

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “La Perspectiva de la Gestión Pública mediante la aplicación de la Inteligencia Artificial en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar y su incidencia en la prestación de servicios administrativos.”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciado en Administración Pública

AUTOR: Erazo Del Castillo Galo Hernán

TUTOR: MSc. Solórzano Robinson Hada Esther

Tulcán, 2025.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que el estudiante(s) Erazo Del Castillo Galo Hernán con el número de cédula 0402082093 respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "La Perspectiva de la Gestión Pública mediante la aplicación de la Inteligencia Artificial en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar y su incidencia en la prestación de servicios administrativos"

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en la Codificación del Reglamento de Régimen Académico y de Estudiantes de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

MSc. Solórzano Robinson Hada Esther

TUTOR

Tulcán, diciembre de 2025

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciado en la Carrera de administración pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Erazo Del Castillo Galo Hernán con cédula de identidad número 0402082093 respectivamente declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Erazo Del Castillo Galo Hernán

AUTOR

Tulcán, diciembre de 2025

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Erazo Del Castillo Galo Hernán declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "La Perspectiva de la Gestión Pública mediante la aplicación de la Inteligencia Artificial en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar y su incidencia en la prestación de servicios administrativos" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Erazo Del Castillo Galo Hernán

AUTOR

Tulcán, diciembre de 2025

AGRADECIMIENTO

Con este trabajo, culmino una etapa importante de mi formación académica. A lo largo de este proceso, he recibido el apoyo de muchas personas que han contribuido a su realización.

Primero que todo quiero agradecer profundamente a Dios, quien ha sido mi guía constante en la lucha de todos mis logros, A mis Padres, Mery & Galo, a mis hermanas Diana y Gaby, a mi hija Zóe y a toda mi familia por su amor incondicional y su constante apoyo.

Padres gracias por enseñarme los valores que me guían en la vida, como el respeto, la honestidad y la responsabilidad. Gracias por estar siempre a mi lado, incluso en los momentos más difíciles.

Gracias, mamá, por tu amor incondicional, tu paciencia y tu sabiduría. Siempre has estado ahí para mí, apoyándome en todo lo que he hecho. Gracias por enseñarme a ser una persona fuerte e independiente.

Gracias, papá, por tu ejemplo de trabajo duro y dedicación. Gracias por enseñarme a luchar por mis sueños y a nunca rendirme.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi Tutor de tesis, el Phd. Ángel Antonio Marín Pérez, por su orientación, paciencia y dedicación. Su guía ha sido fundamental para el desarrollo de esta investigación.

Por último, quiero agradecer a todos los que han contribuido de alguna manera a la realización de esta tesis. Su apoyo ha sido invaluable.

Galo Hernán Erazo Del Castillo

DEDICATORIA

Dedico este logro a Dios, a mis padres y a mi familia, quienes han sido mi fuente de fortaleza durante este proceso de formación universitaria, gracias por su amor incondicional, su apoyo constante y su ejemplo de vida. Gracias a todos por enseñarme el valor del trabajo duro, la dedicación y la superación.

A mis hermanas, por su amistad, su complicidad y su constante ánimo. Gracias por estar siempre ahí para mí, incluso en los momentos más difíciles.

A mi hija, Zoé, dedico esta tesis, porque eres la razón de mi vida. Gracias por tu amor, tu alegría y tu esperanza. Gracias por hacerme sentir tan orgulloso de ser tu padre, Desde el día que naciste, mi vida cambió para siempre. Me convertí en una persona más responsable, más cariñosa y feliz. Gracias por enseñarme a amar de una manera que nunca había experimentado

Sin el amor y el apoyo de mi familia, este trabajo no habría sido posible. Gracias por estar siempre ahí para mí, por creer en mí y por apoyarme incondicionalmente.

Los amo con todo mi corazón.

Galo Hernán Erazo Del Castillo

ÍNDICE

RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
I. EL PROBLEMA	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3. JUSTIFICACIÓN	17
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	21
1.4.1. Objetivo General	21
1.4.2. Objetivos Específicos	21
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	22
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	23
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	23
2.2. MARCO TEÓRICO	33
2.2.1 Gestión Pública y Modernización Administrativa.....	33
2.2.2. Conceptos fundamentales de Gestión Pública.....	34
2.2.3 Modernización de Estado: Desafíos y Oportunidades.....	35
2.2.4 La modernización del Estado en la Administración Pública Ecuatoriana. ..	36
2.2.5 La innovación tecnológica en la administración pública.....	38
2.3 BASES LEGALES	39
2.3.1 Inteligencia Artificial (IA) en el sector público.....	39
2.3.2 Definición y características de la Inteligencia Artificial (IA).....	40
2.3.3 Aplicaciones de Inteligencia Artificial (IA) en la Administración Pública. ...	41
2.3.4 Beneficios de la Inteligencia Artificial en la Gestión Pública.	42

2.3.5 Obstáculos para la implementación de la Inteligencia Artificial en la Administración Pública.....	43
2.3.6 Impacto de la Inteligencia Artificial en los Servicios Administrativos.	44
2.3.7 Herramientas Tecnológicas basadas en Inteligencia Artificial.	45
III. METODOLOGÍA.....	51
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	51
3.1.1. Enfoque	51
3.1.2. Tipo de Investigación	52
3.2. HIPÓTESIS	52
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	53
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	55
3.4.1 Analítico	55
3.4.2 Deductivo	56
3.4.3 Inductivo	56
3.5 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	57
3.5.2. Técnicas.....	57
3.5.2 Encuestas	57
3.5.3 Entrevistas.....	57
3.5.4 Datos secundarios.....	58
3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	58
3.6.1 Población.....	58
3.6.2 Muestra.....	59
4.1. RESULTADOS.....	60
4.1.1. Resultados de las encuestas	60
Figura 1.....	60
4.1.2. Hallazgos de las entrevistas	69
4.1.3. Interpretación General de las Entrevistas	74
4.2. DISCUSIÓN.....	76

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	79
5.1. CONCLUSIONES.....	79
5.2. RECOMENDACIONES.....	80
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
VII. ANEXOS.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de Variable Independiente</i>	53
Tabla 2. <i>Operacionalización de Variable Dependiente</i>	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	60
Figura 2.	61
Figura 3.	62
Figura 4.	63
Figura 5.	64
Figura 6.	65
Figura 7.	66
Figura 8.	67
Figura 9.	68
Figura 10.	69
Figura 11.	70
Figura 12.	71
Figura 13.	72
Figura 14.	74

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	88
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas.....	90
Anexo 3. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	92
Anexo 4. Entrevistas y encuestas aplicadas en la investigación.....	94
Anexo 5. Registro fotográfico de las encuestas y entrevistas aplicadas.....	96

RESUMEN

La investigación analizó la perspectiva de la Gestión Pública mediante la aplicación de la Inteligencia Artificial (IA) en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar y su incidencia en la prestación de servicios administrativos. Se utilizó un enfoque mixto con diseño exploratorio y descriptivo, aplicando métodos analítico y deductivo a través de encuestas a funcionarios y entrevistas a autoridades clave. Los hallazgos revelan una "modernización asimétrica": aunque existe una infraestructura tecnológica base y una predisposición favorable hacia la innovación, persisten barreras críticas como la brecha de capacitación, evidenciada al personal que carece de formación en IA, y una resistencia cultural que mantiene la duplicidad de procesos físicos y digitales. La investigación demostró que, si bien la IA reduce tiempos de planificación a nivel directivo, esta eficiencia no permea hacia la atención ciudadana debido a la falta de interoperabilidad de sistemas y la escasa alfabetización digital de los usuarios. Se concluye que la gestión pública en Montúfar se encuentra en una etapa incipiente de transformación digital; por tanto, para garantizar una prestación de servicios eficiente y de calidad, es imperativo superar la "cultura del papel", institucionalizar la capacitación continua y fortalecer la socialización de las herramientas tecnológicas con la ciudadanía.

Palabras Clave: Gestión pública, Inteligencia Artificial, modernización administrativa, servicios digitales, brecha tecnológica.

ABSTRACT

The research analyzed the perspective of Public Management through the application of Artificial Intelligence (AI) in Montúfar's Decentralized Autonomous Government and its impact on the provision of administrative services. A mixed approach with an exploratory and descriptive design was used, applying analytical and deductive methods through surveys of civil servants and interviews with key authorities. The findings reveal "asymmetric modernization": although there is a basic technological infrastructure and a favorable predisposition toward innovation, critical barriers persist, such as the training gap, evidenced by staff lacking training in AI, and cultural resistance that maintains the duplication of physical and digital processes. The research showed that, although AI reduces planning times at the management level, this efficiency does not permeate citizen services due to the lack of system interoperability and the low digital literacy of users. It is concluded that public management in Montúfar is in an early stage of digital transformation; therefore, to ensure efficient and quality service delivery, it is imperative to overcome the "paper culture," institutionalize continuous training, and strengthen the socialization of technological tools with citizens.

KEYWORDS: Public management, Artificial Intelligence, administrative modernization, digital services, technological gap.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enfocó en analizar la Perspectiva de la Gestión Pública mediante la aplicación de la Inteligencia Artificial en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Montúfar y su incidencia en la prestación de servicios administrativos durante el periodo 2023–2027. Esta temática ha cobrado gran relevancia en el contexto actual debido a la urgente necesidad de modernizar los procesos estatales y superar las barreras burocráticas tradicionales que limitan la eficiencia institucional. La falta de automatización y la persistencia de métodos manuales representan un desafío para las autoridades locales, quienes deben responder a una ciudadanía cada vez más exigente que demanda servicios ágiles, transparentes y accesibles.

En este contexto, el estudio busca comprender cómo la incorporación de herramientas tecnológicas basadas en Inteligencia Artificial puede optimizar el uso de recursos y mejorar la capacidad de respuesta administrativa. Así también, se analiza el nivel de preparación del talento humano, la infraestructura tecnológica disponible y la percepción ciudadana como elementos clave para lograr una transformación digital efectiva que garantice calidad en la atención al usuario.

La estructura de este trabajo se divide en cinco capítulos. En el primer capítulo, se presenta el planteamiento del problema, en el cual se expone la brecha existente entre las tendencias globales de digitalización y la realidad local del cantón, marcada por una limitada adopción de tecnologías avanzadas. Se incluye un análisis del contexto nacional sobre gobierno abierto y modernización, y se detallan los objetivos que guían la investigación.

El segundo capítulo corresponde al marco teórico, donde se abordan conceptos clave como gestión pública moderna, innovación tecnológica, Inteligencia Artificial y gobierno electrónico. Además, se revisan antecedentes investigativos que contextualizan los beneficios y riesgos de la IA en el sector público, y se analizan las normativas vigentes como la Agenda de Transformación Digital del Ecuador y la Ley de Comercio Electrónico.

En el tercer capítulo, se describe la metodología utilizada, con un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) y un alcance exploratorio-descriptivo. Se detallan los instrumentos de recolección de información, como encuestas aplicadas a la ciudadanía de San Gabriel para conocer su satisfacción con los servicios digitales, y

entrevistas a directivos del GAD de Montúfar, con el fin de identificar las estrategias institucionales y las barreras operativas existentes.

El cuarto capítulo expone los resultados obtenidos del análisis de datos, permitiendo triangular la visión de los funcionarios con la experiencia de los usuarios. A través del procesamiento estadístico y el análisis de contenido, se identifican hallazgos críticos como la brecha de capacitación en el personal, la resistencia cultural al cambio y las limitaciones de interoperabilidad en los sistemas actuales.

Finalmente, en el quinto capítulo, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación. Se destaca la importancia de institucionalizar planes de alfabetización digital, establecer políticas de "cero papel" y fortalecer la infraestructura tecnológica para lograr una gestión pública eficiente y centrada en el ciudadano en el cantón Montúfar.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Analizar la Perspectiva de la Gestión Pública mediante la aplicación de la Inteligencia Artificial en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar y su incidencia en la prestación de servicios administrativos, periodo 2023 – 2027

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad, la aplicación de la inteligencia artificial (IA) en la gestión pública ha cobrado un papel fundamental en la optimización de los procesos administrativos y en la mejora de la prestación de servicios a la ciudadanía. A nivel internacional, diversos gobiernos han incorporado herramientas basadas en inteligencia artificial para agilizar la toma de decisiones, aumentar la transparencia y fortalecer la eficiencia en la administración pública. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2022), más del 40% de los países miembros han implementado estrategias de transformación digital que incluyen tecnologías emergentes como la inteligencia artificial para mejorar los servicios públicos.

Un informe del Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2021) destaca que la Inteligencia Artificial... tiene el potencial de mejorar la eficiencia en la gestión pública a través de la automatización de tareas repetitivas, la predicción de tendencias y la personalización de los servicios. Por ejemplo, en Brasil, el uso de chatbots basados en IA ha optimizado la atención ciudadana, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la accesibilidad (BID, 2021). Asimismo, en España, el programa "IA para la Administración" busca implementar soluciones inteligentes para la gestión de grandes volúmenes de datos y la mejora de los procesos burocráticos (Gobierno de España, 2023).

A pesar de estos avances, existen obstáculos significativos para la implementación de la IA en el sector público. La falta de personal capacitado, la ausencia de marcos éticos claros y las preocupaciones en torno a la privacidad de los datos son factores que limitan su adopción (UNESCO, 2022). Además, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2023), las desigualdades digitales y la brecha tecnológica entre zonas urbanas y rurales dificultan una aplicación equitativa de estas tecnologías. En el Ecuador se ha impulsado políticas orientadas a la modernización del Estado mediante la digitalización y el uso de nuevas tecnologías. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2023), el 62% de las instituciones públicas del país han adoptado herramientas digitales para la gestión

administrativa, aunque solo un 18% de estas utilizan aplicaciones avanzadas de inteligencia artificial. El Plan Nacional de Desarrollo "Toda una Vida" establece como uno de sus ejes fundamentales la eficiencia en la gestión pública a través de la innovación tecnológica, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. A pesar de estos esfuerzos, persisten brechas significativas en la implementación de Inteligencia Artificial en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), especialmente en las zonas rurales, donde el acceso a tecnologías avanzadas es limitado. Este déficit tecnológico limita la capacidad de respuesta de los GAD frente a las demandas ciudadanas y afecta la calidad y oportunidad de los servicios administrativos.

El Gobierno Abierto en Ecuador se basa en los principios de transparencia, participación ciudadana, colaboración y el uso de tecnologías para fortalecer la gestión pública y acercar el Estado a la ciudadanía. Desde el año 2018, Ecuador forma parte de la Alianza para el Gobierno Abierto, un compromiso internacional que promueve la rendición de cuentas y el acceso a la información pública (OGP, 2023). Este enfoque busca garantizar que las decisiones gubernamentales sean más accesibles y comprensibles para la población, fomentando la confianza en las instituciones.

El Estado Abierto amplía el concepto de Gobierno Abierto, integrando a los tres poderes del Estado (Ejecutivo, Legislativo y Judicial) en iniciativas que promuevan la transparencia y la innovación pública (CEPAL, 2021). En Ecuador, esta estrategia se ha reflejado en políticas de datos abiertos, portales de transparencia y la digitalización de trámites, facilitando el acceso a servicios públicos de manera eficiente (Secretaría Nacional de Planificación, 2022).

El uso de tecnologías es un pilar fundamental del Gobierno y Estado Abierto en Ecuador. Herramientas digitales como plataformas de datos abiertos permiten a los ciudadanos acceder a información en tiempo real sobre el gasto público, contrataciones estatales y políticas públicas (Gobierno de Ecuador, 2022). El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Montúfar enfrenta desafíos significativos en la adopción de tecnologías basadas en inteligencia artificial (IA) para la gestión pública. A pesar de los esfuerzos por digitalizar ciertos procesos administrativos, la falta de infraestructura tecnológica adecuada y la limitada capacitación del personal constituyen obstáculos importantes para la implementación de soluciones innovadoras (Secretaría Nacional de Planificación,

2022). Un estudio destaca que, aunque se han identificado falencias en el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el GAD de Montúfar, es necesario proponer la creación de una plataforma digital para la prestación de servicios a la ciudadanía, basada en la conceptualización de la Administración Pública Digital (Sierra et al., 2022).

La población de Montúfar, compuesta por áreas urbanas y rurales, demanda servicios administrativos más ágiles y eficientes, lo que subraya la necesidad de incorporar tecnologías emergentes para optimizar la gestión pública (Sierra et al., 2022). Sin embargo, la ausencia de políticas claras para la integración de la IA y la limitada inversión en tecnología dificultan la modernización de los servicios públicos en este cantón (IDL-BNC-IDRC, 2023). A nivel nacional, Ecuador aún no ha asumido plenamente el desafío de integrar la IA en la gestión pública, lo que refleja una falta de estrategias gubernamentales claras en este ámbito (IDL-BNC-IDRC, 2023).

Es fundamental analizar la perspectiva de la gestión pública mediante la aplicación de la IA en el GAD de Montúfar y su impacto en la prestación de servicios administrativos. Este análisis permitirá identificar oportunidades y desafíos asociados con la adopción de tecnologías emergentes, así como evaluar el impacto de la IA en la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía (Ramió, 2019). Además, proporcionará información valiosa para la formulación de políticas públicas orientadas a la modernización del Estado a nivel local, regional y nacional, contribuyendo al desarrollo sostenible y a la mejora continua de la administración pública en Ecuador (García, 2023).

1.3. JUSTIFICACIÓN

La realización de esta investigación se justifica por la creciente necesidad de modernizar los procesos administrativos en los gobiernos locales, en respuesta a las demandas de la sociedad por servicios públicos más eficientes, transparentes y accesibles (Ramírez, 2020). Los ciudadanos cada vez exigen instituciones más ágiles, capaces de responder con prontitud a sus necesidades y de garantizar procesos confiables que reduzcan la burocracia y los errores operativos. En este contexto, la incorporación de la Inteligencia Artificial en la gestión pública representa una oportunidad estratégica para optimizar el uso de los recursos, mejorar la capacidad de análisis de información y fortalecer la toma de decisiones basada en datos (Brynjolfsson & McAfee, 2017).

En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar, la aplicación de tecnologías de Inteligencia Artificial puede ser fundamental para superar las limitaciones actuales en la gestión administrativa, tales como la burocracia, la lentitud en los trámites y la falta de integración de los sistemas de información (Chadwick, 2018). Este estudio es relevante porque aborda cómo la Inteligencia Artificial puede ofrecer soluciones innovadoras para agilizar los procesos internos, mejorar la atención ciudadana y garantizar una mayor eficiencia operativa (Castañeda, 2021). Además, la investigación responde a la necesidad de contar con evidencia empírica sobre el impacto de la tecnología en la administración pública local. Este conocimiento es esencial para diseñar políticas públicas que promuevan la digitalización y la innovación, asegurando así una administración más ágil y efectiva (Rojas, 2019).

La urgencia de esta investigación también radica en el contexto actual de transformación digital global, donde los gobiernos deben adaptarse a las nuevas tecnologías para mantenerse relevantes y efectivos (West, 2020). La Inteligencia Artificial no solo facilita la automatización de tareas, sino que también permite un análisis más profundo y preciso de los datos, lo que puede conducir a una mejor planificación estratégica y una mayor capacidad de respuesta ante las necesidades ciudadanas emergentes (OECD, 2019). En un contexto más amplio, la adopción de la Inteligencia Artificial en la gestión pública puede representar un cambio paradigmático en la forma en que los gobiernos interactúan con la ciudadanía, permitiendo una personalización de los servicios, una respuesta más rápida a emergencias y una gestión proactiva de las necesidades sociales (Bertot et al., 2016).

La presente investigación tiene como objetivo principal analizar “La Perspectiva de la Gestión Pública mediante la aplicación de la Inteligencia Artificial en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar y su incidencia en la prestación de servicios administrativos.”, En particular, se busca determinar cómo la implementación de tecnologías basadas en Inteligencia Artificial puede optimizar los procesos administrativos y mejorar la eficiencia en la atención a la ciudadanía (López & Ramírez, 2021). Este análisis permite identificar las áreas que tienen una automatización en las tareas repetitivas, la reducción de tiempos de respuesta, la mejora en la toma de decisiones y la transparencia en la gestión pública (Aguilar, 2020).

El estudio pretende contribuir a la modernización del aparato estatal a nivel local, facilitando el acceso de los ciudadanos a servicios más ágiles y efectivos (Valenzuela,

2019). Asimismo, busca proporcionar un marco teórico y práctico que permita al GAD de Montúfar evaluar el impacto de la Inteligencia Artificial (IA) en sus procesos administrativos, fomentando una cultura de innovación tecnológica en la gestión pública (Sierra & Torres, 2022). La investigación aspira a demostrar que la incorporación de herramientas de Inteligencia Artificial puede traducirse en una mejora sustancial en la calidad del servicio ofrecido, así como en una mayor satisfacción de los usuarios (Pérez, 2021).

La implementación de tecnologías avanzadas, como los chatbots inteligentes, los sistemas de procesamiento de lenguaje natural (PLN), el reconocimiento automatizado de documentos y el análisis predictivo, puede mejorar significativamente la gestión administrativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Montúfar (González & Herrera, 2023). Los chatbots inteligentes son programas basados en inteligencia artificial diseñados para interactuar con los usuarios de manera conversacional. Estos sistemas permiten brindar atención inmediata a las consultas ciudadanas durante las 24 horas del día, agilizando la resolución de dudas frecuentes y reduciendo la carga de trabajo del personal administrativo (Griol et al., 2014).

El procesamiento de lenguaje natural es una rama de la inteligencia artificial que se centra en la capacidad de las máquinas para comprender, interpretar y generar lenguaje humano (Chowdhury, 2003). En el GAD de Montúfar, esta tecnología facilita la automatización de la clasificación y el análisis de documentos oficiales, optimizando la gestión de trámites y minimizando los errores humanos. El reconocimiento automatizado de documentos permite la digitalización y el procesamiento de información contenida en documentos físicos o electrónicos de manera rápida y precisa. Su implementación en el GAD de Montúfar acelera la digitalización de archivos, optimiza los tiempos de respuesta en la emisión de certificados y otros documentos oficiales, y mejora la eficiencia en la gestión documental (Lopresti, 2008).

Por su parte, el análisis predictivo emplea técnicas estadísticas y algoritmos de aprendizaje automático para anticipar tendencias y comportamientos futuros (Shmueli & Koppius, 2011). Esta tecnología permite al GAD de Montúfar prever la demanda de servicios, mejorar la planificación estratégica y optimizar la toma de decisiones basada en datos. En conjunto, la integración de estas tecnologías no solo moderniza los procesos administrativos, sino que también incrementa la eficiencia, la

precisión y la calidad del servicio brindado a los ciudadanos, fortaleciendo así la gestión pública y la atención ciudadana.

En definitiva, este estudio tiene como fin generar conocimiento aplicable que sirva como referencia para futuras iniciativas de digitalización y modernización de los procesos administrativos en gobiernos locales, no solo en Montúfar, sino en otras jurisdicciones que busquen mejorar la eficiencia de sus servicios públicos mediante el uso de tecnologías emergentes. Además, el estudio busca establecer un modelo replicable de gestión basada en Inteligencia Artificial, que pueda ser adoptado por otras entidades gubernamentales interesadas en mejorar sus procedimientos internos y la calidad de atención al ciudadano.

Otro de los objetivos es proporcionar una base sólida para la elaboración de políticas públicas que integren la tecnología como un pilar fundamental en la transformación digital del sector público. En un mundo cada vez más interconectado y tecnológico, resulta fundamental que las instituciones gubernamentales no solo adopten nuevas herramientas, sino que también comprendan cómo estas pueden reconfigurar los procesos administrativos para hacerlos más eficaces y accesibles. Este estudio también pretende evidenciar cómo la Inteligencia Artificial puede desempeñar un papel crucial en la mejora de la transparencia y en la disminución de errores humanos, lo que se traduce en una mayor confianza de la ciudadanía en las instituciones gubernamentales.

A largo plazo, este análisis permitirá que el GAD de Montúfar pueda desarrollar estrategias sostenibles de innovación tecnológica, fortaleciendo su capacidad institucional para enfrentar los desafíos del futuro. Además, se busca crear un marco de referencia para evaluar la eficacia de la implementación de la Inteligencia Artificial, identificar posibles áreas de mejora y ajustar las políticas públicas en consecuencia. Esto no solo mejorará la operatividad administrativa, sino que también contribuirá a una gestión pública más abierta y centrada en las necesidades de los ciudadanos.

Este estudio está dirigido principalmente a los responsables de la administración pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar, quienes podrán utilizar los hallazgos para implementar estrategias de modernización administrativa basadas en el uso de la Inteligencia Artificial. Los resultados de esta investigación proporcionarán herramientas conceptuales y prácticas para optimizar los procesos administrativos, mejorar la atención ciudadana y fortalecer la transparencia

institucional. Asimismo, la investigación es de interés para académicos, investigadores y estudiantes de las áreas de administración pública, tecnología e innovación, quienes podrán utilizar los resultados como referencia para futuros estudios relacionados con la aplicación de la Inteligencia Artificial en la gestión gubernamental. También será útil para otros gobiernos locales que deseen replicar las buenas prácticas identificadas y adaptarlas a sus contextos específicos.

Por otro lado, la investigación también tiene un valor significativo para las organizaciones de la sociedad civil interesadas en promover la transparencia y la eficiencia en la gestión pública. Finalmente, los ciudadanos del cantón Montúfar también se beneficiarán indirectamente de esta investigación, ya que el objetivo último es mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos que reciben. Además, los legisladores y diseñadores de políticas públicas pueden utilizar los resultados de este estudio para desarrollar marcos normativos que faciliten la adopción de la Inteligencia Artificial en la gestión gubernamental. Al ofrecer un análisis detallado de los beneficios y desafíos de la Inteligencia Artificial, esta investigación puede servir como un insumo clave para la creación de regulaciones que garanticen un uso ético y efectivo de las tecnologías emergentes en el ámbito público.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la Perspectiva de la Gestión Pública mediante la aplicación de la Inteligencia Artificial en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar y su incidencia en la prestación de servicios administrativos en la ciudad de San Gabriel, periodo 2023 - 2027.

1.4.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar la perspectiva de la Gestión Pública mediante la aplicación de inteligencia Artificial para la optimización de servicios administrativos en el GAD de Montúfar, periodo 2023 - 2027.

Caracterizar la prestación de los servicios administrativos del GAD de Montúfar, identificando las necesidades de los funcionarios y las expectativas de la ciudadanía, en la ciudad de San Gabriel.

Establecer la relación de la Gestión Pública mediante la Inteligencia Artificial y la calidad de la prestación de servicios administrativos que permita la implementación

de un sistema de información avanzada en el GAD de Montúfar en la ciudad de San Gabriel.

1.4.3. Preguntas de Investigación

¿Cuál es la perspectiva de la Gestión Pública mediante la aplicación de inteligencia Artificial para la optimización de servicios administrativos en el GAD de Montúfar, periodo 2023 - 2027?

¿Cuál es caracterización para la prestación de servicios administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montufar para identificar las necesidades de los funcionarios y expectativas de la ciudadanía en la Ciudad de San Gabriel?

¿Cuál es la relación en la perspectiva de la Gestión Pública mediante la Inteligencia Artificial y la calidad de la prestación de servicios administrativos en el GAD de Montúfar en la ciudad de San Gabriel?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El artículo titulado *“La Inteligencia Artificial y su Impacto en la Gestión Pública”*, desarrollado por Sandoya Yépez y Mawyin Peña (2025), tuvo como propósito principal analizar los efectos de la inteligencia artificial (IA) en la gestión pública contemporánea. Los autores se enfocaron en comprender cómo la implementación de estas tecnologías emergentes puede transformar y mejorar los procesos administrativos en diferentes niveles de gobierno. Además, buscaron identificar áreas específicas dentro del sector público donde la IA podría generar mayores beneficios en términos de eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de los servicios.

En esta investigación se planteó también la necesidad de observar las implicaciones éticas, sociales y legales derivadas de la incorporación de la IA en las instituciones gubernamentales. Los autores sostuvieron que la modernización tecnológica no debe reducirse únicamente a la adopción de herramientas digitales, sino que debe considerar el respeto a principios fundamentales como la transparencia, la equidad y la protección de los derechos de los ciudadanos. Esto convierte a la IA en un recurso no solo técnico, sino también estratégico y social.

Entre las teorías más relevantes empleadas en el estudio destacan la teoría de la innovación tecnológica, que explica la manera en que las organizaciones incorporan nuevas herramientas como la IA para responder a los cambios del entorno. También se utilizó la teoría de la gobernanza digital, enfocada en el análisis de los impactos de las tecnologías digitales en la estructura y el funcionamiento de los gobiernos. Asimismo, la teoría de la administración pública adaptativa brindó un marco para entender la necesidad de flexibilidad institucional frente a los avances tecnológicos. Del mismo modo, se incluyó la teoría de la ética tecnológica, que permite reflexionar sobre los dilemas éticos que surgen del uso de la inteligencia artificial en la administración pública. Estos marcos conceptuales aportaron una visión integral del problema, permitiendo observar la IA como una herramienta capaz de optimizar la gestión gubernamental, pero también como un factor que plantea riesgos si no se gestiona adecuadamente.

En cuanto a la metodología, los autores desarrollaron una revisión documental exhaustiva. Este enfoque se basó en la recopilación y el análisis de estudios académicos, informes oficiales y experiencias prácticas de distintos países que ya habían comenzado a implementar la IA en sus procesos gubernamentales. Gracias a ello, pudieron contrastar tanto los beneficios como los retos que enfrentan los Estados en su camino hacia la digitalización.

Los hallazgos demostraron que la inteligencia artificial tiene un impacto positivo en la automatización de procesos administrativos rutinarios. Esta automatización permite liberar al personal para que se concentre en tareas de mayor valor estratégico y, al mismo tiempo, reduce los errores humanos. Además, los resultados evidenciaron que la IA facilita la toma de decisiones basadas en datos masivos, permitiendo que los gobiernos sean más proactivos en la solución de problemas sociales.

No obstante, los investigadores también identificaron importantes desafíos que obstaculizan la implementación de la IA en el sector público. Entre ellos se mencionan la resistencia al cambio por parte de los funcionarios, la falta de capacitación especializada y la insuficiencia de infraestructura tecnológica en algunos contextos. También se destacó la preocupación creciente por la privacidad de los datos ciudadanos y la necesidad de garantizar un uso ético de la información procesada por los sistemas inteligentes.

El estudio concluyó que la inteligencia artificial tiene un enorme potencial para transformar radicalmente la gestión pública, pero que este proceso de modernización debe estar acompañado de estrategias claras y sostenibles. Los autores recomendaron, en particular, invertir en la capacitación del talento humano, fortalecer la infraestructura tecnológica y establecer marcos normativos que regulen el uso responsable de estas herramientas. Sin estas condiciones, la adopción de la IA podría profundizar desigualdades en lugar de resolverlas.

En sus recomendaciones, Sandoya Yépez y Mawyin Peña (2025) insistieron en que la IA debe entenderse como un recurso que complementa la labor del ser humano y no como un sustituto absoluto. De esta manera, plantearon la necesidad de combinar la capacidad técnica de las máquinas con la supervisión ética y crítica de los servidores públicos. Así, la gestión pública puede volverse más eficiente,

transparente y cercana a la ciudadanía, sin perder de vista la responsabilidad social que caracteriza al sector estatal.

Finalmente, este antecedente evidencia que la integración de la inteligencia artificial en el sector público no es una tendencia pasajera, sino un proceso irreversible que marcará el futuro de la gestión gubernamental. Su estudio resulta relevante porque aporta una base conceptual y práctica para analizar cómo las instituciones locales, como el GAD de Montúfar, pueden incorporar estas tecnologías de forma gradual, ética y estratégica, con miras a fortalecer la prestación de servicios administrativos y mejorar la confianza ciudadana en sus autoridades.

Este antecedente resulta de gran utilidad para mi investigación, ya que ofrece un marco teórico sólido y evidencia empírica sobre los beneficios y riesgos del uso de la inteligencia artificial en el sector público. Además, permite comprender qué factores son determinantes para una implementación exitosa, tales como la capacitación, la infraestructura tecnológica y la regulación ética. A partir de estos aportes, mi investigación puede profundizar en el caso específico del GAD de Montúfar, evaluando cómo estas condiciones se cumplen en el contexto local y qué estrategias pueden adoptarse para modernizar la gestión administrativa.

El artículo "*Inteligencia Artificial (IA) Aplicada a la Gestión Pública*", elaborado por Ocaña-Fernández, Valenzuela-Fernández, Vera-Flores y Rengifo-Lozano (2021), tuvo como propósito principal analizar la trascendencia de la inteligencia artificial en la gestión pública y el gobierno. Este trabajo resaltó tanto las oportunidades como las controversias generadas por la adopción de la IA en entornos administrativos, situando a esta tecnología como un elemento de transformación estructural en las instituciones públicas.

El estudio se enfocó en mostrar cómo la IA abre nuevas posibilidades para optimizar la administración gubernamental. Los autores identificaron el impacto de la automatización, el análisis masivo de datos y la digitalización de procesos como factores que pueden mejorar la eficiencia institucional y la calidad de los servicios públicos. Asimismo, abordaron las implicaciones sociales, éticas y técnicas, destacando que la implementación tecnológica debe acompañarse de principios claros de transparencia, equidad y protección ciudadana.

Entre las bases teóricas utilizadas se destacó la teoría de la innovación tecnológica, que explica los procesos de adopción de nuevas herramientas en las organizaciones públicas. También se consideró la teoría de la gobernanza digital, orientada a examinar cómo las tecnologías digitales influyen en la toma de decisiones y en la interacción entre Estado y ciudadanía. De igual modo, se incorporó la teoría de la administración pública adaptativa, que subraya la necesidad de que los gobiernos sean flexibles ante los cambios tecnológicos.

La teoría de la ética tecnológica también ocupó un lugar central, dado que permitió reflexionar sobre los dilemas morales derivados del uso de la IA en la gestión pública. Los autores enfatizaron que, si bien la inteligencia artificial puede fortalecer la eficiencia administrativa, su aplicación requiere marcos normativos que prevengan riesgos como la opacidad en los algoritmos, la discriminación automatizada o la vulneración de derechos fundamentales.

Metodológicamente, la investigación adoptó un enfoque documental basado en una revisión bibliográfica amplia. Este procedimiento incluyó estudios académicos, informes técnicos, normativas oficiales y análisis de casos aplicados en distintos países, lo que permitió contrastar experiencias y extraer lecciones valiosas. La estrategia empleada otorgó al estudio un carácter integrador y comparativo, destacando tanto logros como limitaciones en el uso de la inteligencia artificial en gobiernos.

Los resultados reflejaron que la IA puede contribuir de manera significativa a la automatización de procesos rutinarios, reduciendo tiempos de respuesta y optimizando recursos públicos. Asimismo, se constató que el análisis de grandes volúmenes de datos permite a los gobiernos mejorar su capacidad de planificación estratégica y de respuesta a las necesidades ciudadanas. Estos beneficios, sin embargo, dependen de la preparación institucional y de la aceptación social hacia el uso de estas tecnologías.

El estudio también identificó múltiples barreras que obstaculizan la integración efectiva de la IA en la gestión pública. Entre ellas, se señalaron la resistencia al cambio organizacional, la falta de infraestructura tecnológica adecuada y la carencia de personal especializado en el manejo de herramientas digitales. A esto se suman preocupaciones éticas relacionadas con la privacidad de la información y la

transparencia de los procesos algorítmicos, aspectos críticos para asegurar la confianza ciudadana.

En sus conclusiones, Ocaña-Fernández et al. (2021) sostuvieron que la inteligencia artificial tiene un alto potencial transformador en el ámbito gubernamental, siempre que se implemente de manera planificada y ética. Recomendaron el diseño de estrategias integrales que incluyan inversión en infraestructura, capacitación continua del personal y marcos normativos claros que orienten el uso de estas herramientas en favor del interés ciudadano.

Los autores también subrayaron la importancia de fomentar la participación ciudadana como un componente esencial de la gobernanza digital. Señalaron que un proceso inclusivo, que involucre a los ciudadanos en la adopción de estas tecnologías, no solo garantiza legitimidad, sino que también promueve un enfoque más democrático y sostenible en la aplicación de la IA en el sector público.

Este antecedente resulta altamente relevante para mi investigación, ya que ofrece un panorama amplio de los beneficios y riesgos que implica la incorporación de la inteligencia artificial en la gestión pública. Los aportes de Ocaña-Fernández et al. (2021) permiten comprender que el éxito de estas iniciativas depende tanto de factores técnicos como de marcos éticos y sociales. Así, su estudio sirve como base para analizar el caso de estudio del GAD de Montúfar, aportando criterios que orienten la evaluación de cómo la IA puede ser implementada de una forma responsable y eficiente.

El estudio "Eficiencia de los servicios públicos en la era digital", desarrollado por Galindo Pasache, Cano Legua y Terry Gabriel Hernández (2024), analiza la percepción de los ciudadanos sobre la eficiencia de los servicios públicos digitalizados en el contexto de la transformación digital del sector gubernamental. Su objetivo principal fue evaluar esta percepción desde un enfoque cuantitativo, con la intención de identificar fortalezas y áreas de mejora en la implementación de tecnologías en el ámbito público. A través de esta evaluación, los autores buscan generar recomendaciones prácticas para optimizar la calidad del servicio y promover una adopción tecnológica centrada en las necesidades reales de la ciudadanía.

Para sustentar su análisis, se utilizaron cuatro marcos teóricos. La teoría de la eficiencia en los servicios públicos resalta la necesidad de maximizar recursos y satisfacer adecuadamente las demandas ciudadanas. La teoría de la digitalización gubernamental examina los beneficios de las tecnologías en términos de accesibilidad y eficiencia, pero también reconoce desafíos como la capacitación y la brecha digital. La teoría de la accesibilidad digital enfatiza la importancia de un acceso equitativo, mientras que la teoría de la transparencia y seguridad destaca cómo la confianza del usuario depende de la protección adecuada de sus datos. En cuanto a la metodología, el estudio adoptó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. Se aplicó una escala de Likert de cinco puntos para recolectar datos sobre la percepción de los usuarios en relación con la rapidez, eficiencia, accesibilidad, facilidad de uso y seguridad de los servicios digitalizados. Esta estrategia permitió generar una comprensión detallada, objetiva y generalizable de las experiencias ciudadanas.

Los resultados evidenciaron una percepción predominantemente positiva: el 65% de los encuestados consideró que los servicios públicos digitalizados eran rápidos y eficientes, con una media de 4.1 y una desviación estándar de 0.7. Sin embargo, se identificaron aspectos que requieren atención, particularmente la facilidad de uso de las plataformas y la seguridad de los datos personales.

El estudio concluye que, aunque la digitalización ha mejorado significativamente la eficiencia y accesibilidad, es esencial profundizar en factores como la equidad de acceso y la protección de la información. También se destaca la necesidad de explorar nuevas tecnologías como la inteligencia artificial y el blockchain, así como de fortalecer la gobernanza digital para garantizar innovación responsable y confianza ciudadana.

Este aporte resulta de gran utilidad para mi investigación, ya que ofrece un marco empírico sobre cómo los ciudadanos perciben los procesos de digitalización en el sector público. Sus aportes permiten entender que la eficiencia tecnológica no depende solo de la automatización, sino también de la accesibilidad, la seguridad y la confianza ciudadana. Estos elementos son esenciales para evaluar la implementación de la inteligencia artificial en el GAD de Montúfar, ya que la

investigación busca analizar cómo estas tecnologías pueden no solo optimizar los procesos administrativos, sino también mejorar la satisfacción y credibilidad de los servicios ofrecidos a la comunidad.

El estudio "Gobierno electrónico en la prestación de servicios públicos: el caso del Departamento de Catastro del GAD (Puerto López)", desarrollado por Álvarez Pincay, Bernal Álava y Álvarez Villacreses (2024), analiza las condiciones actuales de prestación de servicios públicos en dicho departamento y propone un modelo de gobierno electrónico que permita optimizar los procesos administrativos, mejorando su eficiencia, transparencia y accesibilidad. El objetivo central de la investigación fue diseñar un modelo de Gobierno Electrónico adaptado a las necesidades locales, a partir del análisis de los principales problemas operativos que afectan la calidad del servicio.

Desde una perspectiva teórica, el estudio se apoya en tres marcos fundamentales. La teoría del Gobierno Electrónico destaca el potencial de las TIC para transformar la gestión pública y mejorar su desempeño. La teoría de las etapas de desarrollo del Gobierno electrónico propone una evolución progresiva de los servicios, desde una presencia básica en línea hasta una integración total. Por último, la teoría de la resistencia al cambio subraya los obstáculos institucionales y culturales que pueden dificultar la implementación efectiva del Gobierno electrónico, como la falta de liderazgo o la resistencia interna a nuevas tecnologías.

La metodología empleada fue de enfoque mixto, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas. Se utilizaron cuestionarios aplicados a funcionarios del departamento de catastro, observación directa de procesos y revisión bibliográfica. El estudio fue de tipo descriptivo y de campo, lo que permitió obtener información precisa del entorno real de los servicios catastrales. Asimismo, se emplearon métodos estadístico-matemáticos para el análisis de los datos obtenidos.

Los resultados evidenciaron una serie de limitaciones críticas en la infraestructura tecnológica y en la comunicación organizacional. Se identificó una escasa articulación entre los niveles jerárquicos, procesos manuales obsoletos, deficiencia en el uso de la página web institucional, y equipos tecnológicos inadecuados o

desactualizados. A pesar de estos problemas, se reconoció que el personal cumple sus funciones conforme a los lineamientos institucionales, aunque carecen de pautas claras y compartidas sobre misión y objetivos estratégicos.

Como conclusión, el estudio propuso un modelo escalable de gobierno electrónico que puede adaptarse a diferentes realidades locales. Esta propuesta fue validada como factible y pertinente para mejorar la calidad de los servicios públicos en el ámbito municipal, destacando su potencial para optimizar la atención ciudadana y fortalecer la transparencia en la gestión. El aporte más destacado de esta investigación es la confirmación de que los modelos de gobierno electrónico no solo mejoran la eficiencia administrativa, sino que también promueven confianza y accesibilidad en la ciudadanía. Este antecedente es relevante porque evidencia que la transformación digital en gobiernos locales debe considerar tanto los aspectos tecnológicos como los organizacionales.

Este estudio resulta especialmente útil para mi investigación porque demuestra cómo la aplicación de herramientas digitales en la gestión pública puede generar mejoras significativas en los procesos administrativos. En el caso del GAD de Montúfar, el análisis de Álvarez Pincay et al. (2024) ofrece un referente sobre las limitaciones que pueden presentarse en la transición digital y las estrategias necesarias para superarlas, lo cual se relaciona directamente con la implementación de inteligencia artificial como un recurso para optimizar la prestación de servicios y garantizar la satisfacción ciudadana.

El estudio "Inteligencia artificial en la administración pública", realizado por Gudiño Chala, Gómez, Pauta Ríos y Beltrán Mora (2024), se centra en la evaluación del impacto de la inteligencia artificial (IA) en el bienestar psicológico y en las actividades laborales de los empleados administrativos de la Universidad Técnica de Babahoyo. En un contexto de transformación digital, los autores destacan cómo la IA representa una oportunidad para optimizar procesos y mejorar la calidad del servicio público, pero también plantean interrogantes sobre sus efectos en la percepción laboral y la salud emocional del personal.

El trabajo plantea tres objetivos principales: analizar la percepción del personal administrativo sobre el impacto de la IA, determinar si existe una relación significativa entre la implementación de IA y la eficiencia de las actividades administrativas, y generar información útil para la formulación de políticas públicas que consideren tanto la productividad como el bienestar laboral.

El marco teórico se apoya en un enfoque psicológico y en variables socioeconómicas. Desde la psicología, se exploran aspectos como motivación, estrés y percepción de control, mientras que desde lo socioeconómico se analizan factores como experiencia laboral, educación e ingreso, para comprender mejor la satisfacción de los empleados y sus percepciones sobre la IA.

La investigación se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, utilizando el cuestionario estructurado "TOTAL SATISFACTION", aplicado a una muestra de 33 empleados con más de 20 años de experiencia institucional. Este instrumento midió la percepción de satisfacción y afectación psicológica relacionada con la incorporación de IA en el entorno laboral.

Los resultados mostraron que el 65% de los empleados percibe tanto efectos positivos como negativos de la IA en su bienestar psicológico. Un 20% considera que no hay incidencia directa, y un 10% se muestra indeciso. Solo un 5% minimiza la relevancia de la IA en el entorno laboral. Esto demuestra que la implementación tecnológica, aunque beneficiosa en términos de modernización, debe estar acompañada de procesos de adaptación que consideren el factor humano.

Entre las conclusiones, se recomienda la creación de programas de capacitación continua que no solo aborden el uso técnico de las herramientas de IA, sino también su impacto emocional. Además, se propone realizar evaluaciones periódicas de satisfacción laboral y fomentar espacios de diálogo entre los empleados y la administración, para una implementación más inclusiva y consciente de estas tecnologías.

Este antecedente resulta de gran utilidad para mi investigación, ya que demuestra que la incorporación de la inteligencia artificial en la gestión pública no debe

enfocarse únicamente en la optimización de procesos administrativos, sino también en el impacto humano que conlleva. En el caso del GAD de Montúfar, los hallazgos de Gudiño Chala et al. (2024) son relevantes porque permiten reflexionar sobre cómo la implementación de IA en los servicios administrativos debe acompañarse de estrategias de capacitación, gestión del cambio y cuidado del bienestar laboral, asegurando así un equilibrio entre eficiencia institucional y satisfacción del personal.

El artículo "Inteligencia artificial (IA) aplicada a la gestión pública", elaborado por Ocaña-Fernández, Valenzuela-Fernández, Vera Flores y Rengifo-Lozano (2021), presenta una revisión sistemática del uso de la IA en el sector público, subrayando su capacidad disruptiva y su potencial para mejorar la eficiencia gubernamental. A través del análisis de diversos casos prácticos, los autores evidencian cómo la IA está transformando la administración pública, desde la planificación urbana hasta la seguridad ciudadana, generando una nueva dinámica en la prestación de servicios públicos.

El estudio tiene como objetivos principales identificar aplicaciones exitosas de IA en la gestión pública y explorar los desafíos que enfrenta su implementación, incluyendo las implicaciones éticas y sociales. Estas metas se abordan desde dos marcos teóricos clave: la Teoría de la Disrupción Tecnológica, que describe a la IA como una fuerza capaz de reconfigurar procesos tradicionales; y la Teoría de la Dependencia de Recursos, que señala cómo el acceso limitado a datos, infraestructura o talento humano puede dificultar la adopción tecnológica en el sector público.

La metodología se fundamenta en una revisión sistemática de literatura científica indexada en bases como Scopus, EBSCO y Scielo. Se realizó un análisis cualitativo que permitió detectar patrones, oportunidades, controversias y vacíos en el conocimiento actual sobre la IA en la administración pública.

Entre los resultados, se identificaron múltiples aplicaciones exitosas de IA en el ámbito público, como la gestión de residuos y la optimización del transporte. Estos casos reflejan un uso creciente y positivo de esta tecnología. No obstante, también se reconocen importantes limitaciones estructurales y éticas que deben ser

consideradas, especialmente en contextos de escasez de recursos y capacidades institucionales.

Las conclusiones subrayan que, si bien la IA representa una oportunidad significativa dentro del marco de la Cuarta Revolución Industrial, también exige un enfoque estratégico y responsable por parte de los gobiernos, particularmente en países en desarrollo. Se recomienda fortalecer la capacitación de los servidores públicos, invertir en infraestructura tecnológica y establecer políticas que aseguren una implementación equitativa y ética de la IA.

Este antecedente resulta importante para mi investigación, pues permite comprender cómo la inteligencia artificial puede aplicarse con éxito en distintos ámbitos de la gestión pública, al tiempo que señala los desafíos estructurales y éticos que deben atenderse. En el caso del GAD de Montúfar, los aportes de Ocaña-Fernández et al. (2021) sirven como guía para identificar tanto los beneficios potenciales como las precauciones necesarias en la implementación de IA, lo cual fortalece el análisis sobre su incidencia en la prestación de servicios administrativos y en la satisfacción ciudadana.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1 Gestión Pública y Modernización Administrativa.

La gestión pública contemporánea se concibe como un proceso orientado a garantizar eficiencia, transparencia y resultados en el uso de los recursos del Estado. Para Ramírez-Alujas (2018), la gestión pública debe superar los esquemas burocráticos tradicionales para adoptar un enfoque basado en el ciudadano, con herramientas de evaluación del desempeño y rendición de cuentas. Este autor resalta que la gestión pública moderna exige liderazgo técnico-político, innovación institucional y un sistema de gobernanza adaptativo ante los cambios sociales y tecnológicos.

Por otro lado, Peci y Sobral (2020) destacan que la modernización administrativa implica la incorporación de prácticas gerenciales inspiradas en el sector privado, como la planificación estratégica, el control de gestión y la orientación a resultados.

Desde esta perspectiva, se busca fortalecer la capacidad del Estado para responder con agilidad a las demandas ciudadanas. Los autores advierten que este proceso requiere cambios normativos, culturales y tecnológicos para transformar la lógica de funcionamiento de las organizaciones públicas.

Finalmente, Carrillo y Guerrero (2021) afirman que la gestión pública y la modernización administrativa están interrelacionadas, ya que ambas buscan mejorar la calidad de los servicios públicos mediante reformas estructurales, digitalización y gobernanza colaborativa. Según su análisis, en América Latina —y especialmente en contextos como el ecuatoriano—, estas transformaciones deben considerar las brechas institucionales y la participación ciudadana como ejes centrales. Así, la modernización no es solo tecnológica, sino también política y social.

Desde mi perspectiva, la gestión pública y la modernización administrativa son procesos fundamentales y complementarios para transformar la administración local, especialmente en contextos como el del GAD de Montúfar. Superar modelos burocráticos tradicionales exige adoptar enfoques centrados en el ciudadano, con prácticas orientadas a resultados, planificación estratégica e innovación institucional. Esta transformación no puede limitarse a la digitalización, sino que debe implicar cambios estructurales, culturales y normativos. En territorios con brechas institucionales, la participación ciudadana y la gobernanza colaborativa deben ser pilares del proceso modernizador. La gestión pública moderna requiere agilidad, rendición de cuentas y capacidad para adaptarse a un entorno dinámico. Por tanto, la modernización debe ser integral: tecnológica, política y social.

2.2.2. Conceptos fundamentales de Gestión Pública.

La gestión pública es un campo disciplinario y práctico orientado a la organización y administración eficiente de los recursos del Estado para cumplir con las demandas sociales y garantizar el bien común. Según Aguilar (2019), este concepto implica un proceso continuo de toma de decisiones, planificación, ejecución y evaluación de políticas públicas bajo criterios de legalidad, eficiencia y transparencia. El autor plantea que la gestión pública moderna debe centrarse en el ciudadano, promoviendo la gobernanza colaborativa y el uso racional de los recursos públicos.

Por su parte, Muñoz y Caballero (2020) definen la gestión pública como el conjunto de funciones administrativas llevadas a cabo por instituciones estatales para garantizar el cumplimiento de los fines del Estado. Los autores destacan que esta gestión involucra aspectos técnicos, políticos y sociales, por lo que debe ser abordada desde una visión integral e interdisciplinaria. Enfatizan, además, que el diseño institucional y la capacidad administrativa son factores clave para una gestión efectiva.

Asimismo, García Morales (2021) sostiene que la gestión pública representa un puente entre el diseño de políticas y su implementación concreta en la sociedad, siendo esencial para traducir las decisiones gubernamentales en resultados tangibles. Este autor subraya la importancia de contar con servidores públicos capacitados, sistemas de evaluación del desempeño y tecnologías de gestión para enfrentar los desafíos actuales. En este sentido, la gestión pública es un proceso dinámico que refleja el grado de desarrollo democrático e institucional de un país.

Los conceptos fundamentales de la gestión pública me permiten entenderla como una herramienta estratégica clave para satisfacer las demandas ciudadanas con eficiencia, legalidad y enfoque participativo. Coincido con los autores en que la gestión pública no debe verse únicamente como una función técnica, sino como un proceso dinámico que conecta la planificación con la acción gubernamental concreta. En el contexto del GAD de Montúfar, esto implica fortalecer la capacidad institucional, formar servidores públicos competentes y adoptar mecanismos de evaluación y rendición de cuentas. Así, una gestión pública efectiva se convierte en el motor del desarrollo local y la mejora del bienestar colectivo.

2.2.3 Modernización de Estado: Desafíos y Oportunidades.

La modernización del Estado es un proceso de transformación institucional orientado a mejorar la eficiencia, transparencia y capacidad de respuesta de las administraciones públicas. De acuerdo con Longo (2018), esta modernización implica la redefinición de estructuras organizacionales, la incorporación de tecnologías digitales y la adopción de principios de gestión orientados al ciudadano. El autor advierte que uno de los principales desafíos es la resistencia al cambio por parte de

estructuras burocráticas arraigadas, lo que requiere liderazgo político y participación de los actores sociales.

Por su parte, Ramírez-Alujas y Dussauge (2020) afirman que la modernización del Estado no puede reducirse a la digitalización de procesos, sino que debe concebirse como una transformación integral de la cultura organizacional, la normativa y la lógica de serviciopúblico. Señalan que las oportunidades están en construir un Estado más abierto, colaborativo e inteligente, pero los desafíos incluyen las brechas tecnológicas, la desigualdad en el acceso y la debilidad institucional en muchos contextos latinoamericanos. Para ellos, se necesita una visión sistémica que combine innovación y equidad.

Finalmente, Moya y Valencia (2021) sostienen que la modernización del Estado ofrece oportunidades significativas para fortalecer la gobernabilidad democrática, especialmente a través de la mejora en la prestación de servicios públicos y la transparencia. No obstante, advierten que, sin un marco normativo sólido, procesos de rendición de cuentas y desarrollo de capacidades humanas, estas transformaciones pueden quedar en reformas simbólicas. En consecuencia, la modernización debe ser estratégica, sostenida y adaptada a las realidades sociopolíticas de cada país.

La modernización del Estado representa una oportunidad clave para fortalecer la gestión pública, pero también implica enfrentar desafíos estructurales, especialmente en contextos como el ecuatoriano. Este proceso debe ir más allá de la digitalización y centrarse en cambios culturales, normativos y organizacionales que garanticen un servicio público eficiente, inclusivo y orientado al ciudadano. En el caso del GAD de Montúfar, modernizar implica superar resistencias internas, cerrar brechas tecnológicas y generar capacidades institucionales sostenibles. Para lograrlo, se requiere voluntad política, liderazgo técnico y participación ciudadana activa. Solo así se evitará que la modernización se convierta en una reforma superficial.

2.2.4 La modernización del Estado en la Administración Pública Ecuatoriana.

La modernización del Estado en el Ecuador ha sido un proceso gradual impulsado por la necesidad de fortalecer la eficiencia institucional, la calidad de los servicios públicos y la confianza ciudadana. Según Jácome (2019), la modernización

administrativa en el país ha priorizado la incorporación de tecnologías de la información, la mejora de procesos internos y la orientación al usuario como ejes fundamentales. No obstante, el autor reconoce que la rigidez normativa y la fragmentación institucional continúan siendo barreras importantes para consolidar un modelo estatal más ágil y efectivo.

Por su parte, Paredes y Bonilla (2021) explican que la administración pública ecuatoriana ha adoptado progresivamente mecanismos de gobierno electrónico y planificación por resultados, especialmente a través de instituciones como el Ministerio de Telecomunicaciones y la Secretaría de la Administración Pública. Estos esfuerzos han permitido avances en la transparencia y simplificación de trámites, aunque se evidencian desigualdades entre las zonas urbanas y rurales en cuanto a acceso digital. En su análisis, los autores destacan que se requiere una mayor inversión en talento humano y cultura organizacional innovadora.

Asimismo, Valverde (2020) sostiene que los procesos de modernización en el Ecuador deben ser comprendidos dentro del marco de las reformas estructurales promovidas desde los años noventa, pero renovados bajo los principios del gobierno abierto y la gobernanza digital. El autor subraya que el éxito de la modernización depende de la articulación entre el gobierno central y los gobiernos autónomos descentralizados, así como del fortalecimiento de la participación ciudadana. Así, el caso ecuatoriano refleja tanto avances importantes como desafíos persistentes en la construcción de un Estado moderno y receptivo.

Desde mi perspectiva, la modernización del Estado en la administración pública ecuatoriana ha tenido avances importantes, pero aún enfrenta obstáculos que limitan su consolidación. La incorporación de tecnologías y el impulso del gobierno electrónico han mejorado procesos y la transparencia, sin embargo, persisten problemas estructurales como la rigidez normativa y las brechas territoriales en el acceso digital. En el caso del GAD de Montúfar, estos desafíos son evidentes en la limitada interoperabilidad entre sistemas y la escasa formación técnica. La modernización debe ser entendida como un proceso integral que involucre a todos los niveles de gobierno y fomente la participación de la ciudadanía.

2.2.5 La innovación tecnológica en la administración pública.

La innovación tecnológica en la administración pública se entiende como la aplicación de tecnologías emergentes para transformar la manera en que los gobiernos diseñan, gestionan y ofrecen servicios públicos. Según Luna-Reyes y Gil-García (2019), esta innovación no se limita al uso de herramientas digitales, sino que implica una reorganización institucional que promueva agilidad, eficiencia y cercanía con el ciudadano. Los autores subrayan que para lograr una transformación efectiva es necesario superar barreras estructurales y promover una cultura organizacional abierta al cambio.

Por otro lado, Criado y Rojas-Martín (2020) afirman que la innovación tecnológica puede mejorar significativamente la capacidad del sector público para responder a contextos cambiantes y demandas sociales complejas. Desde su perspectiva, las tecnologías digitales, como el Big Data, la inteligencia artificial y los servicios en la nube, ofrecen nuevas formas de interacción entre el Estado y la ciudadanía. Sin embargo, también advierten que estos avances deben ir acompañados de una adecuada gestión del cambio, capacitación y políticas públicas que reduzcan las brechas digitales.

Asimismo, Ramírez-Alujas y Porrúa (2021) sostienen que la innovación en el sector público debe concebirse como un proceso institucionalizado que combine tecnología, participación ciudadana y gobernanza inteligente. En el contexto latinoamericano, enfatizan que la innovación tecnológica es clave para enfrentar problemas como la corrupción, la ineficiencia y la opacidad institucional. En consecuencia, proponen diseñar ecosistemas de innovación pública que integren actores del gobierno, la academia, el sector privado y la sociedad civil en la creación de soluciones sostenibles.

La innovación tecnológica en la administración pública es esencial para modernizar la gestión estatal y responder de forma ágil y eficiente a las demandas ciudadanas. En el caso del GAD de Montúfar, adoptar tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y el Big Data representa una oportunidad para optimizar trámites, reducir tiempos de atención y mejorar la transparencia. Sin embargo, esta transformación requiere más que solo tecnología: es necesario un cambio cultural,

inversión en talento humano y políticas que promuevan inclusión digital. La innovación debe ser vista como una estrategia institucional continua y participativa, no como una acción aislada.

2.3 BASES LEGALES

2.3.1 Inteligencia Artificial (IA) en el sector público.

La Inteligencia Artificial (IA) en el sector público ha sido conceptualizada como un conjunto de tecnologías capaces de simular procesos cognitivos humanos con el fin de automatizar tareas administrativas y operativas. Según Wirtz, Weyerer y Geyer (2019), la IA en gobiernos permite mejorar la eficiencia en la provisión de servicios, gestionar grandes volúmenes de datos y facilitar decisiones fundamentadas en algoritmos inteligentes. El estudio sostiene que su implementación puede transformar profundamente la gestión pública, especialmente en áreas como seguridad, salud y administración tributaria. Esta transformación, sin embargo, depende del diseño ético y regulado de los sistemas automatizados que se utilizan.

Por su parte, Mergel, Edelman y Haug (2019) plantean que la IA en el sector público representa una nueva fase en la digitalización del Estado, caracterizada por la automatización cognitiva de procesos. Ellos destacan que, más allá de la eficiencia, estas tecnologías ofrecen oportunidades para rediseñar procesos centrados en el usuario, incrementando la transparencia y la capacidad de respuesta institucional. Sin embargo, los autores alertan sobre los riesgos relacionados con la opacidad algorítmica y la discriminación automatizada si no se aplican principios de gobernanza tecnológica adecuados.

Finalmente, Sánchez-Torres et al. (2020) consideran que la IA en las instituciones públicas latinoamericanas todavía enfrenta barreras estructurales, como la brecha digital, la escasa interoperabilidad de los sistemas y la falta de talento especializado. Aun así, reconocen que los gobiernos que han incorporado soluciones de IA muestran mejoras notables en la atención ciudadana, el análisis predictivo y la fiscalización. La clave está en una implementación progresiva que incluya la evaluación del impacto social y ético de estas tecnologías para lograr un verdadero beneficio público.

La Inteligencia Artificial en el sector público representa una de las innovaciones más disruptivas para la administración estatal contemporánea. Su capacidad para automatizar procesos, gestionar grandes volúmenes de información y apoyar decisiones complejas permite repensar la eficiencia y efectividad del servicio público. No obstante, su implementación requiere un marco ético sólido, transparencia algorítmica y capacitación técnica para evitar riesgos como la exclusión o el sesgo institucional. La IA debe verse como una herramienta al servicio del interés general, no como un fin en sí misma, y su incorporación debe ser gradual, responsable y centrada en el ciudadano.

2.3.2 Definición y características de la Inteligencia Artificial (IA).

La Inteligencia Artificial (IA) se define como la capacidad de sistemas informáticos para realizar tareas que requieren inteligencia humana, como el aprendizaje, el razonamiento y la percepción. Para Russell y Norvig (2020), la IA comprende un conjunto de algoritmos diseñados para imitar procesos cognitivos como la resolución de problemas, el procesamiento del lenguaje natural y la toma de decisiones. Esta definición es ampliamente aceptada en los campos de la informática y la ingeniería, y establece las bases para el desarrollo de sistemas autónomos que puedan adaptarse a diferentes entornos.

Por otro lado, Floridi et al. (2018) señalan que la IA no solo implica la simulación de la inteligencia humana, sino también la creación de sistemas que operan de forma autónoma con cierto grado de responsabilidad moral y social. En este sentido, destacan que una de las características clave de la IA es su capacidad de aprendizaje a partir de grandes volúmenes de datos, lo que permite mejorar su desempeño con el tiempo. Además, se subraya la importancia de diseñar sistemas éticos y transparentes, que puedan ser auditados por humanos.

Alammar, El-Gayar y Schroeder (2021), señala que la IA se caracteriza por su capacidad para analizar patrones complejos, adaptarse a nuevas condiciones y operar en tiempo real, lo que la convierte en una herramienta estratégica en contextos públicos y privados. Estos autores subrayan que los sistemas inteligentes no actúan de forma aislada, sino integrados en infraestructuras tecnológicas que exigen regulación y supervisión.

La Inteligencia Artificial debe entenderse no solo como una innovación tecnológica, sino como un avance que redefine las capacidades humanas dentro de entornos digitales complejos. Su principal fortaleza radica en la posibilidad de automatizar procesos cognitivos, aprender de grandes volúmenes de datos y operar en tiempo real, lo cual representa una ventaja estratégica para mejorar la toma de decisiones en diversas áreas. Sin embargo, esta potencia tecnológica implica también una alta responsabilidad ética: el diseño, uso y control de la IA debe garantizar transparencia, supervisión humana y justicia algorítmica. Por tanto, más que una herramienta técnica, la IA representa un cambio cultural y estructural en la forma de gestionar la información y el poder en nuestras sociedades.

2.3.3 Aplicaciones de Inteligencia Artificial (IA) en la Administración Pública.

La aplicación de la Inteligencia Artificial en la administración pública ha crecido significativamente en los últimos años, orientándose a la mejora de la eficiencia y calidad de los servicios. Según Wirtz, Weyerer y Geyer (2019), los gobiernos están utilizando IA para automatizar procesos como la revisión de documentos, la asignación de recursos y la atención ciudadana. Esto ha permitido reducir tiempos de respuesta, optimizar la gestión operativa y fortalecer la trazabilidad institucional. La IA se integra cada vez más en áreas como la seguridad pública, la salud, y la administración tributaria.

Por su parte, Mergel, Edelman y Haug (2019) afirman que la IA permite transformar la interacción entre ciudadanos y el Estado mediante interfaces automatizadas, como los chatbots y asistentes virtuales. Estas tecnologías no solo permiten atención 24/7, sino que también generan bases de datos valiosas para mejorar políticas públicas y evaluar programas. Además, destacan que el uso de análisis predictivo basado en IA ayuda a anticipar necesidades sociales, gestionar riesgos y tomar decisiones más informadas desde los distintos niveles de gobierno.

Asimismo, Tangi, Janssen y Benedetti (2022) indican que una de las aplicaciones más innovadoras de la IA en el sector público es la automatización de procesos judiciales y administrativos, mediante algoritmos que apoyan en la toma de decisiones complejas. Subrayan que estas herramientas deben diseñarse bajo principios éticos, considerando riesgos de sesgo y afectación de derechos ciudadanos. Aun así,

resaltan el potencial transformador de la IA en ámbitos como la contratación pública, el control de gestión y la planificación urbana.

Desde mi perspectiva, las aplicaciones de la Inteligencia Artificial en la administración pública están revolucionando la forma en que el Estado opera y se relaciona con la ciudadanía. Automatizar procesos, gestionar datos masivos y ofrecer servicios personalizados en tiempo real permite a los gobiernos ser más ágiles, eficientes y proactivos. La IA mejora la calidad de atención, reduce costos y fortalece la toma de decisiones estratégicas, pero también plantea el reto de diseñar sistemas justos, transparentes y auditables. En este sentido, su implementación debe estar guiada por principios éticos y normativos que garanticen el respeto a los derechos ciudadanos y la equidad en el acceso a los beneficios tecnológicos.

2.3.4 Beneficios de la Inteligencia Artificial en la Gestión Pública.

De acuerdo con Wirtz, Weyerer y Geyer (2019), la IA permite automatizar tareas repetitivas y procesar grandes volúmenes de datos en menor tiempo, lo que reduce la carga administrativa y mejora la productividad institucional. Esta eficiencia también se traduce en una mayor capacidad para atender al ciudadano con rapidez, disminuyendo los tiempos de espera en trámites públicos y mejorando la percepción de los servicios estatales.

Por otro lado, Mergel, Edelman y Haug (2019) destacan que la IA fortalece la toma de decisiones basada en evidencia, al facilitar el análisis predictivo y la interpretación de tendencias sociales o económicas. Esto permite a los responsables de políticas públicas anticiparse a problemas, focalizar mejor los recursos y diseñar intervenciones más efectivas. Además, la IA contribuye a mejorar la transparencia gubernamental, al generar registros auditables que permiten seguir el rastro de cada decisión automatizada.

Finalmente, Sánchez-Torres, Ramírez-González y Castañeda-Sanabria (2020) argumentan que otro beneficio clave de la IA es su capacidad para aumentar la equidad en la prestación de servicios públicos, al minimizar el error humano y estandarizar los procesos. Los autores afirman que, al automatizar criterios objetivos en procesos administrativos, se puede reducir la discrecionalidad y posibles actos de

corrupción. Sin embargo, advierten que estos beneficios solo se concretan cuando la IA es implementada con marcos éticos y normativos adecuados.

Los beneficios de la Inteligencia Artificial en la gestión pública son evidentes tanto en la dimensión operativa como en la estratégica del Estado. Automatizar tareas rutinarias libera recursos humanos, optimiza los tiempos y mejora la atención ciudadana, lo que se traduce en una administración más eficiente y accesible. Además, la capacidad de la Inteligencia Artificial para generar datos procesables fortalece la toma de decisiones informadas y contribuye a políticas públicas más precisas. Sin embargo, estos avances solo tienen valor real si van acompañados de transparencia, supervisión y criterios éticos que garanticen la justicia y la igualdad en su aplicación.

2.3.5 Obstáculos para la implementación de la Inteligencia Artificial en la Administración Pública.

La adopción de la Inteligencia Artificial en la administración pública enfrenta diversos obstáculos estructurales y sociales. Uno de los principales desafíos es la brecha tecnológica entre países desarrollados y en vías de desarrollo, que se traduce en carencias de infraestructura digital, conectividad y acceso a herramientas avanzadas. De acuerdo con Eubanks (2018), esta desigualdad tecnológica puede profundizar la exclusión social si no se corrige mediante políticas inclusivas. A su vez, la falta de personal capacitado limita la implementación efectiva de sistemas de IA, ya que se requieren habilidades técnicas especializadas tanto para el diseño como para la supervisión de estos sistemas.

Además, la incorporación de IA plantea dilemas éticos y preocupaciones sobre la privacidad. Según Floridi et al. (2018), la toma de decisiones automatizadas puede perpetuar sesgos, opacar la responsabilidad institucional y poner en riesgo los derechos de los ciudadanos si no se establecen marcos normativos adecuados. En el mismo sentido, Wirtz et al. (2020) advierten que la falta de transparencia en los algoritmos y el uso inadecuado de datos personales pueden erosionar la confianza pública en las instituciones. Por tanto, una implementación responsable de la IA en el

sector público debe ir acompañada de regulaciones éticas claras, mecanismos de rendición de cuentas y procesos continuos de capacitación y alfabetización digital. Los obstáculos para implementar la Inteligencia Artificial en la administración pública no solo son técnicos, sino profundamente estructurales y éticos. La falta de infraestructura digital y talento humano capacitado limita el aprovechamiento de estas tecnologías, especialmente en contextos con brechas socioeconómicas marcadas. A ello se suman preocupaciones legítimas sobre la privacidad, la transparencia algorítmica y el potencial sesgo en la toma de decisiones automatizadas. Estos riesgos deben ser abordados mediante políticas públicas claras, marcos regulatorios robustos y una cultura institucional que valore la ética digital. Sin ello, la IA corre el riesgo de profundizar desigualdades en lugar de corregirlas.

2.3.6 Impacto de la Inteligencia Artificial en los Servicios Administrativos.

La Inteligencia Artificial (IA) ha generado un profundo impacto en los servicios administrativos al transformar los procesos internos y mejorar la eficiencia institucional. Según Wirtz, Weyerer y Geyer (2019), la IA ha permitido automatizar operaciones rutinarias, como la clasificación de documentos o el manejo de solicitudes ciudadanas, reduciendo errores humanos y costos operativos. Esta automatización no solo acelera los trámites, sino que también libera al personal para que se enfoque en tareas más complejas o estratégicas.

De igual manera, Alammar, El-Gayar y Schroeder (2021) sostienen que la IA ha influido positivamente en la calidad de los servicios al personalizar la atención ciudadana y facilitar decisiones más rápidas y basadas en datos. Los sistemas inteligentes permiten adaptar las respuestas según el perfil del usuario, lo que contribuye a una experiencia más satisfactoria para los ciudadanos. Además, destacan que la IA ha promovido la interoperabilidad entre sistemas, facilitando la integración de información entre distintas entidades públicas.

Por último, Mergel, Edelman y Haug (2019) destacan que el impacto de la IA también se refleja en una mayor transparencia y control administrativo. Las herramientas basadas en IA generan registros de cada acción automatizada, lo que permite auditorías más precisas y reduce oportunidades para la discrecionalidad. No obstante, advierten que estos beneficios solo se consolidan cuando existe una

gobernanza tecnológica adecuada, acompañada de políticas éticas que garanticen la protección de datos y la supervisión humana.

El impacto de la Inteligencia Artificial en los servicios administrativos ha sido transformador, al permitir procesos más rápidos, precisos y adaptados a las necesidades ciudadanas. La automatización de tareas operativas no solo mejora la eficiencia institucional, sino que también libera al talento humano para funciones estratégicas. Además, la personalización de servicios y la interoperabilidad entre sistemas fortalecen la experiencia del usuario y la coordinación interinstitucional.

2.3.7 Herramientas Tecnológicas basadas en Inteligencia Artificial.

Chatbots Inteligentes.

Los chatbots inteligentes se han consolidado como una de las aplicaciones más visibles de la Inteligencia Artificial en el ámbito de la atención ciudadana. Estos sistemas utilizan procesamiento de lenguaje natural y aprendizaje automático para interactuar con los usuarios, responder consultas frecuentes y guiar trámites administrativos. Según Pereira y Romero (2021), los chatbots permiten ofrecer atención continua, reducir la carga de trabajo en canales tradicionales y mejorar la accesibilidad de los servicios públicos, especialmente en contextos donde el volumen de solicitudes es alto.

Además de mejorar la eficiencia, los chatbots también pueden fortalecer la transparencia y la experiencia del ciudadano. De acuerdo con Duro-Beltran et al. (2022), su capacidad para ofrecer información clara, coherente y rápida reduce la incertidumbre del usuario y refuerza la confianza institucional. Sin embargo, Rodríguez Bolívar (2019) advierte que para que estos sistemas sean efectivos deben ser diseñados con enfoque ciudadano, considerando aspectos como lenguaje inclusivo, facilidad de uso y protección de datos personales. En este sentido, los chatbots no solo representan una innovación tecnológica, sino también una oportunidad para redefinir la relación entre el Estado y la ciudadanía.

Desde mi perspectiva, los chatbots inteligentes representan una herramienta clave para modernizar la atención ciudadana en la administración pública, al ofrecer respuestas inmediatas, accesibles y continuas. Su implementación mejora la eficiencia operativa al reducir la carga del personal, pero también incide

directamente en la calidad del servicio al ciudadano. No obstante, su valor real depende de un diseño centrado en el usuario, que considere la diversidad lingüística, la inclusión digital y la protección de datos. Los chatbots no deben ser vistos solo como soluciones tecnológicas, sino como instrumentos estratégicos para fortalecer la transparencia, la confianza institucional y la cercanía del Estado con la ciudadanía.

2.3.8 Reconocimiento automatizado de documentos a la ciudadanía.

El reconocimiento automatizado de documentos, basado en tecnologías como el OCR (reconocimiento óptico de caracteres) y el procesamiento inteligente de imágenes, ha revolucionado la gestión documental en la administración pública. Estas herramientas permiten digitalizar archivos físicos, extraer información relevante y clasificar documentos de manera automática. Según Smith (2018), este tipo de tecnología mejora significativamente la eficiencia de los procesos administrativos, reduce errores humanos y facilita el acceso a la información institucional en tiempo real.

Además de optimizar recursos, la digitalización mediante IA fortalece la transparencia y la trazabilidad documental. De acuerdo con Gallego y Font (2021), la automatización documental permite registrar el ciclo de vida completo de los documentos, lo que es fundamental para la rendición de cuentas y la integridad institucional. Por su parte, Sánchez-Torres y García-Peñalvo (2020) destacan que estos sistemas también promueven la sostenibilidad al reducir el uso de papel y fomentar entornos digitales más seguros y organizados. En este contexto, el reconocimiento automatizado de documentos no solo es una solución tecnológica, sino un componente clave para la modernización del Estado.

El reconocimiento automatizado de documentos es una de las aplicaciones más prácticas y transformadoras de la Inteligencia Artificial en la administración pública. Esta tecnología no solo agiliza procesos internos, sino que mejora la atención al ciudadano al facilitar trámites más rápidos, seguros y sin errores. Al digitalizar e interpretar información de forma automática, se reduce la dependencia del papel, se refuerza la transparencia institucional y se mejora el control documental. Sin embargo, para que su impacto sea sostenible, es clave acompañar su

implementación con normativas claras sobre protección de datos, interoperabilidad y gestión del cambio organizacional.

Análisis Predictivo.

El análisis predictivo es una técnica basada en el uso de algoritmos estadísticos y modelos de aprendizaje automático para anticipar comportamientos o resultados futuros a partir de datos históricos. Según Song, Jiang y Tan (2019), esta herramienta ha cobrado relevancia en la gestión pública porque permite planificar de manera más efectiva y con menor incertidumbre. Su implementación ayuda a detectar patrones en la demanda de servicios, prever necesidades sociales y ajustar políticas con base en evidencia empírica.

Por su parte, Bertot, Estevez y Janowski (2020) sostienen que el análisis predictivo fortalece la capacidad estratégica de las instituciones públicas, al permitir intervenciones más focalizadas. Destacan que su uso es especialmente útil en áreas como salud, seguridad, educación y movilidad urbana. Además, señalan que los gobiernos pueden utilizar estos modelos para anticiparse a crisis o emergencias, como la congestión hospitalaria o el aumento del desempleo, y tomar decisiones preventivas.

Finalmente, Wirtz y Müller (2022) afirman que el análisis predictivo no solo mejora la eficiencia administrativa, sino que también incrementa la transparencia y la rendición de cuentas. Los sistemas predictivos generan trazabilidad sobre cómo se asignan recursos o cómo se priorizan decisiones públicas, lo cual fortalece la confianza ciudadana. No obstante, advierten que el uso de estos sistemas debe ir acompañado de marcos éticos y legales que regulen el manejo de datos personales y eviten decisiones automatizadas injustas.

Desde mi punto de vista, el análisis predictivo es una herramienta poderosa que permite a las instituciones públicas anticiparse a las necesidades sociales y tomar decisiones con base en evidencia, lo cual representa un cambio significativo respecto a la gestión reactiva tradicional. Su capacidad para identificar patrones y tendencias facilita la asignación eficiente de recursos y mejora la planificación estratégica en sectores clave como salud, seguridad y empleo. Además, al generar trazabilidad sobre el proceso de decisión, contribuye a fortalecer la transparencia y

la rendición de cuentas. No obstante, su implementación debe estar guiada por principios éticos que garanticen el uso responsable de los datos y la equidad en los resultados.

Transformación Digital en el Ecuador

La transformación digital en Ecuador ha sido impulsada como una estrategia para modernizar la administración pública, mejorar la eficiencia institucional y fomentar una relación más cercana con la ciudadanía. Según Carrión Mena (2020), esta transformación implica la adopción de tecnologías emergentes, la digitalización de servicios y la integración de sistemas interinstitucionales para optimizar la atención pública. El Plan Nacional de Desarrollo y la Agenda Digital 2021–2025 han servido como marcos normativos clave para promover esta evolución en el país.

No obstante, el proceso enfrenta retos importantes, como la brecha de conectividad y la necesidad de fortalecer las competencias digitales del talento humano público. De acuerdo con Zambrano y Vaca (2021), aunque se han logrado avances en áreas como el gobierno electrónico, aún persiste una fragmentación tecnológica que limita una implementación más integral. Por su parte, Ortega-Montiel (2022) señala que el verdadero éxito de la transformación digital radica en alinear los objetivos tecnológicos con los principios de gobierno abierto, garantizando la inclusión digital y el empoderamiento ciudadano. En este contexto, Ecuador avanza hacia una administración más innovadora y sostenible.

La transformación digital en Ecuador representa una oportunidad clave para fortalecer la eficiencia del Estado y acercar los servicios públicos a la ciudadanía. Si bien se han dado pasos importantes con marcos como la Agenda Digital y plataformas de gobierno electrónico, persisten desafíos estructurales como la fragmentación de sistemas y la desigualdad en el acceso a internet. Superar estas barreras requiere más que infraestructura: es necesario invertir en capacidades humanas, promover la inclusión digital y asegurar la interoperabilidad institucional. Solo así se logrará una transformación digital verdaderamente integral, sostenible y centrada en el ciudadano.

1. Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial (2025–2030)

Esta política busca aumentar la generación de valor social y económico mediante la transformación digital del sector público y privado. Se enfoca en reducir barreras, fortalecer el capital humano y desarrollar condiciones habilitantes para aprovechar las oportunidades y enfrentar los retos relacionados con la Cuarta Revolución Industrial.

2. Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022–2025

El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) presentó esta agenda como una actualización de la Agenda Digital del Ecuador. Se construyó en conjunto con sectores público, privado y académico, con el fin de impulsar herramientas digitales en cada uno de los sectores, promoviendo el despliegue de infraestructura tecnológica y fomentando el uso y adopción de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

3. Política para la Transformación Digital del Ecuador (2022–2025)

Esta política busca desarrollar los pilares de infraestructura, desarrollo humano y alistamiento digital, oferta y demanda de servicios, aplicaciones y contenidos digitales, y normatividad e institucionalidad. Su objetivo es fomentar el desarrollo armónico del Ecosistema Digital Nacional (EDN).

4. Agenda Educativa Digital 2021–2025

Orientada a la transformación digital de la educación en Ecuador, esta agenda establece estrategias y acciones para integrar las TIC en el sistema educativo, promoviendo la alfabetización digital y el uso de herramientas tecnológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

5. Transformación Digital del Sector Salud 2024–2034

Esta política nacional es de aplicación obligatoria para el Sistema Nacional de Salud, tanto para instituciones públicas como privadas. Busca integrar las TIC en la gestión de servicios de salud, mejorando la eficiencia, accesibilidad y calidad de la atención.

6. Ley Orgánica de Regulación y Promoción de la Inteligencia Artificial

Presentada en junio de 2024, esta propuesta legislativa busca regular la IA en Ecuador, estableciendo principios como IA centrada en el ser humano, transparencia, protección de la privacidad y sostenibilidad ambiental. Clasifica los

sistemas de IA según su nivel de riesgo y establece requisitos para sistemas de alto riesgo.

Transformación digital en Gobiernos Locales.

La transformación digital en los gobiernos locales implica la adopción de tecnologías emergentes para mejorar la calidad, accesibilidad y eficiencia de los servicios públicos. De acuerdo con Scholl y Scholl (2018), los municipios han comenzado a integrar plataformas digitales para facilitar la interacción con los ciudadanos, automatizar procesos administrativos y gestionar recursos urbanos de forma más inteligente. Esta transformación requiere no solo infraestructura tecnológica, sino también un rediseño organizacional y nuevas capacidades digitales en el personal público.

Por su parte, Misuraca, Savoldelli y Codagnone (2019) destacan que los gobiernos locales enfrentan desafíos particulares para digitalizarse, como presupuestos limitados, falta de interoperabilidad entre sistemas y resistencia al cambio institucional. Sin embargo, también observan oportunidades significativas, como la posibilidad de implementar soluciones más ágiles, experimentar con tecnologías como la IA, y acercarse más a las necesidades reales de sus comunidades. Esto se traduce en una gestión pública más abierta, proactiva y centrada en el ciudadano. Finalmente, Parycek, Sachs y Eibl (2021) señalan que la transformación digital en los niveles locales de gobierno fortalece la participación ciudadana y la transparencia, al permitir canales digitales para consultas, peticiones y control social. También subrayan que el uso de datos abiertos y plataformas colaborativas genera un entorno de innovación que empodera tanto a ciudadanos como a servidores públicos. Para que esta transformación sea sostenible, es clave contar con políticas públicas coherentes, capacitación constante y evaluación de impacto tecnológico.

Desde mi perspectiva, la transformación digital en los gobiernos locales es un proceso indispensable para acercar el Estado a la ciudadanía y mejorar la calidad de vida a nivel territorial. Su implementación no solo optimiza los servicios públicos, sino que promueve una gestión más transparente, participativa y eficiente. Sin embargo, este avance requiere superar limitaciones como presupuestos reducidos, resistencia al cambio y falta de capacidades técnicas. Para que sea efectiva y sostenible, la

transformación digital debe estar respaldada por políticas públicas integradoras, talento humano capacitado y marcos normativos que aseguren la equidad en el acceso a las tecnologías.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

El enfoque metodológico propuesto para el estudio “Inteligencia Artificial en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar” se fundamenta en un enfoque mixto, integrando tanto elementos cualitativos como cuantitativos. Esta combinación permite comprender a fondo los impactos de la Inteligencia Artificial (IA) en los procesos administrativos locales, al complementar los datos numéricos con los testimonios y percepciones de los actores involucrados. El enfoque mixto ofrece así una visión integral, alineada con las recomendaciones de Johnson y Onwuegbuzie (2018), quienes señalan que esta metodología es ideal para fenómenos complejos con múltiples dimensiones.

Desde la perspectiva cualitativa, se utilizarán entrevistas semiestructuradas a funcionarios públicos, así como el análisis documental de informes institucionales y normativas relacionadas con innovación digital. Este enfoque permitirá explorar las experiencias, dificultades y expectativas que rodean la aplicación de IA en la gestión del GAD de Montúfar. Según Creswell (2018), el análisis cualitativo permite captar los significados y realidades subjetivas que no pueden ser captadas por métodos cuantitativos, enriqueciendo la interpretación de los resultados y ampliando la comprensión del fenómeno.

En cuanto al enfoque cuantitativo, se emplearán encuestas estructuradas dirigidas a ciudadanos del cantón Montufar, con el propósito de recopilar datos sobre su percepción de eficiencia, acceso y calidad de los servicios administrativos tras la incorporación de tecnologías inteligentes. Como sostienen Bazeley y Jackson (2018), el enfoque cuantitativo aporta datos objetivos y generalizables, fundamentales para analizar indicadores clave de desempeño institucional. Así, ambos enfoques trabajarán en conjunto para fortalecer la validez y confiabilidad de la investigación.

3.1.2. Tipo de Investigación

La investigación se desarrollará bajo un enfoque exploratorio y descriptivo, siguiendo los lineamientos de Neuman (2019). El enfoque exploratorio es pertinente debido a que el uso de Inteligencia Artificial en gobiernos locales del Ecuador aún es rudimentario y poco documentado. Este tipo de investigación permitirá identificar características relevantes, comprender dinámicas internas y detectar posibles obstáculos y oportunidades en el contexto del GAD de Montúfar. La exploración se enfocará en cómo se está implementando la IA, qué actores están involucrados y qué impacto tiene en la gestión pública.

A su vez, el componente descriptivo de la investigación permitirá elaborar una caracterización sistemática y detallada del estado actual de los servicios administrativos en el GAD municipal de Montufar. Se buscará describir la percepción ciudadana sobre la calidad de la atención, los tiempos de respuesta y la accesibilidad a los servicios digitalizados, así como los cambios organizacionales derivados del uso de Inteligencia Artificial. Fraenkel, Wallen y Hyun (2018) argumentan que la investigación descriptiva es útil cuando se requiere un diagnóstico preciso de fenómenos sociales específicos.

En conjunto, los enfoques exploratorio y descriptivo permitirán construir una base sólida de conocimiento sobre el fenómeno de estudio, identificando no solo el "qué" y el "cómo", sino también las posibles rutas de mejora. Esta combinación metodológica facilitará la formulación de recomendaciones concretas para fortalecer la gestión pública municipal mediante el uso ético y estratégico de la Inteligencia Artificial.

3.2. HIPÓTESIS

Ho: La perspectiva de la Gestión Pública mediante la aplicación de la Inteligencia Artificial no optimiza la eficiencia y la calidad de los servicios administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar.

Hi: La perspectiva de la Gestión Pública mediante la aplicación de la Inteligencia Artificial optimiza la eficiencia y la calidad de los servicios administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar, mejorando la eficiencia y la

calidad de los servicios prestados, dando una mejor satisfacción a la ciudadanía y una mejor gestión pública en general.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

En primer lugar, la **variable independiente** corresponde a la *aplicación de la Inteligencia Artificial*. Esta se entiende como el uso de tecnologías inteligentes que permiten automatizar procesos, analizar datos, interactuar con los usuarios a través de chatbots y facilitar la toma de decisiones mediante algoritmos predictivos. En el contexto administrativo del GAD de Montúfar, esta variable se traduce en la incorporación de soluciones tecnológicas para mejorar el funcionamiento institucional, reducir la carga operativa del personal y brindar servicios más ágiles y accesibles a la ciudadanía.

Por otro lado, la variable dependiente está compuesta por dos dimensiones fundamentales: la eficiencia y la calidad de los servicios administrativos. La eficiencia hace referencia al uso óptimo de los recursos institucionales para ofrecer servicios en menor tiempo y con mayor precisión. La calidad, en cambio, alude a la capacidad de respuesta de los servicios públicos, la satisfacción ciudadana, la transparencia y la fiabilidad de los procesos administrativos. Estas dimensiones serán evaluadas a través de indicadores como el tiempo de atención, la percepción ciudadana, el nivel de automatización de trámites y la mejora en la gestión documental. De este modo, se busca evidenciar si la integración de IA contribuye efectivamente a fortalecer la gestión pública local.

Tabla 1. Operacionalización de Variable Independiente

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Independiente: Gestión Pública mediante la aplicación de la Inteligencia Artificial	Talento Humano	Reclutamiento de personal	Encuesta	Cuestionario estructurado

		Capacitación Tecnológica	Encuesta	Cuestionario estructurado
		Formación especializada en IA	Entrevista	Guía de entrevista
	Información	Acceso a Datos	Encuesta	Cuestionario estructurado
		Flujo y uso de Información	Entrevista	Guía de entrevista
	Tecnológico	Proyectos Tecnológicos	Entrevista	Guía de entrevista
		Tiempo de respuesta de atención al usuario	Encuesta	Cuestionario estructurado
	Automatización de procesos	Numero de chatbots	Entrevista	Guía de entrevista
		Efectividad de chatbots	Entrevista	Guía de entrevista

Tabla 2. Operacionalización de Variable Dependiente

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
		Reducción del tiempo de atención	Encuesta	Cuestionario estructurado
Dependiente: Prestación en los Servicios Administrativos	Automatización de procesos	Optimización de recursos institucionales	Encuesta	Cuestionario estructurado
		Disminución de errores operativos	Entrevista	Guía de entrevista

	Nivel de satisfacción ciudadana	Encuesta	Cuestionario estructurado
Calidad del servicio	Claridad en la atención brindada	Encuesta	Cuestionario estructurado
	Percepción de transparencia	Encuesta	Cuestionario estructurado
	Satisfacción ciudadana	Encuesta	Cuestionario estructurado
Prestación de Servicios	Calidad de atención y respuesta	Encuesta	Cuestionario estructurado
	Disponibilidad del servicio	Encuesta	Cuestionario estructurado

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1 Analítico

En esta investigación se aplicará el método analítico, ya que permite descomponer la problemática general en variables y dimensiones específicas, lo cual es esencial para examinar el impacto de la Inteligencia Artificial en la gestión pública. Según Hurtado León (2005), el método analítico:

“Es aquel que descompone la realidad en múltiples factores o variables, cuyas relaciones y características son estudiadas mediante fórmulas estadísticas. Muchas veces estudian sólo partes de la realidad, determinada población o solo ciertas variables” (p. 41).

Este método es pertinente porque permite identificar y estudiar en detalle las variables "Aplicación de Inteligencia Artificial" y "Eficiencia y calidad de los servicios administrativos", con base en datos empíricos recolectados a través de encuestas y entrevistas. Así, se podrán establecer relaciones claras entre las dimensiones tecnológicas y sus efectos en la gestión institucional del GAD de Montúfar.

3.4.2 Deductivo

También se utilizará el método deductivo, ya que la investigación parte de una hipótesis general que será contrastada con los resultados empíricos obtenidos.

Bernal (2006) señala que:

"Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca reclutar o falsear tales hipótesis deduciendo de ellas conclusiones, las cuales deben confrontarse con los hechos" (p. 87).

En este caso, la hipótesis plantea que la aplicación de IA mejora la eficiencia y calidad de los servicios administrativos. A partir de esta afirmación, se procederá a verificarla mediante el análisis de los datos recolectados en campo, para aceptar o rechazar dicha hipótesis con base en evidencia concreta. Este método es fundamental, ya que proporciona solidez lógica y estructural al proceso investigativo.

3.4.3 Inductivo

Finalmente, se empleará el método inductivo, dado que la investigación también se nutre de observaciones particulares y evidencias empíricas que permiten construir conclusiones generales sobre la relación entre la IA y la gestión pública. Dávila

Newman (2006) afirma que:

"Se utiliza con mucha frecuencia por las ciencias sociales como vía esencial de construir conocimientos desde el terreno investigativo" (p. 11).

Este método será útil especialmente para interpretar la percepción ciudadana y la visión de los funcionarios públicos sobre el uso de tecnologías inteligentes en la administración local. A partir de estas experiencias concretas, se podrán generar reflexiones más amplias sobre el rol de la transformación digital en los gobiernos locales del Ecuador.

3.4.3.4 Sintético

El método sintético constituye una estrategia fundamental dentro del proceso investigativo, ya que permite integrar y articular los resultados obtenidos a partir del análisis de las partes individuales del fenómeno de estudio, con el fin de construir una comprensión global y coherente de la realidad investigada. En el contexto de esta

investigación, el método sintético se emplea para unificar los hallazgos derivados del análisis de la aplicación de la Inteligencia Artificial y su incidencia en la eficiencia y calidad de los servicios administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar, permitiendo generar conclusiones integrales y fundamentadas.

Desde el enfoque metodológico, el método sintético se complementa de manera directa con el método analítico, dado que mientras este último descompone el fenómeno en variables, dimensiones e indicadores específicos, el método sintético se orienta a la reconstrucción del todo a partir de dichas partes analizadas. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la síntesis permite organizar la información obtenida de forma sistemática, facilitando la interpretación de los resultados y la formulación de conclusiones que reflejen la interacción entre los distintos componentes del objeto de estudio.

3.5 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.5.2. Técnicas

Para la presente investigación se utilizarán tres técnicas fundamentales que permitirán verificar las variables planteadas, adaptándose a las particularidades de cada una de ellas. Estas técnicas se aplicarán con el objetivo de recopilar información tanto desde la perspectiva de la ciudadanía como desde los funcionarios públicos, combinando fuentes primarias y secundarias.

3.5.2 Encuestas

En primer lugar, se empleará la técnica de la encuesta, la cual, según Hernández (2012), se utiliza para: "Recolectar información de personas respecto a características, opiniones, creencias, expectativas, conocimiento, conducta actual o conducta pasada" (p. 27). La encuesta será aplicada a ciudadanos del cantón Montúfar, perteneciente al GAD Municipal de Montúfar, con el fin de conocer su percepción sobre la eficiencia, calidad y accesibilidad de los servicios administrativos tras la incorporación de tecnologías basadas en Inteligencia Artificial. El instrumento será un cuestionario estructurado, diseñado a partir de las dimensiones e indicadores definidos en la operacionalización de variables.

3.5.3 Entrevistas

En segundo lugar, se utilizará la técnica de la entrevista, entendida como: "La comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema

propuesto" (Canales Cerón, 2006, pp.163–165). Esta técnica se aplicará a funcionarios del GAD de Montúfar, especialmente aquellos involucrados en áreas como sistemas, planificación, atención ciudadana y administración general. A través de entrevistas semiestructuradas se recogerán opiniones expertas sobre el impacto, viabilidad y limitaciones de la aplicación de Inteligencia Artificial en los procesos administrativos del gobierno local.

3.5.4 Datos secundarios

Finalmente, se recurrirá al uso de datos secundarios, como técnica complementaria que permite contrastar y validar la información recogida. Según Fernández, Hernández y Baptista (2017), esta técnica: "Implica la revisión de documentos, registros públicos y archivos físicos o electrónicos" (p.252). En este caso, se analizarán documentos institucionales del GAD de Montúfar, tales como planes estratégicos, informes de gestión, actas de sesiones, plataformas digitales y registros de atención ciudadana. Esto permitirá contextualizar los hallazgos empíricos en el marco de las políticas públicas y estrategias de innovación administrativa implementadas por el gobierno local.

3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.6.1 Población

Según (Neffalí, s.f.) La población de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias clínicas) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación. (Neffalí, s.f.). La población objetivo de estudio se basó en el censo 2022 realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), que indicó la población total existente en las 6 parroquias del cantón Montúfar. La población objetivo se determinó como equivalente a 8343 personas en el rango de 20 a 69 años, quienes acceden a los servicios públicos prestados por el GAD de Montúfar. Estos datos se presentan en el siguiente cuadro:

Parroquia	Población entre 20 a 69 años
San Gabriel	5815
La Paz	933
Cristóbal Colón	812
Fernández Salvador	325
Piartal	275
Chitan de Navarretes	183
Total	8343

3.6.2 Muestra

Neftali, sf, afirma que, una muestra es una parte de la población. La muestra puede ser definida como un subgrupo de la población o universo. Para seleccionar la muestra, primero deben delimitarse las características de la población. Se realizará una investigación con usuarios de acceso del GAD de Montufar, para lo cual se consideró una población de 8343 personas de la ciudad de San Gabriel que acceden a los servicios públicos del GAD de Montúfar. (Neftalí, s.f.)

Se utilizó la fórmula finita para el cálculo de la muestra.

$$\frac{N * z^2 * p * q}{(N - 1)e^2 + z^2 * p * q}$$

DONDE:

N = Tamaño de la muestra

n = Población o universo

z = Nivel de confianza (95% equivale a 1,96)

p = Probabilidad a favor (50%)

q = Probabilidad en contra (50%)

e = Error muestral (0,05)

$$\frac{8343 * (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}{(8343 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$\frac{8012.6172}{21.8154}$$

n = 367

Después de calcular la muestra utilizando la fórmula finita en una población de 8343 personas, se obtuvo un total de 367 personas que serán encuestadas para conocer su percepción sobre los servicios administrativos del GAD de Montúfar

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Resultados de las encuestas

Pregunta 1. ¿EL GAD utiliza algún sistema automatizado o digital basado en Inteligencia Artificial para la selección o evaluación de personal?

Los datos revelan una implementación tecnológica fragmentada y carente de una planificación estratégica integral. La coexistencia de procesos parcialmente digitales (35%) con métodos que siguen siendo totalmente manuales o apenas proyectados (sumando casi un 26%) sugiere que el GAD de Montúfar atraviesa una fase de "transición digital asimétrica". Esto implica que la modernización no es una política institucional transversal, sino que depende de iniciativas aisladas por departamentos. Esta disparidad genera "cuellos de botella" administrativos, donde la agilidad ganada en un área digitalizada se pierde al pasar a un área manual, impidiendo que la institución alcance una verdadera eficiencia operativa en la gestión del talento humano.

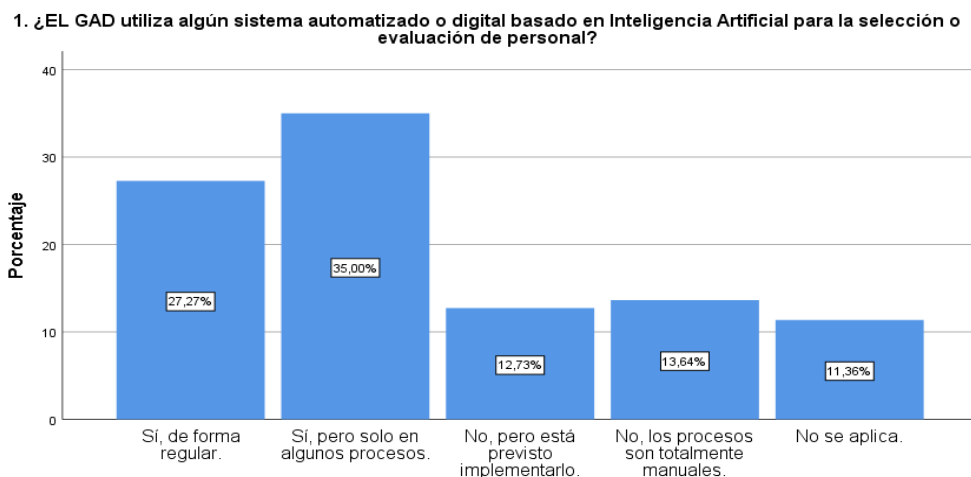


Figura 1. Uso de sistemas automatizados o IA en la selección y evaluación de personal.

Pregunta 2. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación tecnológica sobre la Inteligencia Artificial en los últimos 6 meses en la institución?

Existe una brecha crítica de competencias digitales que pone en riesgo cualquier inversión tecnológica futura. El hecho de que más del 60% del personal carezca de formación reciente constituye una barrera estructural para la innovación. Este hallazgo es alarmante porque indica que la institución podría estar adquiriendo tecnología sin preparar al capital humano que debe operarla, lo que usualmente deriva en la subutilización de los sistemas o en el rechazo por frustración tecnológica. Sin un plan de capacitación continua, la IA no será vista como una herramienta de apoyo, sino como una imposición compleja, limitando severamente la modernización del GAD.

2. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación tecnológica sobre la Inteligencia Artificial en los últimos 6 meses en la institución?

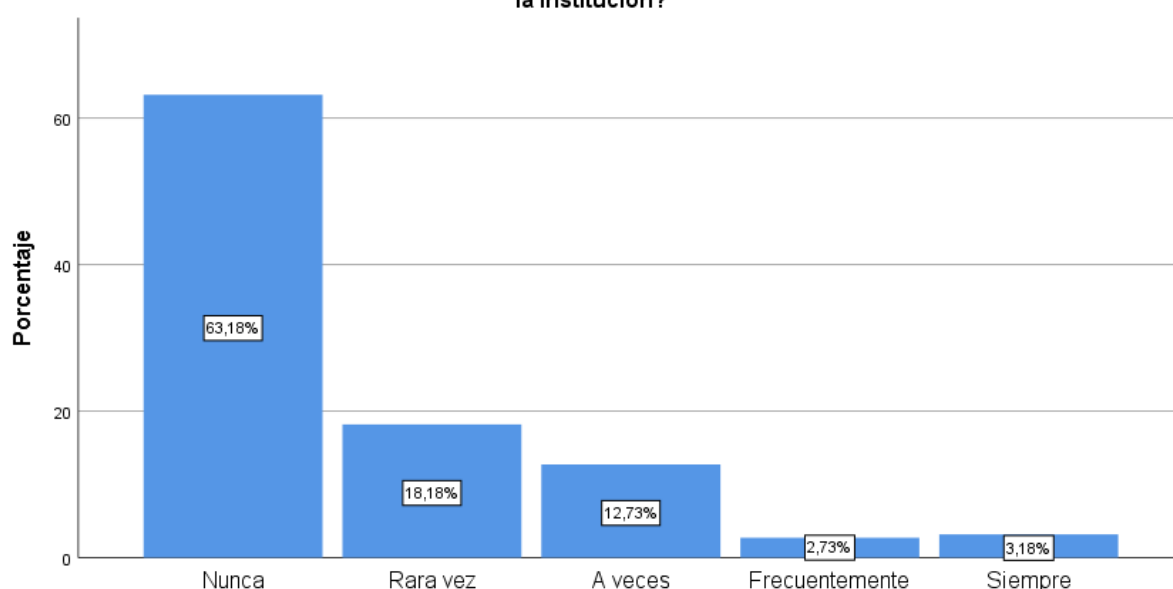


Figura 2. Frecuencia de capacitación tecnológica sobre Inteligencia Artificial en el personal.

Pregunta 3. ¿Cuenta con acceso a la información institucional necesaria del GAD para realizar su trabajo de forma eficiente?

Se detecta una deficiencia estructural en la gestión del conocimiento y el flujo de información, caracterizada por la existencia de "silos informativos". Que más del 53% del personal reporte dificultades frecuentes para acceder a datos necesarios para su labor indica una grave falta de interoperabilidad entre los sistemas internos. Esto obliga a los funcionarios a recurrir a procesos manuales, llamadas telefónicas o desplazamientos físicos para obtener información que debería estar centralizada y disponible en tiempo real. Esta desconexión no solo ralentiza la operatividad diaria,

sino que afecta la transparencia interna y la capacidad de respuesta inmediata ante los requerimientos de la ciudadanía.

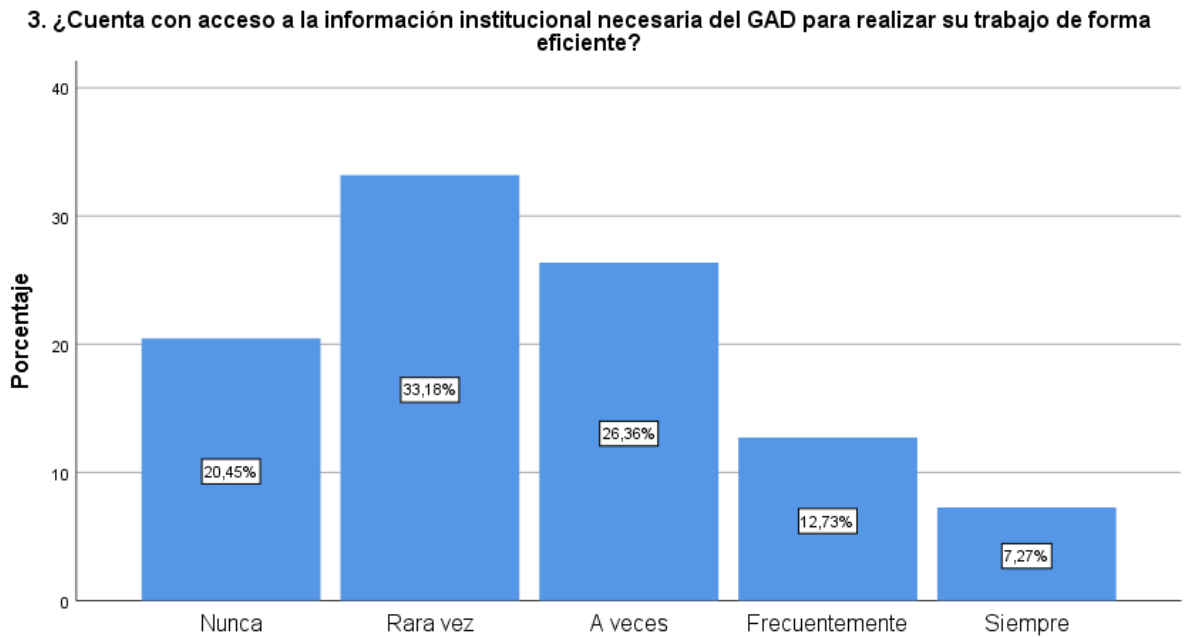


Figura 3. Nivel de acceso a la información institucional para el desempeño laboral.

Pregunta 4. ¿Qué tan efectiva es la atención a la ciudadanía de Montufar en estos últimos 6 meses de administración?

Existe una autocrítica institucional severa respecto a la calidad del servicio público ofertado. El hecho de que más del 60% de los propios funcionarios califiquen la atención como "poco" o "nada" efectiva es un indicador de crisis en el modelo de gestión actual. Este hallazgo valida la hipótesis de la investigación: los mecanismos tradicionales de atención están saturados u obsoletos y no logran satisfacer la demanda ciudadana. Esta percepción interna negativa es un síntoma de que los procesos actuales son burocráticos y lentos, justificando la urgencia de implementar herramientas disruptivas como la Inteligencia Artificial para revertir esta ineficiencia y recuperar la confianza del usuario.

4. ¿Qué tan efectiva es la atención a la ciudadanía de Montufar en estos últimos 6 meses de administración?

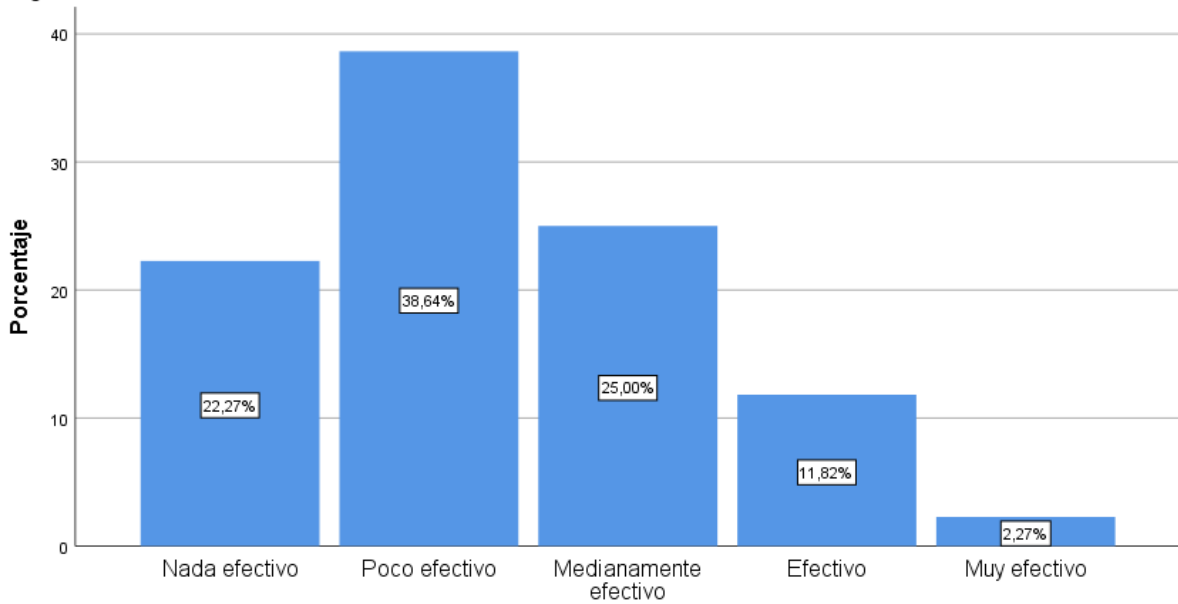


Figura 4. Percepción de la efectividad en la atención a la ciudadanía.

Pregunta 5. ¿Conoce si el GAD de Montufar utiliza chatbots o sistemas automáticos de atención al ciudadano?

Se evidencia una notable desarticulación entre la implementación tecnológica y la comunicación interna. Aunque un 25% afirma que se usan herramientas activamente, una gran mayoría las desconoce o percibe su uso como marginal. Esto sugiere que las soluciones tecnológicas en el GAD son "invisibles" para la estructura organizacional o que no existe una cultura de innovación compartida. Si los propios funcionarios desconocen las herramientas de automatización disponibles (como chatbots), es imposible que puedan educar o guiar al ciudadano en su uso, lo que resulta en una tecnología subutilizada y un retorno de inversión nulo para la administración pública.

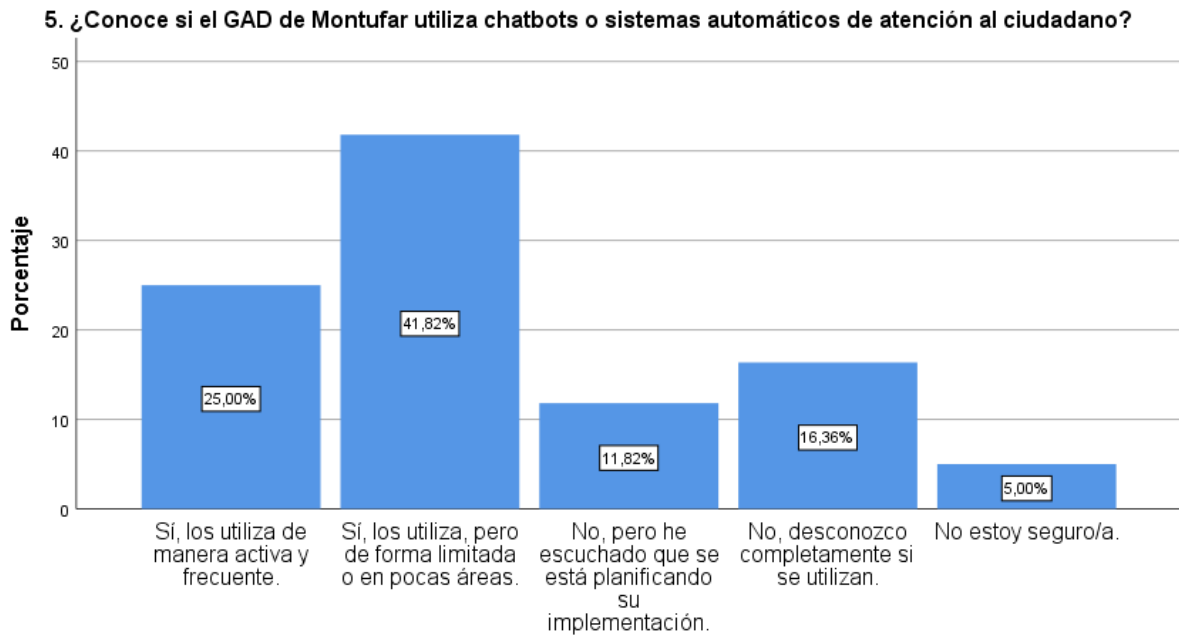


Figura 5. Conocimiento sobre la implementación de chatbots o sistemas automáticos.

Pregunta 6. ¿Se ha reducido el uso de papel u otros materiales físicos desde la digitalización?

La digitalización en el GAD de Montúfar aún no ha logrado transformarse en una verdadera política de "Cero Papel" o eco-eficiencia administrativa. La persistencia del uso de documentos físicos en más del 50% de los casos, sugiriendo una digitalización superficial: se utilizan computadoras, pero se sigue imprimiendo por desconfianza en el soporte digital o por exigencias normativas desactualizadas. Esto denota una fuerte resistencia cultural al cambio y una duplicidad de esfuerzos (trabajar en digital y respaldar en físico), lo cual contradice los principios de eficiencia y sostenibilidad que busca la administración pública moderna.

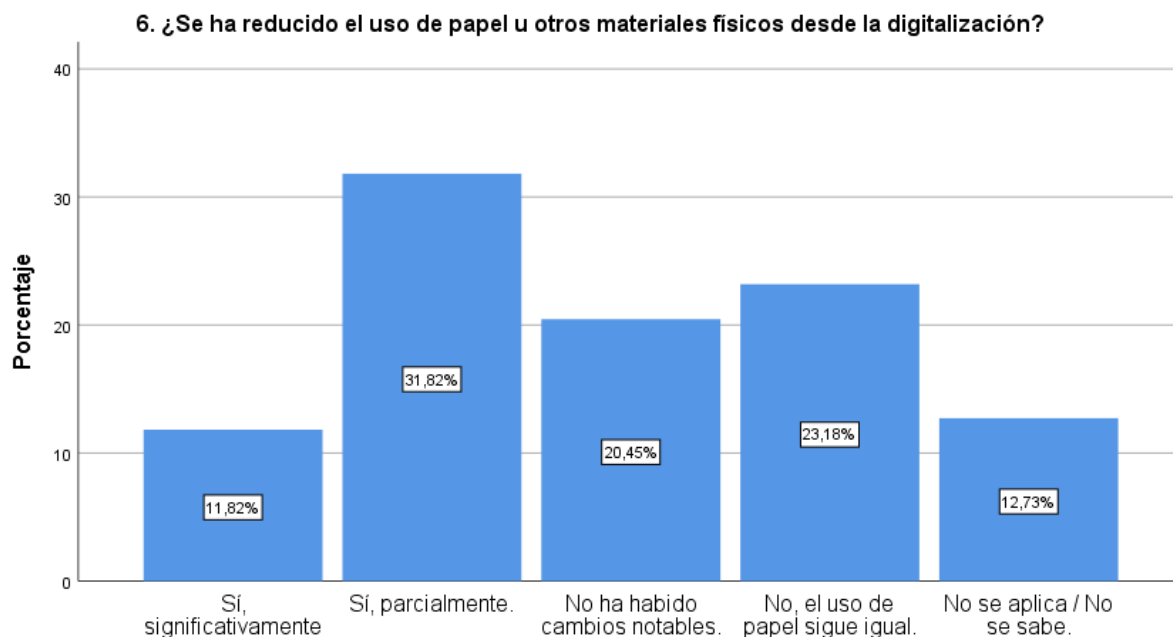


Figura 6. Impacto de la digitalización en la reducción del uso de papel.

Pregunta 7. ¿Qué dificultades presentan los ciudadanos al utilizar los servicios digitales del GAD?

La principal barrera para la adopción del gobierno electrónico no es técnica, sino social: la alfabetización digital ciudadana. Casi la mitad de los problemas (49,55%) radican en que el usuario no sabe cómo utilizar las plataformas. Este hallazgo tiene una implicación profunda para el GAD: implementar Inteligencia Artificial sin acompañarla de estrategias de "usabilidad" (interfaces sencillas) y programas de educación digital para la comunidad generará exclusión. La tecnología avanzada, si es difícil de usar para el ciudadano promedio de San Gabriel, terminará ampliando la brecha digital en lugar de cerrar la brecha de atención.

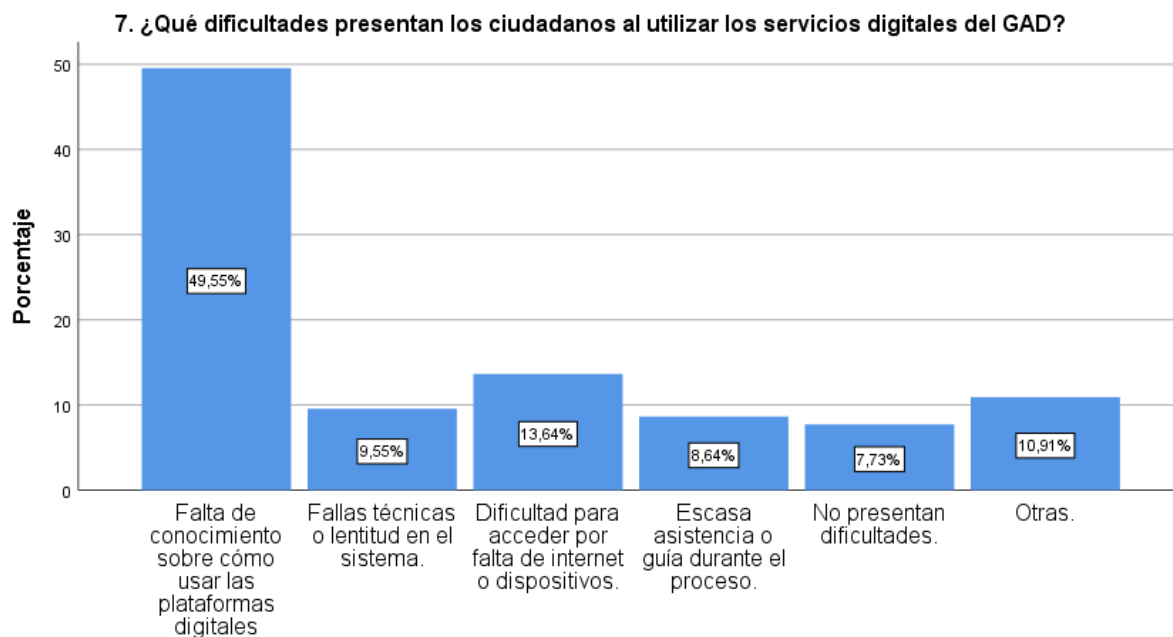


Figura 7. Principales dificultades de los ciudadanos al usar servicios digitales.

Pregunta 8. ¿Qué aspectos considera que aún deben mejorar para alcanzar una atención óptima en las plataformas digitales?

La demanda prioritaria para la optimización del servicio es la agilidad operativa y la experiencia de usuario. Los funcionarios identifican la "lentitud" (34,09%) y la falta de "claridad" (22,27%) como los cuellos de botella críticos. Esto significa que los sistemas actuales son percibidos como herramientas rígidas y poco intuitivas. La interpretación de este dato es clave para la propuesta de la tesis: la Inteligencia Artificial no debe implementarse solo por modernismo, sino específicamente para resolver estos dos dolores: automatizar respuestas para dar velocidad y simplificar la interacción para dar claridad.

8. ¿Qué aspectos considera que aún deben mejorar para alcanzar una atención óptima en las plataformas digitales? (Seleccione la más adecuada).

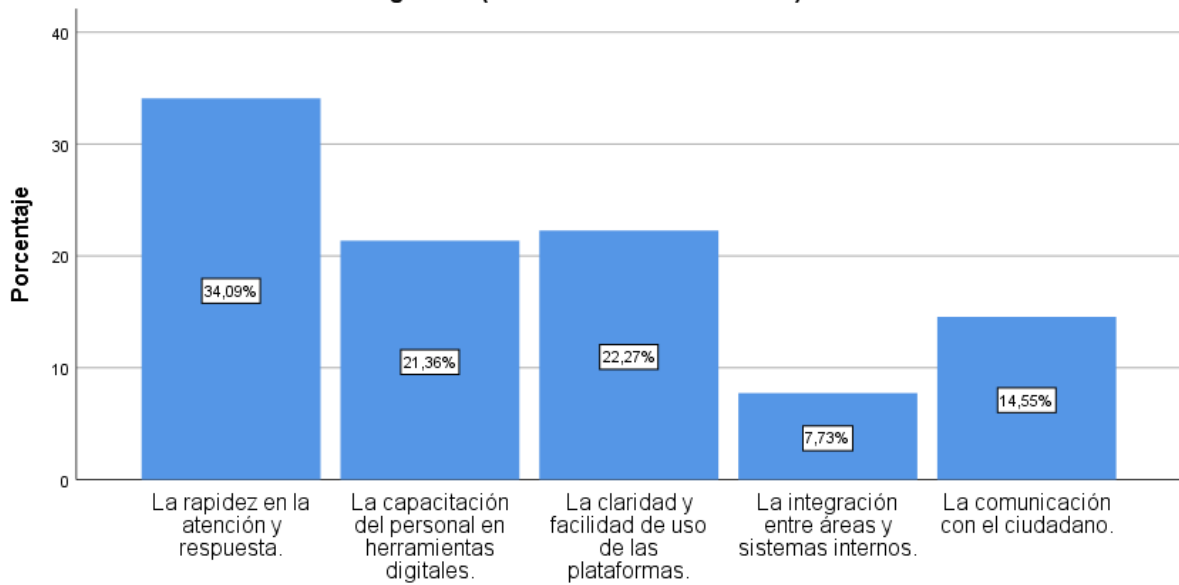


Figura 8. Aspectos prioritarios que mejorar en las plataformas digitales institucionales.

Pregunta 9. ¿Cree que la implementación de la Inteligencia Artificial puede mejorar la atención al ciudadano?

Existe una alta predisposición y madurez organizacional para el cambio. A diferencia de lo que sugiere la literatura clásica sobre la resistencia al cambio en el sector público, en el GAD de Montúfar el personal (más del 73% con una postura positiva) visualiza a la IA como una solución deseable y necesaria, no como una amenaza laboral. Este es un activo estratégico para la administración: existe un "clima favorable" para la innovación. La dirección del GAD puede aprovechar esta actitud positiva para acelerar la implementación de nuevas tecnologías, sabiendo que contará con el respaldo de su base operativa, siempre y cuando se brinde la capacitación adecuada.

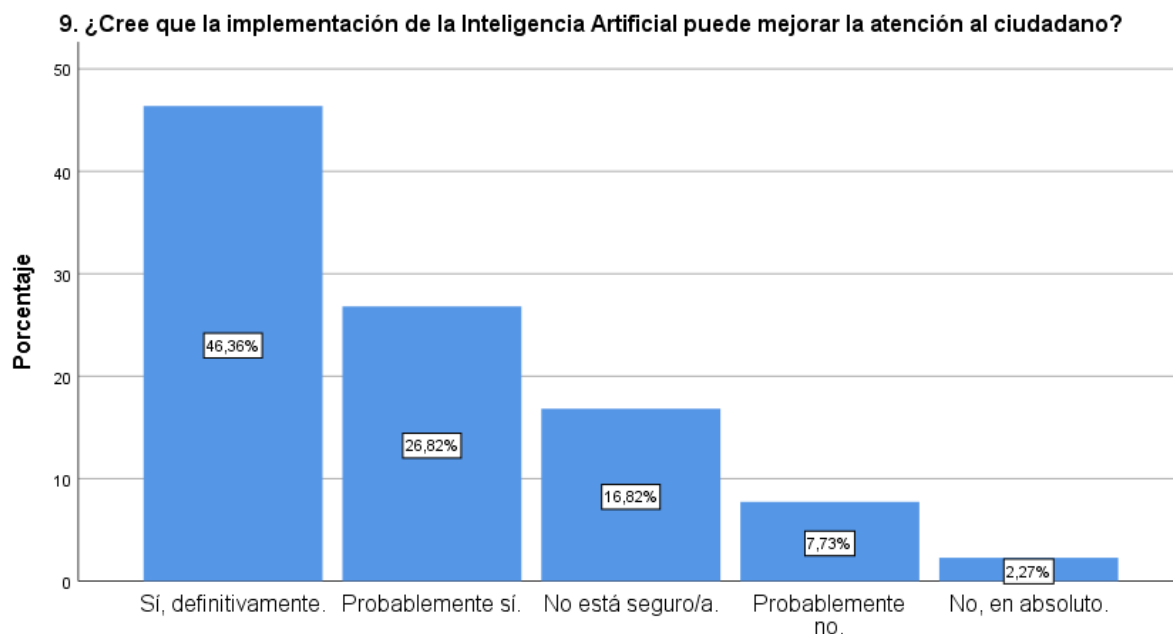


Figura 9. Expectativa sobre el impacto de la IA en la mejora de la atención al ciudadano.

Pregunta 10. ¿Las plataformas digitales del GAD funcionan correctamente cuando las necesita?

Se identifica una inestabilidad técnica crítica en la infraestructura base. El hecho de que más del 60% del personal reporte fallas frecuentes ("a veces" o "rara vez funciona bien") advierte sobre la precariedad de los servidores, redes o software actuales. Este hallazgo funciona como una advertencia estratégica: antes de desplegar soluciones avanzadas de Inteligencia Artificial que requieren alto procesamiento y disponibilidad de datos, el GAD debe resolver urgentemente los problemas de conectividad y estabilidad básica. Construir un sistema de IA sobre una infraestructura inestable garantizaría el fracaso del proyecto y la frustración tanto de funcionarios como de ciudadanos.

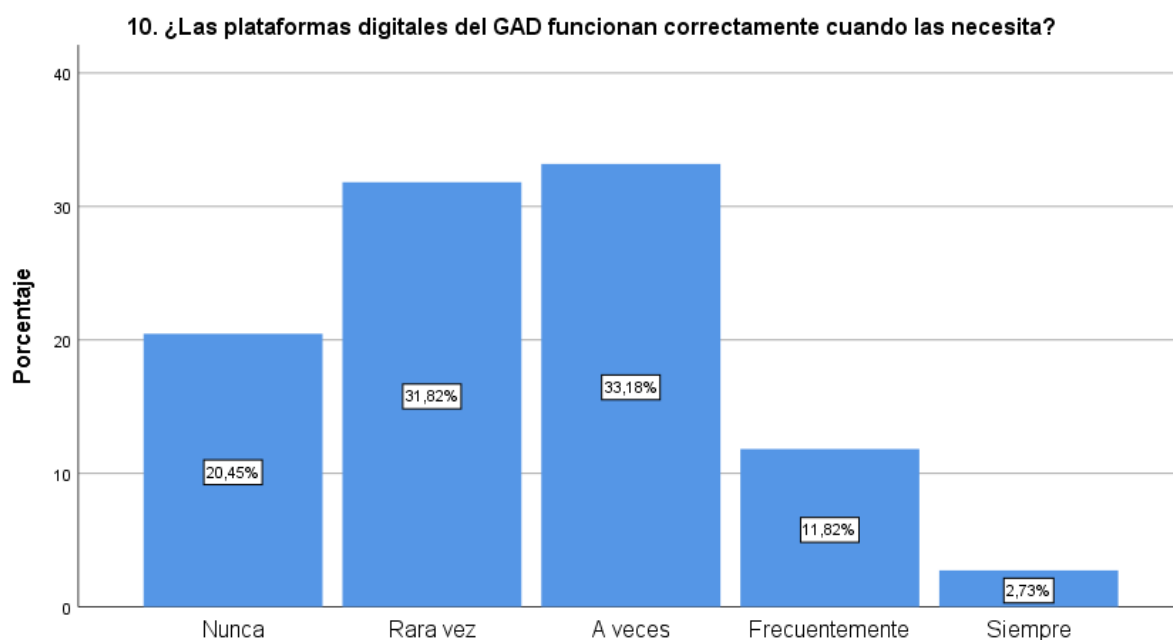


Figura 10. Estabilidad y funcionamiento de las plataformas digitales del GAD.

4.1.2. Hallazgos de las entrevistas

A continuación, se presentan los hallazgos detallados obtenidos de las entrevistas realizadas a los funcionarios directivos del GAD de Montúfar. La información ha sido procesada para resaltar los puntos críticos sobre la gestión tecnológica y la implementación de inteligencia artificial.

4.1.2.1. Hallazgos de la primera entrevista (Msc. Tania Caicedo - Procuradora Síndica)

1. Evolución del Control Administrativo: Se identifica un cambio drástico en la gestión. Inicialmente, el manejo físico y manual de la agenda de alcaldía generaba falencias críticas como cruces de horarios y pérdida de información sobre cancelaciones. La implementación del correo institucional bajo la plataforma Zimbra marcó un hito de eficiencia, permitiendo un control trazable de los trámites desde su ingreso hasta la autorización de la máxima autoridad.

2. Ineficiencia Operativa del Sistema "Origami": A pesar de contar con la plataforma digital "Origami" para el seguimiento de trámites, se reportan limitaciones técnicas severas. La funcionaria señala que el sistema no ofrece opciones completas para finalizar ciertos procesos digitales, obligando a los funcionarios a dejar trámites al 50-70% de avance en el sistema y recurrir obligatoriamente al formato físico tradicional para poder dar una respuesta inmediata al ciudadano, lo cual duplica el trabajo.

3. Problemas de Interoperabilidad Externa: Existe una barrera de compatibilidad crítica. Mientras que la mayoría de instituciones públicas a nivel nacional utilizan la plataforma Quipux, el GAD de Montúfar opera con sistemas internos (Origami/Zimbra) que no se integran adecuadamente con la documentación externa. Esto ocasiona que documentos importantes de otras entidades no lleguen a conocimiento oportuno del GAD o se pierda su rastro digital.

4. Resistencia Cultural Ciudadana: La transición hacia lo digital enfrenta una barrera cultural en el territorio. La ciudadanía mantiene la costumbre arraigada de llevar sus expedientes y solicitudes de manera física. La funcionaria enfatiza que, aunque la plataforma tecnológica esté implementada, es determinante realizar procesos de socialización agresivos, ya que la realidad territorial muestra una preferencia por el documento en papel



Figura 11. hallazgos de la entrevista a Tania Caicedo

4.1.2.2. Hallazgos de la segunda entrevista (Ing. Jhonatan Caicedo - jefe de Transporte)

1. La Tecnología como Eje de Transparencia: Desde la Jefatura de Transporte, la tecnología no se ve solo como una herramienta de rapidez, sino como un mecanismo de transparencia y eficiencia económica. Se destaca que la implementación de servicios en línea es fundamental para optimizar la gestión administrativa y los recursos institucionales.

2. Inteligencia Artificial para la Optimización de Recursos: El funcionario reconoce que la Inteligencia Artificial (IA) está a la vanguardia y su aplicación en el sector público es clave para ejecutar trabajos con mayor transparencia y optimización de tiempo. Se valora su potencial para reducir costos operativos y minimizar riesgos de corrupción al reducir la discrecionalidad humana en los procesos.

3. Se plantea un enfoque tridimensional para la capacitación y el uso de tecnología: innovación, desarrollo económico y sostenibilidad. La visión del funcionario es que las plataformas digitales deben beneficiar al "cliente externo" (ciudadano) garantizando la sostenibilidad de los servicios en el mercado.

4. Modelo de Gobierno de Puertas Abiertas: Se propone que la gestión moderna basada en IA debe promover un "municipio de puertas abiertas". La prioridad es mejorar la comunicación bidireccional entre la administración y el usuario para mejorar la calidad de vida de los habitantes del cantón.

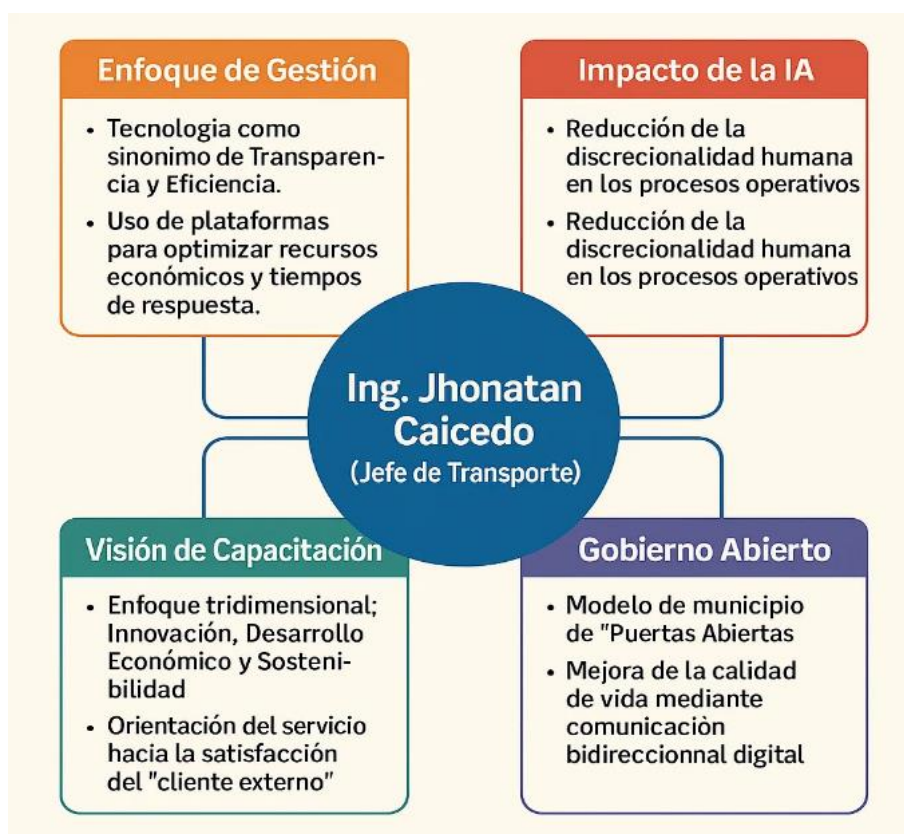


Figura 12. Hallazgos de la entrevista a Jhonatan Caicedo

4.1.2.3. Hallazgos de la tercera entrevista (Ing. Mauricio Padilla - director de Desarrollo Social)

1. Mejora en la Eficacia de Trámites: Se confirma que el uso de herramientas tecnológicas ha influido positivamente en la reducción de tiempos de los trámites

administrativos, permitiendo una gestión más eficaz en comparación con los procesos anteriores.

2. Brecha de Capacitación como Limitante: Se identifica que la principal limitación para la implementación de sistemas digitales y de IA es la falta de capacitación, tanto para el usuario interno (funcionarios) como para el externo (ciudadanía). Se subraya la necesidad de una capacitación continua y especializada en Inteligencia Artificial para que el personal pueda explotar estas herramientas.

3. Brecha Generacional en la Adaptación: Existe una segmentación clara en la respuesta ciudadana. Mientras que los jóvenes y adultos de mediana edad ven con satisfacción los servicios digitales por el ahorro de tiempo, otros grupos poblacionales no logran adaptarse, lo que genera una exclusión en el acceso a los servicios.

4. Innovación Centrada en el Usuario: Para lograr una gestión moderna, se considera prioritario innovar con sistemas que estén acordes no solo a la normativa institucional, sino a la realidad de los usuarios que "realmente los utilizan", buscando un equilibrio entre el control interno y la facilidad de uso externo.



Figura 13. Hallazgos de la entrevista a Mauricio Padilla.

4.1.2.4. Hallazgos de la cuarta entrevista (Ing. Fausto Hernández - director Administrativo)

1. Reducción Drástica de Tiempos con IA: El director Administrativo ofrece evidencia concreta del impacto de la IA: la elaboración de proyectos complejos ha pasado de

tardar semanas a realizarse en un solo día con asistencia de IA. Asimismo, tareas operativas de secretaría, como la redacción y estructuración de oficios, se han reducido de 15 minutos a 3 minutos, demostrando un aumento tangible en la eficiencia operativa.

2. Conflicto entre "Cultura del Papel" y Modernización: Se detecta una resistencia crítica en departamentos clave, específicamente en la Dirección Financiera. A pesar de que la firma electrónica tiene plena validez legal, los funcionarios exigen respaldos físicos con "sello mojado" por temor a la Contraloría o desconocimiento de la norma. Esta duplicidad (exigir físico y digital) frena la eficiencia del nuevo sistema "Origami".

3. Obsolescencia Tecnológica y Transición: El GAD opera con sistemas heredados del año 2011. Actualmente, se está en proceso de transición hacia el sistema Origami (gestión documental) y el sistema GT (cobro catastral). El objetivo a futuro es avanzar hacia modelos de "SmartCity" que integren módulos de IA, pero esto depende del éxito en la implementación de los sistemas base actuales.

4. Resistencia del Personal Antiguo: La mayor dificultad para la modernización proviene de funcionarios con nombramiento o próximos a la jubilación (5-10 años restantes), quienes se niegan a cambiar su modus operandi tradicional. Se plantea que la capacitación técnica es insuficiente si no se aborda primero el "cambio de mentalidad" para romper los tabúes sobre la tecnología.

5. Estrategia Diferenciada de Atención Ciudadana: Se reconoce la necesidad de mantener sistemas híbridos. Se identifican tres grupos: Adultos mayores (muchos sin alfabetización digital, requieren atención presencial), Adultos funcionales (31+ años, receptivos a pagos en línea por conveniencia) y Nativos digitales (capaces de usar chatbots y sistemas autónomos). La gestión pública debe respetar los derechos del primer grupo manteniendo ventanillas tradicionales mientras digitaliza para los otros dos.

6. Sesgos Políticos y Socialización: La implementación de mejoras tecnológicas a menudo se ve obstaculizada por sesgos políticos externos que deslegitiman las nuevas acciones. Para contrarrestar esto, se propone aplicar principios de equilibrio de participación (mencionando teóricamente los equilibrios de Nash), asegurando que todos los actores afectados sean informados al 100% mediante mesas de información y pruebas piloto antes del despliegue total de nuevos módulos.



Figura 14. Hallazgos de la entrevista a Fausto Hernández.

4.1.3. Interpretación General de las Entrevistas

Tras el análisis transversal de los testimonios brindados por las autoridades de las áreas Jurídica, Administrativa, de Transporte y Desarrollo Social del GAD de Montúfar, se ha logrado construir un diagnóstico integral sobre la situación actual de la implementación tecnológica y la Inteligencia Artificial en la institución. A continuación, se detallan los ejes temáticos convergentes que definen la realidad institucional:

1. Consenso sobre la Eficiencia Operativa y Transparencia: Existe una coincidencia unánime entre los directivos respecto al impacto positivo de la tecnología en la productividad. Todos los entrevistados validan la hipótesis de que las herramientas digitales (como Zimbra, Origami y el uso incipiente de IA) han transformado la dinámica laboral, permitiendo pasar del desorden manual a una gestión trazable y organizada. Se destaca la evidencia presentada por la Dirección Administrativa, donde la elaboración de proyectos complejos se redujo de semanas a un solo día gracias a la asistencia de IA, lo que confirma que la tecnología está actuando como un catalizador de eficiencia y un filtro para la transparencia, reduciendo la discrecionalidad en los procesos.

2. La "Cultura del Papel" como Principal Barrera Interna: A pesar de contar con plataformas digitales modernas, se identifica una contradicción crítica en la cultura organizacional: la duplicidad de procesos. Los entrevistados revelan que departamentos clave, como la Dirección Financiera, continúan exigiendo respaldos físicos ("sello mojado") por desconfianza o desconocimiento de la validez legal de la firma electrónica. Esta resistencia, arraigada especialmente en funcionarios con mayor antigüedad o estabilidad laboral (nombramientos), frena la eficacia de los sistemas digitales, obligando a la institución a operar en un modelo híbrido (físico-digital) que duplica la carga laboral en lugar de simplificarla.

3. Brecha de Competencias y Necesidad de Capacitación: Un hallazgo transversal es la insuficiencia en la formación del talento humano. Las autoridades coinciden en que la implementación de tecnología no ha ido acompañada de un plan de capacitación continuo y especializado. No se trata solo de enseñar el uso instrumental de un software, sino de generar un "cambio de mentalidad" que permita al funcionario entender la lógica de la Inteligencia Artificial y la innovación pública. La falta de estas competencias genera subutilización de las herramientas adquiridas y dependencia de métodos tradicionales.

4. Desafíos de Interoperabilidad y Estandarización: Desde la perspectiva técnica y jurídica, se detecta un problema estructural de aislamiento tecnológico. Los sistemas internos del GAD (como Origami) no presentan una interoperabilidad fluida con plataformas gubernamentales nacionales (como Quipux), lo que genera rupturas en la cadena de gestión documental externa. Además, se reportan limitaciones operativas en los sistemas actuales que impiden cerrar ciclos de trámites de manera 100% digital, lo que obliga a recurrir nuevamente al papel para finalizar procesos, restando eficacia a la inversión tecnológica.

5. Estratificación de la Atención Ciudadana: Finalmente, se identifica una clara brecha generacional en la adopción de los servicios. Las autoridades reconocen que la ciudadanía no es un bloque homogéneo: mientras los "nativos digitales" y adultos productivos demandan y adoptan servicios en línea por agilidad, existe un gran segmento de adultos mayores y población rural que carece de alfabetización digital y exige atención presencial. Esto obliga al GAD a mantener una estrategia de atención dual, donde la innovación con IA debe avanzar sin descuidar la ventanilla tradicional, para evitar la exclusión de grupos vulnerables.

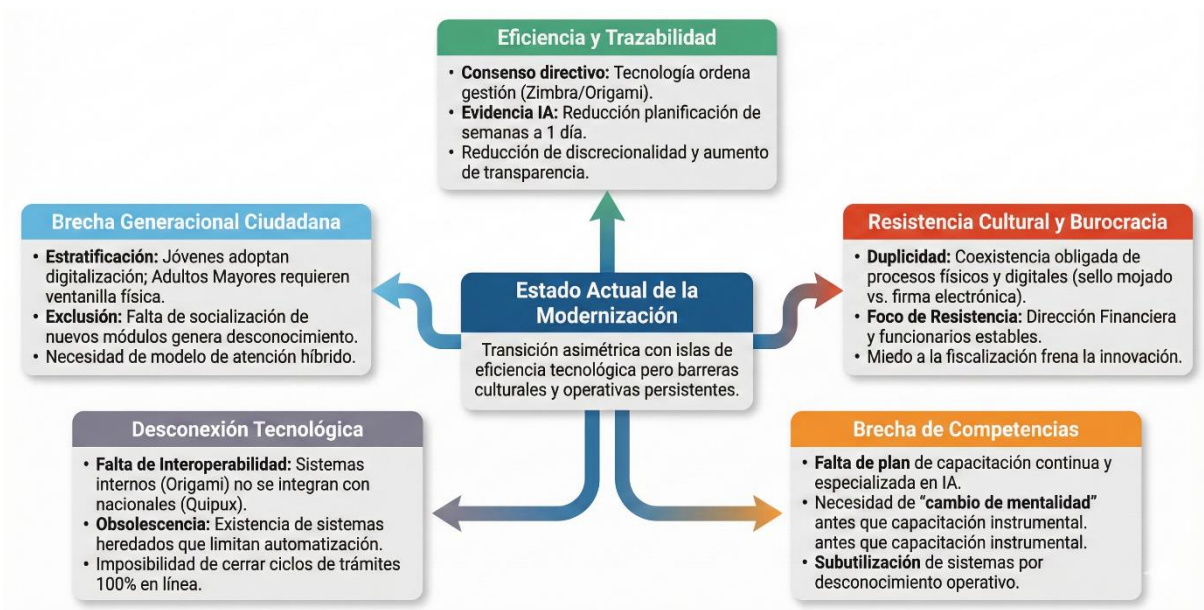


Figura 15. Interpretación general de las entrevistas.

4.2. DISCUSIÓN

En primer lugar, para establecer una perspectiva general, los resultados obtenidos a través de la triangulación de encuestas a los funcionarios y entrevistas a las autoridades evidencian la complejidad y los desafíos que enfrenta el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Montúfar en su proceso de modernización institucional. Los datos demuestran una dicotomía clara: si bien existe una infraestructura tecnológica base y una predisposición favorable hacia la Inteligencia Artificial (IA), persisten barreras estructurales y culturales que impiden que estas herramientas se traduzcan en una eficiencia administrativa tangible para la ciudadanía. Un punto clave a destacar es la tendencia a asociar la modernización únicamente con la adquisición de software, descuidando los factores humanos y organizacionales que son determinantes para el éxito de la gestión pública.

Esta realidad se alinea con la teoría de la innovación tecnológica expuesta por Sandoya Yépez y Mawyin Peña (2025), quienes sostienen que la Inteligencia Artificial tiene la capacidad de transformar radicalmente la gestión pública al automatizar tareas rutinarias y liberar carga laboral. Esta premisa teórica encontró un respaldo empírico contundente en las entrevistas cualitativas realizadas, específicamente en el testimonio del director Administrativo, quien reportó una reducción drástica en la elaboración de proyectos complejos, pasando de semanas de trabajo a un solo día gracias a la asistencia de algoritmos inteligentes. Sin embargo, estos hallazgos cualitativos colisionan frontalmente con la evidencia cuantitativa de las encuestas aplicadas al personal operativo, donde un alarmante 38,64% califica la atención a la

ciudadanía como poco efectiva y un 22,27% como nada efectiva. Como investigador, interpreto esta contradicción como una paradoja de eficiencia selectiva: la tecnología ha optimizado ciertos procesos de alto nivel, como la planificación, pero no ha permeado hacia la ventanilla de atención ni a la operatividad diaria, validando que la tecnología por sí sola no garantiza calidad si no se implementa sistémicamente.

Profundizando en las causas de esta desconexión, se identifica que el principal obstáculo no es técnico, sino cultural. La teoría de la resistencia al cambio en la administración pública, analizada por autores como Álvarez Pincay et al. (2024) y Longo (2018), advierte que la modernización es fundamentalmente un desafío humano. Los resultados de esta investigación corroboran esta postura con hallazgos reveladores: en las entrevistas se identificó un bloqueo cultural crítico en departamentos clave como la Dirección Financiera, donde persisten exigencias de respaldos físicos y sellos mojados a pesar de la plena validez jurídica de la firma electrónica y la implementación del sistema Origami. Esta duplicidad de procesos, que obliga al funcionario a trabajar en digital y físico simultáneamente, no solo anula los beneficios de agilidad que promete la IA, sino que sobrecarga al servidor público, confirmando que la institución invierte en software moderno, pero mantiene una cultura organizacional analógica.

Esta resistencia institucional se ve exacerbada por un déficit estructural de competencias que no puede pasarse por alto. Ocaña-Fernández et al. (2021) advierten que la falta de personal especializado es una de las barreras más graves para la transformación digital, una premisa que se valida plenamente en Montúfar al constatar en las encuestas que el 63,18% de los funcionarios declaró no haber recibido nunca capacitación sobre Inteligencia Artificial en los últimos seis meses. Al contrastar estos datos con la teoría, mi postura como investigador es que el GAD enfrenta una crisis de adopción tecnológica provocada por la falta de gestión del cambio; sin un plan de formación continua, la IA deja de ser una herramienta de apoyo para convertirse en una fuente de estrés laboral, tal como advierten Gudiño Chala et al. (2024), generando frustración en lugar de eficiencia.

Otro aspecto crítico que limita el alcance de la modernización es la problemática de la interoperabilidad. En el marco teórico, Sánchez-Torres et al. (2020) identifican la falta de integración entre sistemas como un obstáculo estructural en Latinoamérica, y la investigación en Montúfar valida empíricamente esta teoría al revelar una

desconexión técnica severa entre los sistemas internos del GAD y las plataformas nacionales como Quipux. A nivel cuantitativo, esto se refleja en que el 53% del personal tiene dificultades frecuentes para acceder a la información institucional necesaria. Desde un análisis crítico, esta situación configura a la institución como un archipiélago de silos de información, donde la falta de integración de datos impide que la Inteligencia Artificial despliegue su verdadero potencial, que es el análisis predictivo y la toma de decisiones basada en Big Data, tal como lo proponen Mergel, Edelman y Haug (2019); si la información no fluye libremente, la IA se convierte en una herramienta cosmética incapaz de generar valor público agregado.

Finalmente, es imperativo discutir el impacto de esta transición en la ciudadanía y la gobernanza digital. La teoría del Gobierno Abierto, defendida por Ramírez-Alujas (2011) y Galindo Pasache et al. (2024), establece que la tecnología debe ser un vehículo de inclusión. Sin embargo, los resultados de esta tesis alertan sobre un riesgo latente de exclusión, pues, aunque el 46% de los funcionarios mantiene una postura optimista sobre la IA, la realidad operativa muestra que el 49,55% de las dificultades reportadas por los ciudadanos se deben a la falta de conocimiento sobre el uso de las plataformas. Las entrevistas profundizaron en este fenómeno identificando una marcada brecha generacional donde los adultos mayores quedan relegados. Mi postura como investigador es que la estrategia de modernización ha descuidado el componente social; implementar IA sin acompañarla de programas de alfabetización digital convierte a la innovación en una barrera de acceso, corriendo el riesgo de profundizar las desigualdades sociales existentes en lugar de democratizar el servicio público.

En síntesis, la triangulación de teorías, datos y análisis permite caracterizar el estado actual del GAD de Montúfar como una modernización insular. Existen islas de excelencia tecnológica y una voluntad política clara hacia la innovación, evidenciada en la adquisición de sistemas y la apertura a la IA, pero estas iniciativas navegan en un mar de prácticas burocráticas tradicionales, desconexión de datos y brechas de capacitación. La Inteligencia Artificial, en este contexto, no está fallando por sus capacidades técnicas, sino por la ausencia de un ecosistema institucional de cultura, normativa y educación que la soporte, planteando el desafío urgente de cerrar las brechas humanas y operativas para que la tecnología genere un verdadero bienestar colectivo.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. La perspectiva de la Gestión Pública en el GAD de Montúfar se encuentra en una fase de "modernización asimétrica". Si bien la institución ha dado pasos importantes con la adquisición de plataformas como Origami y Zimbra, existe una desconexión crítica entre la tecnología disponible y las competencias del talento humano para explotarla. El diagnóstico reveló un déficit estructural de conocimientos, evidenciado por el hecho de que el 63,18% de los funcionarios nunca ha recibido capacitación sobre Inteligencia Artificial en los últimos seis meses. Esta brecha cognitiva impide que la IA sea vista como un aliado estratégico, relegándola a un uso marginal o desconocido para gran parte de la estructura organizacional, lo que limita severamente la optimización de los servicios administrativos planteada en el Plan de Desarrollo Institucional.
2. La caracterización de los servicios administrativos permitió identificar un modelo operativo híbrido ineficiente, sostenido por una fuerte "cultura del papel". A pesar de la validez jurídica de la firma electrónica, persisten barreras internas críticas, especialmente en departamentos como la Dirección Financiera, donde se sigue exigiendo el respaldo físico ("sello mojado") por desconfianza o desconocimiento normativo. Esta duplicidad de procesos obliga al funcionario a gestionar el trámite en digital y físico simultáneamente, saturando la capacidad operativa y anula la agilidad que prometen herramientas como la IA. Además, la ciudadanía enfrenta barreras de acceso significativas: el 49,55% de los usuarios reporta dificultades por falta de conocimiento sobre el uso de las plataformas, lo que demuestra que la digitalización no ha ido acompañada de una estrategia de usabilidad ni de inclusión digital efectiva.
3. Finalmente se determinó que existe una relación positiva potencial pero actualmente fracturada entre la aplicación de IA y la calidad del servicio percibida. Los hallazgos cualitativos demostraron que, en niveles directivos, la IA reduce drásticamente tiempos de planificación (de semanas a un día) y redacción operativa. Sin embargo, esta eficiencia no permea hacia la atención general debido a la falta de interoperabilidad técnica: los sistemas locales no se integran fluidamente con plataformas nacionales como Quipux, creando "silos de información" que dificultan el acceso a datos para el 53% del

personal. Por tanto, la IA en el GAD de Montúfar funciona actualmente como una herramienta de optimización aislada para tareas específicas, sin lograr aún transformar la calidad integral de la prestación de servicios para el ciudadano común

5.2. RECOMENDACIONES

1. Institucionalizar un Programa de Capacitación Continua y Gestión del Cambio: Se recomienda a la Dirección de Talento Humano diseñar e implementar un "Plan Anual de Alfabetización Digital y Competencias en IA", que trascienda la inducción básica. Este programa debe enfocarse en "desmentir la tecnología" para vencer la resistencia del personal con mayor antigüedad, demostrando con casos prácticos cómo la IA reduce su carga laboral diaria. Asimismo, para la ciudadanía, es importante establecer puntos de asistencia digital con facilitadores que guíen a los usuarios, especialmente adultos mayores, en el uso de los servicios en línea, cerrando así la brecha de acceso detectada.
2. Emitir Normativa Interna para la Política de "Cero Papel" y Estandarización: Es urgente que el Concejo Municipal o la máxima autoridad administrativa emita una resolución de cumplimiento obligatorio que valide exclusivamente el flujo documental digital para procesos internos, prohibiendo la exigencia de respaldos físicos duplicados salvo excepciones legales estrictas. Esta normativa debe ir acompañada de la estandarización de procesos en el sistema Origami, asegurando que los flujos de trabajo permitan cerrar los trámites digitalmente al 100%, eliminando la necesidad actual de finalizar gestiones manualmente debido a limitaciones del software.
3. Fortalecer la Infraestructura Tecnológica y la Interoperabilidad: Se sugiere a la Dirección de Tecnologías de la Información priorizar la integración técnica de los sistemas municipales con las plataformas gubernamentales centrales (como Quipux y sistemas de cobro), para garantizar un flujo de datos unificado. Antes de invertir en módulos de IA más avanzados, la institución debe estabilizar su infraestructura base (servidores y conectividad), dado que la inestabilidad del sistema actual fue reportada como una falla frecuente por más del 60% del personal. Una base tecnológica robusta es el prerrequisito indispensable para que cualquier solución de Inteligencia Artificial opere con la fiabilidad que la ciudadanía exige.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Villanueva, L. (2006). *La gobernanza y la modernización del Estado*. Revista Reforma y Democracia, (36), 11–40.
- Aguilar, L. F. (2019). *La gestión pública como instrumento de gobernanza efectiva*. Revista Mexicana de Administración Pública, 53(2), 47–64.
- Aguilar, M. (2020). *Transformación digital y eficiencia en la administración pública*. Editorial Académica.
- Alammar, A., El-Gayar, O., & Schroeder, J. (2021). Artificial intelligence characteristics and their influence on public sector decision-making. *Journal of Decision Systems*, 30(1), 1–19.
- Álvarez, J., Zambrano, C., & Espinoza, V. (2021). *Innovación tecnológica y digitalización en la administración pública del Ecuador*. <https://doi.org/10.46223/artacad.2021.001>
- Andrade, D., & Espinosa, P. (2020). Gobierno abierto en gobiernos locales ecuatorianos: Prácticas de participación y transparencia. *Revista Andina de Administración Pública*, 5(2), 89–105. <https://doi.org/10.35290/raap.2020.52.89>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). *Inteligencia artificial y su impacto en la administración pública*. <https://doi.org/10.18235/bid.ia.2021>
- Bazeley, P., & Jackson, K. (2018). *Qualitative data analysis with NVivo* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación* (3.ª ed.). Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3.ª ed.). Pearson Educación.
- Bertot, J. C., Estevez, E., & Janowski, T. (2020). Universal and contextualized public services: Digital public service innovation framework. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101488. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101488>
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2016). Using ICTs to create a culture of transparency. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>
- Bolívar, M. P. R. (2016). Transformación digital en los gobiernos locales. *Revista de Administración Pública*, 200, 45–68. <https://doi.org/10.32746/rap.200.2016.45>

- Bonson, E., Royo, S., & Ratkai, M. (2021). Governance and citizen engagement through open government portals. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101546. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101546>
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017). *Machine, platform, crowd: Harnessing our digital future*. W. W. Norton & Company.
- Carrión Mena, F. (2020). Modernización del Estado y transformación digital en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(3), 134–148. <https://doi.org/10.31876/rcs.263.2020.134>
- Castañeda, J. (2021). *Inteligencia artificial y modernización administrativa en el sector público*. Ediciones Jurídicas. <https://doi.org/10.48223/ej.2021.ia001>
- CEPAL. (2021). *Estado abierto en América Latina y el Caribe*. <https://doi.org/10.18356/cepal.2021.ea001>
- CEPAL. (2023). *Desigualdades digitales en América Latina*. <https://doi.org/10.18356/cepal.2023.dd001>
- Cevallos, A. (2019). Transparencia gubernamental y gobierno abierto en Ecuador. *Revista Ecuatoriana de Políticas Públicas*, 8(1), 44–60. <https://doi.org/10.35242/repp.2019.81.44>
- Chadwick, A. (2018). *The hybrid media system: Politics and power*. Oxford University Press.
- Chiriboga, D. M., & Álvarez, P. A. (2022). *Aplicación de inteligencia artificial en el sector público ecuatoriano*. <https://doi.org/10.48223/artacad.2022.ia001>
- Chowdhury, G. G. (2003). Natural language processing. *Annual Review of Information Science and Technology*, 37(1), 51–89. <https://doi.org/10.1002/aris.1440370103>
- Creswell, J. W. (2018). *Research design* (5th ed.). SAGE Publications.
- Criado, J. I., & Rojas-Martín, F. (2020). Innovación tecnológica y transformación digital. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 24, 79–98. <https://doi.org/10.24965/gapp.i24.10889>
- Dávila Newman, C. (2006). *Metodología para la investigación científica*. Trillas.
- Duro-Beltrán, M., Luna-Reyes, L. F., & Gil-García, J. R. (2022). Chatbots en el sector público. *Revista de Gobierno Digital*, 9(1), 25–39. <https://doi.org/10.48223/rgd.2022.91.25>
- Fernández Cuenca, D. A. (2023). *La inteligencia artificial como herramienta para mejorar la eficiencia*. <https://doi.org/10.48223/artacad.2023.ia001>

- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2018). *How to design and evaluate research in education*. McGraw-Hill Education.
- Gallego, J., & Font, J. (2021). Gestión documental y digitalización en el sector público. *Revista Iberoamericana de Administración Digital*, 5(2), 87–104. <https://doi.org/10.48223/riad.2021.52.87>
- Gallego, J., & Font, J. (2021). Gobiernos locales y digitalización. *Revista Iberoamericana de Administración Digital*, 5(2), 113–132. <https://doi.org/10.48223/riad.2021.52.113>
- García Morales, J. (2021). Gestión pública: fundamentos, retos y perspectivas. *Revista Latinoamericana de Políticas y Administración Pública*, 13(1), 25–42. <https://doi.org/10.48223/rlpap.2021.131.25>
- García, M. (2023). Inteligencia artificial y gestión documental jurídica. *Revista de Innovación y Gestión Pública*, 15(2), 45–60. <https://doi.org/10.48223/ringp.2023.152.45>
- Gil-García, J. R. (2012). *Enacting electronic government success*. Springer.
- Gobierno de Ecuador. (2022). *Portal de datos abiertos*. <https://www.datosabiertos.gob.ec>
- Gobierno de España. (2023). *Estrategia nacional de inteligencia artificial*. <https://doi.org/10.48223/es.naia.2023>
- Gobierno del Ecuador. (2014). *Ley de modernización del Estado*. Ministerio de Gobierno.
- González, R., & Herrera, L. (2023). *Inteligencia artificial y su impacto en la gestión pública*. Ediciones Modernas. <https://doi.org/10.48223/em.2023.ia001>
- Griol, D., Molina, J. M., & Sanchis, A. (2014). An automatic dialog simulation technique. *Applied Artificial Intelligence*, 28(4), 341–366. <https://doi.org/10.1080/08839514.2014.906528>
- Gudiño Chala, B. F., Gómez, D. A., Pauta Ríos, R. A., & Beltrán Mora, M. N. (2024). *Inteligencia artificial en la administración pública*. <https://doi.org/10.48223/artacad.2024.ia001>
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment*. SAGE Publications.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Hurtado León, J. (2005). *Metodología de la investigación holística*. Fundamentos Epistemológicos.

- IDL-BNC-IDRC. (2023). *Transformación digital y gestión pública en América Latina*. <https://doi.org/10.48223/idrc.2023.001>
- Jácome, G. (2014). *Modernización del Estado y reforma administrativa en Ecuador*. FLACSO Ecuador.
- Jácome, G. (2019). Modernización del Estado y gestión pública en Ecuador. *Revista Ecuatoriana de Administración Pública*, 11(1), 33–51. <https://doi.org/10.48223/reap.2019.111.33>
- Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, A. J. (2018). Mixed methods research. *Educational Researcher*, 33(7), 14–26. <https://doi.org/10.3102/0013189X033007014>
- Kaplan, A., & Haenlein, M. (2019). Siri, Siri, in my hand. *Business Horizons*, 62(1), 15–25. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.08.004>
- Kliksberg, B. (2000). *Más ética, más desarrollo*. Editorial Temas.
- Longo, F. (2004). *Gobierno y gestión pública*. Instituto de Gobernanza.
- Longo, F. (2018). Modernización del Estado. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 72, 35–58. <https://doi.org/10.48223/clad.2018.72.35>
- López, A. (2016). Gobierno electrónico y modernización administrativa. *Revista Gestión y Política Pública*, 25(2), 85–104. <https://doi.org/10.22201/gobpol.2016.252.85>
- López, J., & Ramírez, P. (2021). Automatización de procesos administrativos. *Revista de Innovación Tecnológica*, 12(3), 45–58. <https://doi.org/10.48223/rit.2021.123.45>
- Lopresti, D. (2008). Optical character recognition. *Document Engineering*, 3–7. <https://doi.org/10.1145/1410140.1410142>
- Luna-Reyes, L. F., & Gil-García, J. R. (2019). Innovación en el gobierno digital. *Government Information Quarterly*, 36(3), 101389.
- Margetts, H., & Dorobantu, C. (2019). Rethink government with AI. *Nature*, 568, 163–165. <https://doi.org/10.1038/d41586-019-01099-5>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Merino, L. (2012). La planificación del desarrollo en el Ecuador. *Revista de Ciencia Política*, 32(1), 55–73.
- Mikhaylov, S. J., Esteve, M., & Campion, A. (2018). Artificial intelligence for the public sector. *Philosophical Transactions A*, 376(2128), 20170357.

- Misuraca, G., Savoldelli, A., & Codagnone, C. (2019). Digital government transformation. *Information Polity*, 24(1), 3–20.
- Molina, C. (2020). *Transparencia, gobierno abierto y transformación digital*. IAEN.
- Moya, D., & Valencia, P. (2021). Modernización del Estado en América Latina. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales*, 19(2), 115–132.
- Muñoz, J., & Caballero, M. (2020). Conceptos y enfoques de la gestión pública. *Revista Chilena de Administración Pública*, 15(2), 55–72.
- Neftalí, S. F. (s.f.). *Técnicas de muestreo*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011a/854/index.htm>
- Neuman, W. L. (2019). *Social research methods* (8th ed.). Pearson Education.
- Nilsson, N. J. (2010). *The quest for artificial intelligence*. Cambridge University Press.
- Ocaña-Fernández, Y., Valenzuela-Fernández, L. A., Vera Flores, M. Á., & Rengifo-Lozano, R. A. (2021). *Inteligencia artificial aplicada a la gestión pública*. <https://doi.org/10.48223/artacad.2021.ia002>
- OCDE. (2022). *Digital government index: 2022*.
- OECD. (2019). *Artificial intelligence in society*. OECD Publishing.
- OECD. (2021). *The OECD artificial intelligence principles*. OECD Publishing.
- Open Government Partnership. (2023). *Ecuador: Plan de acción de gobierno abierto 2023–2025*. <https://www.opengovpartnership.org>
- Ortega-Montiel, S. (2022). Transformación digital y gobierno abierto. *Revista Iberoamericana de Gobierno Digital*, 7(1), 59–73.
- Ortiz, M., & Sánchez, F. (2021). Impacto del gobierno abierto en la confianza. *Revista Latinoamericana de Políticas Públicas*, 11(3), 66–83.
- Ospina, S. (2020). Innovación y gobierno local. *Serie Estudios Municipales*, 18(1), 77–95.
- Paredes, M. J., & Cedeño, L. F. (2023). *Transformación digital e IA en la gestión pública ecuatoriana*. <https://doi.org/10.48223/artacad.2023.ia002>
- Paredes, M., & Bonilla, L. (2021). Gobierno electrónico y modernización. *Revista Andina de Políticas Públicas*, 6(2), 77–94.
- Parycek, P., Sachs, M., & Eibl, G. (2021). Digital transformation of local governments. *Government Information Quarterly*, 38(3), 101594.
- Patiño, M., & Torres, V. (2018). Evaluación de políticas de gobierno abierto en Ecuador. *Revista Latinoamericana de Políticas Públicas*, 10(2), 45–63.

- Pereira, G. V., & Romero, D. (2021). The role of chatbots in digital government. *Government Information Quarterly*, 38(3), 101588.
- Pérez, C. (2021). Innovación tecnológica y satisfacción del ciudadano. *Revista de Gestión Pública*, 8(2), 112–130.
- Pérez, M. (2020). *Transformación digital en la administración pública*. Universidad Autónoma de Madrid.
- Piñeiro, R. (2017). *Gobierno y Estado abierto en América Latina*. Red Académica de Gobierno Abierto.
- Provost, F., & Fawcett, T. (2013). *Data science for business*. O'Reilly Media.
- Ramió, C. (2019). Inteligencia artificial, robótica y AP. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 72, 1–22.
- Ramírez, L. (2020). *Modernización y digitalización en los gobiernos locales*. Editorial Académica Española.
- Ramírez-Alujas, Á. (2011). Gobierno abierto: Hacia un nuevo paradigma. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 50, 1–25.
- Ramírez-Alujas, Á., & Dussauge, M. (2020). Repensando la modernización del Estado. *Gestión y Política Pública*, 29(2), 303–328.
- Ramírez-Alujas, Á., & Porrúa, M. A. (2021). Ecosistemas de innovación pública. *Revista Iberoamericana de Gobernanza Digital*, 8(1), 15–34.
- Rodríguez Bolívar, M. P. (2019). Mejorando servicios públicos mediante IA: Chatbots. *Revista de Administración Pública*, 203, 123–145.
- Rojas, C. (2019). *Innovación pública y uso de tecnologías emergentes*. FLACSO.
- Rojas, F. (2015). *Estado abierto: Fundamentos y alcances*. CEPAL.
- Russell, S., & Norvig, P. (2016). *Artificial intelligence: A modern approach* (3.ª ed.). Pearson Education.
- Ruvalcaba-Gómez, E., & Sandoval-Almazán, R. (2019). Gobierno abierto y participación ciudadana. *Revista Gestión y Política Pública*, 28(2), 321–348.
- Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación* (5.ª ed.). Editorial Episteme.
- Sánchez-Torres, J. A., & García-Peñalvo, F. J. (2020). Digital transformation and document management. *Journal of Information Technology Research*, 13(3), 45–62.
- Scholl, H. J., & Scholl, M. C. (2018). Smart governance. *Government Information Quarterly*, 35(4), 709–718.

- Secretaría Nacional de Planificación. (2022). *Informe de avances en gobierno abierto*.
- SENPLADES. (2017). *Plan nacional de desarrollo 2017–2021*.
- Shmueli, G., & Koppius, O. R. (2011). Predictive analytics. *MIS Quarterly*, 35(3), 553–572.
- Sierra, D., & Torres, F. (2022). *Aplicación de la IA en la administración pública*. Editorial Universitaria.
- Sierra, J., Pérez, M., & Torres, L. (2022). Digitalización y gestión pública en Montúfar. *Revista Sathiri*, 14(1), 55–70.
- Smith, R. (2018). An overview of the Tesseract OCR engine. *ICDAR*, 2, 629–633.
- Solines, F. (2014). *Gobierno abierto y transparencia en Ecuador*. Fundación Ciudadanía y Desarrollo.
- Song, H., Jiang, Z., & Tan, B. (2019). Predictive analytics in public services. *Electronic Markets*, 29, 307–321.
- UNESCO. (2022). *Recomendaciones sobre la ética de la inteligencia artificial*.
- Valenzuela, R. (2019). *Modernización del Estado y tecnología*. Ediciones Global.
- Valverde, A. (2020). *Reformas del Estado y gobernanza digital en Ecuador*.

VII. ANEXOS

Anexo 3. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CON ENFOQUE EN INVESTIGACIÓN

ESTUDIANTE:	ERAZO DEL CASTILLO GALO HERNÁN	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402082093
PERIODO ACADÉMICO:	2025B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO	DOCENTE TUTOR:	PhD. ÁNGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ
DOCENTE:	PhD. ADRIÁN ALEXANDER VALVERDE OBANDO.		
TEMA DEL TIC:	"La Perspectiva de la Gestión Pública mediante la aplicación de la Inteligencia Artificial en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúlur y su incidencia en la prestación de servicios administrativos"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,00	Replantear el objetivo específico numero 2
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,00	Utilizar las teorías necesarias que respalden tanto la variable dependiente y la Independiente.
3	METODOLOGÍA	7,00	Incluir el método sonético. Diferenciar a las personas entrevistadas y a las personas encuestadas.
4	RESULTADOS	9,00	
5	DISCUSIÓN	7,00	Profundizar de mejor manera triangulando las encuestas a ciudadanas y a empleados
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,00	Ajustar tanto conclusiones y recomendaciones en base a la profundización de la discusión.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,00	Se requiere mayor seguridad al momento de la defensa, y también se debe utilizar la mayor cantidad del tiempo por
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CAUDAD DE LA INFORMACIÓN	9,00	


Obteniendo una nota de: **8,40** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los Investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 66.- De la aprobación de la pre defensa del Informe final de TIC.- El estudiante deberá obtener una nota mínima de 7/10; al finalizar el proceso de pre-defensa se procederá a levantar el acta correspondiente. En el caso de aprobar con observaciones el estudiante deberá adjuntar el informe final de cumplimiento de observaciones y recomendaciones emitido por el Tribunal previo a la defensa final en un término máximo de 10 días.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **miércoles, 17 de diciembre de 2025**


MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO
PRESIDENTE TRIBUNAL


PhD. ÁNGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ
DOCENTE TUTOR


PhD. ADRIÁN ALEXANDER VALVERDE OBANDO.
DOCENTE

Anexo 4. Certificado del abstract por parte de idiomas



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL GARCHI FOREIGN
AND NATIVE LANGUAGES CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: ERAZO DEL CASTILLO GALO HERNÁN				
DATE: Viernes, 19 de diciembre de 2025				
Topic: "La Perspectiva de la Gestión Pública mediante la aplicación de la Inteligencia Artificial en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar y su incidencia en la prestación de servicios administrativos."				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
De	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9		



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI- FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES
CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico
o Investigación.**

Autor: ERAZO DEL CASTILLO GALO HERNÁN

Fecha de recepción del abstract: Miércoles, 17 de diciembre de 2025

Fecha de entrega del informe: Viernes, 19 de diciembre de 2025

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según la rúbrica de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9; por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



MA. Martha Viveros
Responsable del
CIDEN

Anexo 4. Encuesta y entrevista aplicada a la investigación.

Encuesta

La presente encuesta está dirigida al personal administrativo del GAD del cantón Montúfar, con el propósito de recopilar información sobre “**La Perspectiva de la Gestión Pública mediante la aplicación de la Inteligencia Artificial en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar y su incidencia en la prestación de servicios administrativos**”. Los datos obtenidos serán utilizados únicamente con fines académicos, garantizando absoluta confidencialidad y el uso responsable de la información proporcionada por los encuestados.

Objetivo General

Analizar la Perspectiva de la Gestión Pública mediante la aplicación de la Inteligencia Artificial en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar y su incidencia en la prestación de servicios administrativos en la ciudad de San Gabriel, periodo 2023 – 2027

1. ¿EL GAD utiliza algún sistema automatizado o digital basado en Inteligencia Artificial para la selección o evaluación de personal?

- Sí, de forma regular.
- Sí, pero solo en algunos procesos.
- No, pero está previsto implementarlo.
- No, los procesos son totalmente manuales.
- No se aplica.

2. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación tecnológica sobre la Inteligencia Artificial en los últimos 6 meses en la institución?

- Nunca.
- Rara vez.
- A veces.
- Frecuentemente.
- Siempre.

3. ¿Cuenta con acceso a la información institucional necesaria del GAD para realizar su trabajo de forma eficiente?

- Nunca.
- Rara vez.
- A veces.
- Frecuentemente.
- Siempre.

4. ¿Qué tan efectiva es la atención a la ciudadanía de Montufar en estos últimos 6 meses de administración?

- Nada efectiva.
- Poco efectiva.
- Medianamente efectiva.
- Efectiva.
- Muy efectiva.

5. ¿Conoce si el GAD de Montufar utiliza chatbots o sistemas automáticos de atención al ciudadano?

- Sí, los utiliza de manera activa y frecuente.
- Sí, los utiliza, pero de forma limitada o en pocas áreas.
- No, pero he escuchado que se está planificando su implementación.
- No, desconozco completamente si se utilizan.
- No estoy seguro/a.

6. ¿Se ha reducido el uso de papel u otros materiales físicos desde la digitalización?

- Sí, significativamente.
- Sí, parcialmente.
- No ha habido cambios notables.
- No, el uso de papel sigue igual.
- No se aplica / No se sabe.

7. ¿Qué dificultades presentan los ciudadanos al utilizar los servicios digitales del GAD?

- Falta de conocimiento sobre cómo usar las plataformas digitales.
- Fallas técnicas o lentitud en el sistema.
- Dificultad para acceder por falta de internet o dispositivos.
- Escasa asistencia o guía durante el proceso.
- No presentan dificultades.
- Otras.

8. ¿Qué aspectos considera que aún deben mejorar para alcanzar una atención óptima en las plataformas digitales? (Seleccione la más adecuada).

- La rapidez en la atención y respuesta.
- La capacitación del personal en herramientas digitales.
- La claridad y facilidad de uso de las plataformas.
- La integración entre áreas y sistemas internos.

La comunicación con el ciudadano.

9. ¿Cree que la implementación de la Inteligencia Artificial puede mejorar la atención al ciudadano?

- Sí, definitivamente.
 Probablemente sí.
 No está seguro/a.
 Probablemente no.
 No, en absoluto.

10. ¿Las plataformas digitales del GAD funcionan correctamente cuando las necesita?

- Nunca.
 Rara vez.
 A veces.
 Frecuentemente.
 Siempre.

Entrevista

La presente entrevista está dirigida al personal administrativo del GAD del cantón Montúfar, con el propósito de recopilar información sobre "**La Perspectiva de la Gestión Pública mediante la aplicación de la Inteligencia Artificial en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar y su incidencia en la prestación de servicios administrativos**". Los datos obtenidos serán utilizados únicamente con fines académicos, garantizando absoluta confidencialidad y el uso responsable de la información proporcionada por los encuestados.

Entrevista

11. Desde su experiencia laboral, ¿cómo considera que el uso de herramientas tecnológicas ha influido en la eficiencia y rapidez de los procesos administrativos dentro del GAD de Montúfar?

Objetivo: Explorar la percepción del personal sobre el impacto real de la digitalización y la automatización en la gestión interna de la institución.

12. ¿Qué dificultades o limitaciones ha identificado en la implementación de sistemas digitales o herramientas de Inteligencia Artificial dentro del GAD de Montúfar?

Objetivo: Identificar los principales obstáculos técnicos, humanos o institucionales que dificultan la adopción efectiva de tecnologías inteligentes en la gestión pública local.

13. En su opinión, ¿qué tipo de apoyo o capacitación considera necesaria para mejorar el uso de herramientas tecnológicas en su trabajo diario?

Objetivo: Determinar las necesidades formativas del personal administrativo para fortalecer sus competencias digitales y su adaptación a los cambios tecnológicos.

14. ¿Cómo percibe la respuesta y satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios digitales implementados por el GAD de Montúfar?

Objetivo: Conocer la percepción del personal sobre la aceptación ciudadana y la calidad del servicio digital ofrecido, vinculando la tecnología con la experiencia del usuario.

15. ¿Qué acciones considera prioritarias para que el GAD de Montúfar logre una gestión pública más moderna, eficiente y basada en la Inteligencia Artificial?

Objetivo: Recoger propuestas del personal administrativo para fortalecer la modernización institucional mediante el uso estratégico y ético de tecnologías emergentes.

Anexo 6. Registro fotográfico de encuestas y entrevistas aplicadas.



