uso de herramientas digitales, la adaptabilidad del personal y las medidas de ciberseguridad para proteger la información confidencial. Se llevó a cabo la evaluación del estado actual de la transformación digital en el distrito, también se realizó una revisión bibliográfica que abarcaba aspectos relacionados con las variables de interés en la investigación. Posteriormente, se elaboró una encuesta estructurada de tipo Likert, la cual fue sometida a validación mediante el Coeficiente de Validez de Contenido. Una vez validada, dicha encuesta se administró tanto a funcionarios como a la población en general. Los resultados obtenidos fueron analizados, asegurando su confiabilidad mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach. Las conclusiones destacan relevancia en mejorar la comunicación gubernamental; aunque hay avances, que requieren atención en eficiencia y seguridad.

**PALABRAS CLAVES:** Transformación digital; Distrito; Participación ciudadana; Ciberseguridad; Toma de decisiones.

## **ABSTRACT**

The present study carried out the investigation of digital transformation of the Ecuadorian public sector, in District 13D12 Tosagua-Rocafuerte. The objective was based on evaluating the digital transformation of the Ecuadorian public sector in District 13D12, to understand how these initiatives can improve government efficiency and strengthen transparency. A quantitative method was applied in the study, by creating a survey designed for research, the sample was considered both officials and citizens, with a total of 50 participants. The approach used involved obtaining information through self-administered surveys, which explored the perception of transparency in government management, the security of personal data, the efficiency of administrative processes, decision making, training for the use of digital tools, staff adaptability and cybersecurity measures to protect confidential information. An evaluation of the current state of digital technologies in the district was carried out; a bibliographic review was also carried out that covered aspects related to the variables of interest in the research. Subsequently, a structured Likert-type survey was developed, which was subjected to validation using the Content Validity Coefficient. Once validated,

said survey was administered to both officials and the general population. The results obtained were analyzed, ensuring their reliability by calculating the Cronbach's Alpha coefficient. The conclusions highlight relevance in improving government communication; Although there are advances, which require attention to efficiency and safety.

**KEYWORDS:** Digital transformation, District, Administrative efficiency, Citizen participation, Cybersecurity, decision making.

## **INTRODUCCIÓN**

La transformación digital ha emergido como un elemento crucial en la modernización del sector público ecuatoriano, con el potencial de impactar significativamente la eficiencia administrativa, y la participación ciudadana. En este contexto, el presente estudio se centra en el análisis integral de los resultados de la transformación digital en el Distrito 13D12 de Tosagua y Rocafuerte, ubicado en la provincia de Manabí. La importancia del sector público en la sociedad ecuatoriana se destaca en el marco teórico, abordando sus responsabilidades, políticas públicas, transparencia y participación ciudadana.

En el Ecuador una de las principales problemáticas en relación con la transformación digital en el sector público es la brecha digital, es decir, la desigualdad en el acceso y uso de las tecnologías digitales entre diferentes grupos de la población. El Ecuador comprende la revolución digital con iniciativas destinadas a modernizar sus instituciones gubernamentales, promoviendo la adopción de tecnologías innovadoras y digitalizando procesos para una administración pública más ágil y eficiente (Armijos et al., 2023).

En la provincia de Manabí, una de las principales problemáticas en relación con la transformación digital en el sector público es la falta de capacitación y recursos para implementar soluciones digitales en las instituciones gubernamentales. La provincia de Manabí se ha destacado como un epicentro de estas transformaciones, acogiendo la digitalización como un catalizador para el desarrollo regional. La convergencia de esfuerzos gubernamentales y la colaboración con el sector privado han posicionado a

Manabí como un referente en la implementación de soluciones tecnológicas que optimizan la gestión pública. (Jiménez & Ponce, 2021).

El estudio se fundamenta en la necesidad de comprender el impacto de la transformación digital en el ámbito local, utilizando el Distrito 13D12 como un caso paradigmático. La implementación avanzada de tecnologías digitales y la prestación de servicios gubernamentales en este distrito proporcionan un escenario relevante para evaluar los efectos de la transformación digital en el sector público a nivel local. El desarrollo metodológico detalla la ubicación y duración del estudio, así como los métodos y técnicas de investigación empleadas, incluyendo encuestas con funcionarios gubernamentales y residentes locales.

En el Distrito 13D12 de Tosagua y Rocafuerte, una de las principales problemáticas en relación a la transformación digital en el sector público es la resistencia al cambio por parte de algunos funcionarios y miembros de la comunidad. A pesar de los esfuerzos por implementar soluciones digitales para mejorar la eficiencia y transparencia de los procesos gubernamentales, la resistencia al cambio puede obstaculizar la adopción y el uso efectivo de estas tecnologías.

El Distrito 13D12, que abarca las localidades de Tosagua y Rocafuerte, se erige como un caso paradigmático de la transformación digital a nivel local. La implementación de tecnologías avanzadas ha permitido una administración más eficiente de los recursos, una mayor participación ciudadana y una prestación de servicios gubernamentales más cercana y efectiva. (García & Loor, 2022).

La transformación digital en el sector público ecuatoriano se manifiesta como un fenómeno multisectorial que se despliega desde el ámbito nacional hasta el nivel local, influyendo en la mejora de procesos, la transparencia y la calidad de los servicios gubernamentales. En este contexto, el caso del Distrito 13D12 en Tosagua y Rocafuerte ilustra de manera elocuente cómo la adopción de tecnologías digitales puede catalizar el progreso a nivel comunitario.

La hipótesis planteada sugiere que la adopción de tecnologías digitales en el sector público del Distrito 13D12 conducirá a mejoras significativas en la eficiencia administrativa, la participación ciudadana y la prestación de servicios. Para poner a prueba esta hipótesis, se emplearon métodos de investigación que incluyen análisis de datos, y encuestas con funcionarios gubernamentales y residentes locales, utilizando un enfoque mixto para obtener una comprensión integral del impacto de la transformación digital en este contexto específico.

La accesibilidad y facilidad de uso de los servicios en línea presentan desafíos significativos, lo que subraya la importancia de abordar estas preocupaciones para mejorar la interacción ciudadana con las plataformas gubernamentales. En este sentido, el estudio busca proporcionar recomendaciones específicas para fortalecer la transformación digital en el sector público ecuatoriano, con el objetivo de mejorar la eficacia y la accesibilidad de los servicios en línea, así como fomentar la participación ciudadana, y la transparencia en el Distrito 13D12.

Se llevo a cabo una revisión bibliográfica y se diseñó una encuesta estructurada tipo Likert destacando la necesidad de medidas precisas y confiables en la investigación. El uso de la escala en la encuesta sugiere una evaluación de actitudes y percepciones, permitiendo obtener respuestas en una escala que va desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo". Este enfoque proporciona una perspectiva cuantitativa que puede ser analizada estadísticamente.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Este estudio se realizó utilizando un enfoque de investigación cuantitativo, lo que implicó la recolección de datos en un tiempo establecido. El objetivo principal de la investigación fue evaluar la transformación digital en el sector público ecuatoriano, en el Distrito 13D12 Tosagua-Rocafuerte, para el fortalecimiento en la eficiencia gubernamental y la transparencia.

Para obtener los datos, se diseñó una encuesta específicamente para esta investigación. La encuesta constaba con una serie de preguntas meticulosamente formuladas en relación con la transformación digital en el sector público ecuatoriano.

La presente investigación se realizó en el Distrito 13D12, el cual comprenden los Cantones de Rocafuerte y Tosagua mismo que se ubica en la calle Abdón Bermúdez entre 5 de mayo y 3 de octubre. Tuvo una duración de 1 mes que comprende al mes de enero de 2024, en aquel lapso se llevaron a cabo las actividades y objetivos planteados para realizar la presente investigación en el distrito.

### VARIABLES DE ESTUDIO:

Las variables de estudio para evaluar la implementación de tecnologías digitales en el sector público del Distrito 13D12 y su impacto en la percepción ciudadana incluyen la eficiencia de los servicios gubernamentales, la percepción de transparencia en la gestión gubernamental, y la accesibilidad y facilidad de uso de los servicios en línea.

En cuanto a las variables de estudio centradas en la evaluación de la implementación de tecnologías digitales dirigidas a los funcionarios del distrito, se incluyen variables como la eficiencia de los procesos administrativos, el impacto en la toma de decisiones informada, el nivel de satisfacción con la capacitación para el uso de nuevas herramientas digitales, la adaptabilidad del personal a los cambios introducidos y la percepción sobre la adecuación de las medidas de ciberseguridad para proteger la información confidencial en el Distrito 13D12. Estas variables abarcan aspectos clave que pueden ser medidos para comprender el impacto y la eficacia de la transformación digital en la administración pública del Distrito 13D12.

## MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Se emplearon diversas metodologías respaldadas por herramientas para recopilar los descubrimientos derivados de observaciones, experiencias y experimentos. El propósito de esta aproximación es presentar y divulgar las conclusiones de la investigación a la comunidad científica y al público en general, según señala Gómez (2021). En este estudio, se aplicarán los métodos inductivo, deductivo, analítico y cuantitativo. De esta manera, se analizará la información recopilada con el objetivo de identificar la transformación digital en el distrito Tosagua-Rocafuerte.

El método inductivo es una estrategia de investigación que emplea el razonamiento inductivo. Este enfoque se distingue por su naturaleza amplia y generalizadora, ya que se fundamenta en premisas cuya veracidad respalda la conclusión de los hechos, según lo descrito por Jiménez y Pérez (2017). La aplicación de este método posibilitó la obtención de conclusiones generales a partir de hechos particulares, dado que se inicia con la observación y revela las diversas causas y efectos relacionados con la problemática en cuestión.

El método deductivo al contrario del inductivo primero plantea una teoría y la debe corroborar con las experiencias particulares. Pretende obtener un

conocimiento general o hipótesis, y tras la comprobación de su aplicabilidad, llegar a consecuencias lógicas (Matta & Amparo, 2020). En cuanto a este método permite que los investigadores se enfoquen en el compromiso del uso de las tecnologías digitales para la gestión de una comunicación eficiente y toma de decisiones entre los funcionarios del distrito para tener mejores resultados.

El método analítico se enfoca en descomponer un problema o fenómeno en elementos más manejables con el fin de comprender su estructura y funcionamiento. Este enfoque implica llevar a cabo un análisis detallado de los componentes individuales, examinando sus características y relaciones para obtener una comprensión completa, según lo señalado por Echavarría et al. (2020). La aplicación del método analítico beneficia en esta investigación a la capacidad para examinar minuciosamente cada elemento, identificando patrones, conexiones y posibles soluciones.

El método cuantitativo es un enfoque sistemático que se dedica a la recopilación y análisis de datos numéricos con el propósito de comprender fenómenos, tomar decisiones y realizar inferencias. Este enfoque se caracteriza por la cuantificación de variables, lo que permite la aplicación de técnicas estadísticas y matemáticas para examinar patrones, relaciones y tendencias. La rigurosidad y la objetividad son fundamentales en el método cuantitativo, ya que se basa en la medición precisa y en la aplicación de análisis estadísticos para validar las conclusiones (Andrade et al., 2023).

Esta metodología se caracteriza por su enfoque preciso y medible, aquí se aplicó una encuesta a los funcionarios del distrito y a la ciudadanía de los cantones de Rocafuerte y Tosagua, con el fin de obtener información precisa y sobre todo el manejo y el uso de herramientas digitales.

## **TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

La encuesta se utiliza como una herramienta para recopilar información de manera cuantitativa de una población en términos estadísticos. Este proceso implica la creación de un cuestionario, para recolectar datos y posteriormente ser procesados mediante métodos estadísticos, según lo

indicado por Ávila (2020). Esta técnica se utilizó para obtener información cuantitativa, es decir, tener cifras y estadísticas, en la cual esta encuesta permitió a los autores recopilar datos mediante un conjunto de preguntas simples y la cual se les aplicó a funcionarios que laboran en el distrito de Tosagua Rocafuerte y a la ciudadanía.

La técnica de Likert se utilizó para crear una escala de respuestas alineada con las preguntas formuladas en la encuesta, organizándola de manera secuencial conforme a las variables de investigación. Según Arias (2021), esta metodología resulta beneficiosa en encuestas que contienen diversas alternativas de respuesta, ya que es un tipo de escala de medición utilizada comúnmente en encuestas para medir actitudes, opiniones y percepciones de los participantes.

El coeficiente alfa de Cronbach tiene como fin de evaluar la confiabilidad de la encuesta empleada, siendo crucial obtener un valor superior al 70 para validar la información recopilada. Según Quero M., (2010), se propuso una fórmula genérica para calcular la confiabilidad de un instrumento, especialmente cuando las respuestas a los ítems son binarias o presentan más de dos categorías.

## **TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

La investigación bibliográfica o documental consiste en la búsqueda, selección, recopilación, organización, interpretación y análisis de información sobre un tema específico, utilizando fuentes documentales como libros, archivos, registros audiovisuales y otros recursos, de acuerdo con las explicaciones de Nicolás y Ramos (2019). En otras palabras, según el autor mencionado anteriormente, se puede decir que es necesario ese tipo de investigación ya que es un método favorable para obtener información verídica y clara sobre el tema; esta se puede llegar a investigar a través de fuentes bibliográficas, libros, revista científica, entre otros, de esa manera el proyecto puede ser sustentado de la mejor manera.

La investigación de campo, también conocida como estudio de campo, implica la obtención o medición de datos relacionados con un fenómeno específico directamente en el lugar donde este ocurre. En este enfoque, el investigador se desplaza al sitio donde se desarrolla el fenómeno que está investigando, con el fin de recopilar información relevante para su estudio, según lo explicado por Guerra y Leyva (2020). Este campo cumple con toda una función muy fundamental para el desarrollo de este proyecto, él mismo que se aplicó para la recolección de datos concretos y específicos.

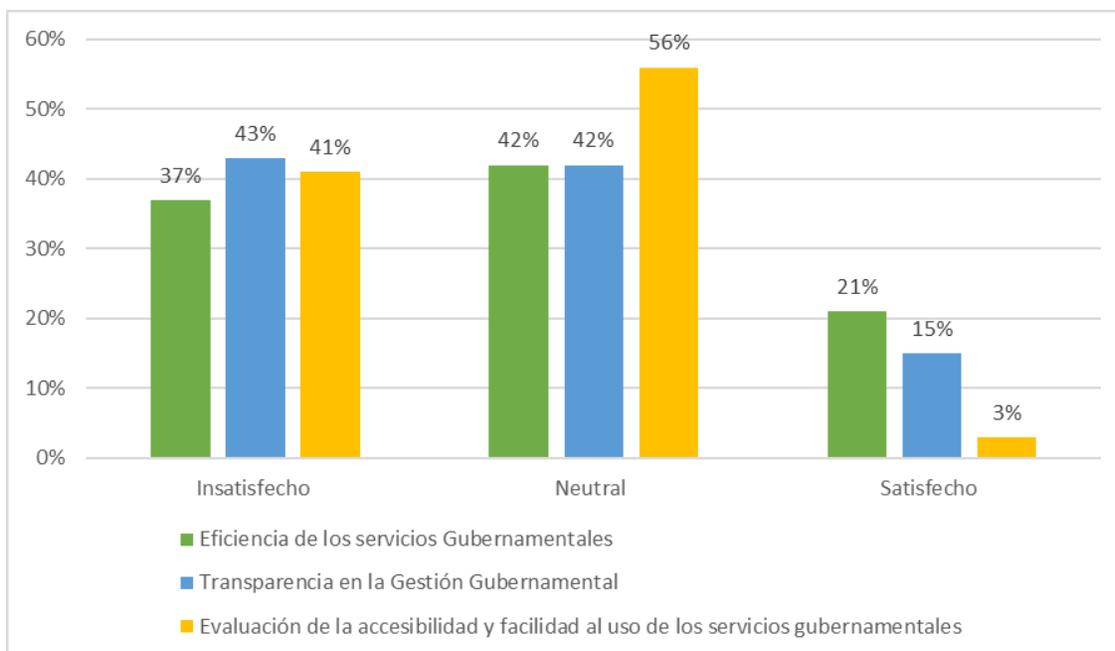
## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Evaluación de la fiabilidad de la encuesta mediante el uso del coeficiente Alfa de Cronbach:

Después de obtener los resultados de la encuesta, se procedió a procesar los datos utilizando el software SPSS. Una herramienta clave utilizada fue el Análisis de Fiabilidad basado en el modelo del Alfa de Cronbach. Los resultados indican que la fiabilidad de la encuesta es de 0.999, considerando un total de 10 ítems en la encuesta. Al analizar los resultados por variables, se observa lo siguiente: Para los servicios gubernamentales, accesibilidad y facilidad y transparencia es de 0.987. En cuanto a la eficiencia de los procesos administrativos, toma de decisiones, la adaptabilidad y medidas de ciberseguridad es de 0.989, demostrando una fiabilidad estadística excepcional.

Servicios Gubernamentales en la Transformación Digital:

En cuanto a los servicios gubernamentales en la transformación digital se presentará los tres ítems más relevantes, tales como la eficiencia, transparencia y la accesibilidad y facilidad al uso de los servicios gubernamentales en el Distrito 13D12 Tosagua-Rocafuerte.



Los resultados expuestos sobre la eficiencia de los servicios gubernamentales tras la implementación de tecnologías digitales, la ciudadanía indica con un 42% la eficiencia como neutral, el 37% consideraron que es insatisfactorio y un 21% manifestaron la eficiencia como Satisfactorio. Como resultados obtenidos se refleja que la mayoría de la población considera que no son eficientes los servicios gubernamentales en la implementación de tecnologías digitales por parte del distrito.

Según Cáceres et al. (2020), la falta de respuestas "Muy satisfactorias" sugiere que, a pesar de ciertos avances, persisten desafíos que deben abordarse para lograr una plena satisfacción con los servicios gubernamentales en el distrito.

En cuanto al segundo ítem sobre la percepción de la transparencia en la gestión gubernamental del Distrito 13D12, después de la adopción de tecnologías digitales, revela una diversidad de opiniones. El 43% tiene una percepción insatisfactoria, un 42% neutral y un 15% la consideran satisfactoria. Estos resultados indican que la mayoría de los ciudadanos encuestados no perciben mejoras significativas en la transparencia gubernamental.

Chicaiza et al. (2023) mencionan que las respuestas neutras podrían indicar la necesidad de mayor comunicación y divulgación de la información gubernamental para abordar las dudas y percepciones ambiguas. La falta de respuestas que consideren la gestión como "muy satisfactorio o transparente" podría sugerir que las tecnologías digitales no han logrado transmitir un

cambio sustancial en la percepción de apertura y claridad en la gestión gubernamental del Distrito 13D12. Las opiniones reflejan la importancia de una comunicación efectiva y acciones concretas para construir la confianza ciudadana en la transparencia gubernamental.

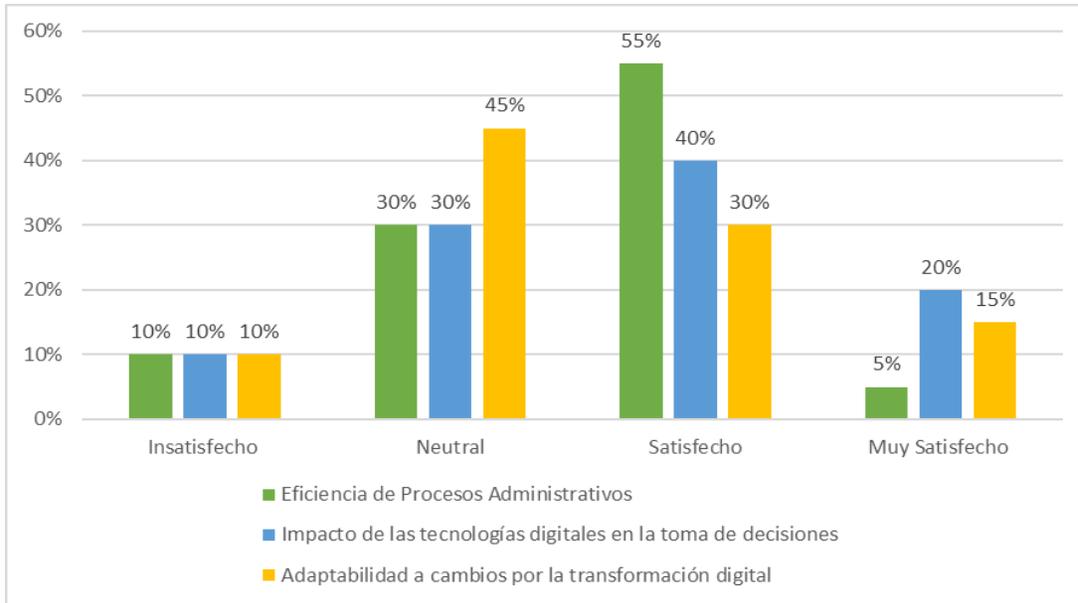
Finalmente está el tercer ítem sobre la accesibilidad y facilidad de uso de los servicios gubernamentales en línea en el Distrito 13D12, la mayoría de los encuestados indicaron que el 56% se mostraron neutrales en cuanto a la facilidad de uso, seguidos por un 41% que los consideraron insatisfactorio o difícil de usar y un 3% los calificaron como satisfactorio o fáciles de usar. En cuanto a este interrogante se puede visualizar que la problemática existente es del 97% de la población encuestada dando como resultado que no hay la accesibilidad y facilidad en el uso de los servicios en línea.

Aguilar (2018) hace referencia que las respuestas pueden estar influenciadas por posibles problemas de diseño, falta de claridad en las instrucciones o interfaces poco intuitivas. Es crucial que las autoridades gubernamentales aborden estas preocupaciones para mejorar la eficacia y la accesibilidad de sus servicios en línea, facilitando así la interacción ciudadana con las plataformas gubernamentales.

Esta problemática tiende a resolverse en mejorar los procesos internos, la comunicación efectiva con la ciudadanía y la atención a las necesidades y experiencias de los usuarios en línea. Es fundamental que las autoridades del Distrito tomen medidas concretas para mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios digitales ofrecidos.

#### Transformación Digital en el Distrito 13D12 Tosagua-Rocafuerte:

Se presentarán los tres ítems más relevantes como la eficiencia de los procesos administrativos, el impacto de las tecnologías digitales en la toma de decisiones y la adaptabilidad a cambios por la transformación digital en el Distrito 13D12 Tosagua-Rocafuerte.



Con respecto a la eficiencia de procesos administrativos, se puede observar que el 55% de los servidores públicos encuestados pertenecientes al Distrito 13D12 han señalado que son satisfactorios los procesos administrativos desde la implementación de tecnologías digitales, el 30% señalaron neutral, el 10% señalaron que han sido Insatisfactorios y el 5% respondieron muy satisfactorio.

A pesar de que sus resultados arrojaron que más de la mitad de los servidores respondieron que son eficientes en los procesos administrativos, se encontró la problemática de que no es el nivel requerido de eficiencia que deberían tener para ser eficientes en sus labores. Hammer y Champy (2019) abogan por la reintegración de procesos. Sugieren que las organizaciones deben replantear y rediseñar radicalmente sus procesos para lograr mejoras significativas en la eficiencia y la calidad.

Como segundo ítem sobre el impacto de las tecnologías digitales en la toma de decisiones el 40% de los servidores públicos han señalado que han percibido de manera positiva o satisfactoria el impacto que ha tenido la implementación de tecnologías en la toma de decisiones del Distrito 13D12, el 30% respondieron neutral, el 20% muy satisfactorio y el 10% corresponde a insatisfactorio. Se pudo visualizar que en la actualidad los funcionarios se han ido acoplado a los cambios generados en el ámbito de las tecnologías digitales.

El distrito debe seguir implementado las respectivas capacitaciones a su personal sobre la importancia y relevancia que tienen estas tecnologías digitales en la toma de decisiones al momento de que se requieran adquirir alguna respuesta ante eventos que se les presente. Según Herbert Simón,

(2020) la tecnología digital ha aumentado significativamente el acceso a la información, permitiendo a las personas tomar decisiones más informadas. Sin embargo, Simón también destacó que los individuos tienen limitaciones en su capacidad para procesar toda la información disponible, lo que puede llevar a la toma de decisiones basada en heurísticas y simplificaciones.

Finalmente, está la adaptabilidad a cambios por la transformación digital, dichos funcionarios indicaron que el 45% es neutral sobre su adaptabilidad a las transformaciones digitales que ha tenido el Distrito para mejorar su desempeño, el 30% satisfactorio, el 15% manifestaron que muy satisfactorio y el 10% respondieron que es insatisfecho. Se puede observar que los funcionarios si se adaptan de apoco al cambio sin ningún inconveniente. Zanini (2020), en "Humanocracy", Hamel y Zanini argumentan que las organizaciones necesitan adoptar una estructura más ágil y descentralizada para adaptarse rápidamente a los cambios. Abogan por empoderar a los empleados y fomentar la innovación.

Por tanto, el Distrito 13D12 Tosagua-Rocafuerte debe tener en cuenta que abordar estas problemáticas requiere un enfoque integral que incluya la reevaluación y optimización de los procesos administrativos, la capacitación en tecnologías digitales y la promoción de una cultura organizacional que fomente la adaptabilidad y la innovación. Es crucial que el distrito continúe apoyando y empoderando a sus funcionarios para que puedan enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades que surgen de la transformación digital.

## CONCLUSIONES

Basándonos en los hallazgos presentados en relación a la eficiencia de los servicios gubernamentales, la percepción de transparencia en la gestión gubernamental y la accesibilidad de los servicios en línea en el Distrito 13D12, así como en los resultados sobre la eficiencia de los procesos administrativos y el impacto de las tecnologías digitales en la toma de decisiones, se puede concluir que si bien se han logrado avances en la implementación de tecnologías digitales en el sector público, aún existen desafíos significativos por superar. La falta de respuestas "muy satisfactorias" en cuanto a la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios gubernamentales

sugiere la necesidad de acciones concretas para mejorar la eficacia y la confianza ciudadana en la gestión gubernamental.

Por otro lado, la percepción positiva de una parte de los servidores públicos respecto a los procesos administrativos y la toma de decisiones con tecnologías digitales indica un progreso en la adaptación a los cambios generados por la transformación digital. Sin embargo, se destaca la importancia de replantear y rediseñar radicalmente los procesos para lograr mejoras significativas en eficiencia y calidad, así como de continuar con la capacitación del personal para maximizar el uso de las tecnologías en la toma de decisiones.

En este contexto, se resalta la necesidad de empoderar a los empleados, fomentar la innovación y adoptar estructuras ágiles y descentralizadas para una rápida adaptación a las transformaciones digitales. En definitiva, para fortalecer la transformación digital en el sector público del Distrito 13D12, es fundamental abordar los desafíos identificados, mejorar la comunicación, la transparencia y la accesibilidad de los servicios en línea, y promover una cultura organizacional orientada a la innovación y la mejora continua.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda implementar las siguientes acciones para fortalecer la transformación digital en el sector público:

**Mejorar la capacitación del personal:** Es fundamental proporcionar formación continua sobre el uso efectivo de las tecnologías digitales en los procesos administrativos y en la toma de decisiones. Esto permitirá maximizar el potencial de las herramientas digitales y fomentar una cultura de adaptación al cambio.

**Replantear y rediseñar procesos:** Se sugiere revisar y optimizar los procesos administrativos para lograr una mayor eficiencia y calidad en la prestación de servicios. La adopción de prácticas innovadoras y la eliminación de trabas burocráticas pueden contribuir significativamente a mejorar la eficacia de la gestión gubernamental.

**Promover la transparencia y la comunicación:** Es esencial establecer mecanismos claros de comunicación con la ciudadanía para garantizar la transparencia en la gestión gubernamental. La divulgación de información relevante y la promoción de la participación ciudadana pueden contribuir a construir la confianza en las instituciones públicas.

Fomentar la innovación y la colaboración: Se recomienda incentivar la innovación dentro de las instituciones públicas y promover la colaboración entre el sector público y privado para impulsar el desarrollo de soluciones tecnológicas que optimicen la gestión gubernamental.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, F. V. (2018). Transformación digital: del lifting a la reconversión. *Tecnología, Ciencia y Educación*, 135-143. <https://doi.org/10.51302/tce.2018.199>
- Andrade, C., Cáceres, A., López, G. C., & Morales, E. (2023). Desarrollo de un método analítico para la determinación de las especies CR(III) y CR(VI) en medio acuoso. *Revista Internacional De Contaminacion Ambiental*, 39, 95-103. <https://doi.org/10.20937/rica.54471>
- Armijos, A. C., Calle, M. J. G., Maldonado, J. M., & Guerrero, P. F. (2023). Un acercamiento teórico a la economía digital como alternativa de recuperación pospandemia en Latinoamérica. *Estudios de la Gestión revista internacional de administración*, 14. <https://doi.org/10.32719/25506641.2023.14.5>
- Avila, H. F. (2020, 30 septiembre). La Entrevista Y La Encuesta: ¿Métodos O Técnicas De Indagación Empírica? <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>
- Cáceres, J., Hernández, A. S. J., & Martín, M. (2020). Cierre de escuelas y desigualdad socioeducativa en tiempos del Covid-19. una investigación exploratoria en clave internacional. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9(3), 199-221. <https://doi.org/10.15366/riejs2020.9.3.011>
- Chicaiza, R. P. M., Guanaluiza, M. C., Cobos, M. C., & Toscano, D. G. (2023). Transformación digital en las empresas: una revisión conceptual. *Zenodo (CERN European Organization for Nuclear Research)*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7726439>
- Echavarría, J. D. L., Gómez, C. A. R., Aristizábal, M. U. Z., & Vanegas, J. O. (2020). EL MÉTODO ANALÍTICO COMO MÉTODO NATURAL. *Nómadas: Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 25(1), 327-353. <https://doi.org/10.5209/noma.27128>
- García, K., & Loor, M. (2022). *Diagnóstico De La Gestión Administrativa Del Distrito De Educación 13d12 Rocafuerte-Tosagua, Período 2021-2022*. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López.
- Gómez, G. (2021). Métodos y técnicas de investigación utilizados en los estudios sobre comunicación en España. *Revista Mediterránea de Comunicación: Mediterranean Journal of Communication*, 12(1), 115. <https://doi.org/10.14198/medcom000018>
- Guerra, Y., & Leyva, J. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. *SciELO*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742020000300241](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742020000300241)

- Jiménez, A. R., & Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 175-195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Jiménez, D. F. L., & Ponce, J. P. (2021). Transformación digital en Ecuador: la pandemia como acelerador del ecosistema. *Ciencia latina*, 5(5), 8395-8417. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.932](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.932)
- Matta, R., & Amparo, L. (2020). Estrategia didáctica para mejorar el aprendizaje del español como lengua extranjera en los estudiantes de un Instituto de Educación Superior de Lima. <https://doi.org/10.20511/usil.thesis/9702>
- Nicolás, A. M. B., & Ramos, P. R. (2019). Investigación-acción y aprendizaje basado en proyectos. una revisión bibliográfica. *Perfiles Educativos*, 41(163), 127-141. <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v41n163/0185-2698-peredu-41-163-127.pdf>
- Quero Virla, M., (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2), 248-252.