

Gobierno Electrónico en Ecuador para la agilización de trámites en línea mejorando el servicio público.

E-government in Ecuador to streamline online procedures and improve public services.

Mina-Moreira, Seleyne Deyanara¹; Hernández-Lomas, Mario Daniro²; Carriel-Mendoza, Luis David³; Zamora-Mayorga, Darwin Javier⁴.

- ¹ Universidad Técnica Estatal de Quevedo; Ecuador, Quevedo; <https://orcid.org/0009-0002-6304-5137>; sminam@uteq.edu.ec
- ² Universidad Técnica Estatal de Quevedo; Ecuador, Quevedo; <https://orcid.org/0009-0008-3722-3765>; mhernandezl@uteq.edu.ec
- ³ Universidad Técnica Estatal de Quevedo; Ecuador, Quevedo; <https://orcid.org/0009-0003-0555-8599>; lcarrielm6@uteq.edu.ec
- ⁴ Universidad Técnica Estatal de Quevedo; Ecuador, Quevedo; <https://orcid.org/0000-0001-5118-2519>; dzamora@uteq.edu.ec

¹ Autor Correspondencia

 <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v3/n3/106>

Cita: Mina-Moreira, S. D., Hernández-Lomas, M. D., Carriel-Mendoza, L. D., & Zamora-Mayorga, D. J. (2025). Gobierno Electrónico en Ecuador para la agilización de trámites en línea mejorando el servicio público. *Innova Science Journal*, 3(3), 622-634. <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v3/n3/106>

Recibido: 21/05/2025
Aceptado: 15/07/2025
Publicado: 31/07/2025



Copyright: © 2025 por los autores. Este artículo es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos y condiciones de la **Licencia Creative Commons, Atribución-NoComercial 4.0 Internacional. (CC BY-NC)**.

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Resumen: Actualmente, nuevas prácticas en la administración pública buscan el “buen gobierno” mediante el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC). Este estudio evalúa el impacto del gobierno electrónico en Ecuador entre 2020 y 2024, destacando su contribución a la modernización estatal y mejora en la experiencia ciudadana. Ecuador avanzó del puesto 95 al 67 en el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI), con un puntaje de 0.43 a 0.78. Plataformas como Gob.ec, el SRI en línea y el Registro Civil con MAGNA han optimizado servicios, aumentado la eficiencia y fomentado la transparencia. Sin embargo, se detecta una baja correlación ($R^2 = 0.118$) entre capacitaciones y simplificación de trámites. Encuestas a 150 usuarios muestran alta adopción (86.7%), aunque persisten problemas en usabilidad móvil y claridad. Se concluye que, pese a los avances, es necesario mejorar la infraestructura, la ciberseguridad y el diseño centrado en el ciudadano.

Palabras clave: Gobierno electrónico; eficiencia administrativa; servicios públicos en línea; modernización del Estado; digitalización.

Abstract: Currently, new practices in public administration seek “good governance” through the use of information and communication technologies (ICT). This study evaluates the impact of e-government in Ecuador between 2020 and 2024, highlighting its contribution to state modernization and improved citizen experience. Ecuador advanced from 95th to 67th place in the Electronic Government Development Index (EGDI), with a score of 0.43 to 0.78. Platforms such as Gob.ec, the SRI online and the Civil Registry with MAGNA have optimized services, increased efficiency and promoted transparency. However, there is a low correlation ($R^2 = 0.118$) between training and simplification of procedures. Surveys of 150 users show high adoption (86.7%), although problems persist in mobile usability and clarity. It is concluded that, despite the progress made, it is necessary to improve infrastructure, cybersecurity and citizen-centered design.

Keywords: E-government; administrative efficiency; online public services; modernization of the State; digitalization.

1. Introducción

Hoy en día, el avance de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se ha convertido en una prioridad a nivel global. Estas tecnologías ofrecen herramientas valiosas para transformar el funcionamiento del Estado, permitiendo rediseñar los sistemas institucionales tradicionales y avanzar hacia una gestión pública más eficiente, colaborativa, inclusiva, transparente y responsable. En muchos países, los gobiernos han tenido que adaptarse a un entorno digital debido a problemas como la duplicación de procesos administrativos, la falta de conexión entre instituciones y la escasa participación de la ciudadanía en el control y seguimiento de la gestión pública. Como respuesta a estos desafíos, ha surgido con fuerza el concepto de gobierno electrónico, que se refiere al uso estratégico de las TIC para mejorar los servicios públicos, optimizar la gestión y fortalecer el vínculo entre el Estado y la sociedad (Támara Trujillo y Espinoza Olcay, 2023). El éxito de la transformación digital depende en gran medida de la inversión en infraestructura tecnológica y en la capacitación del capital humano. La adopción de herramientas digitales avanzadas, como inteligencia artificial, big data y computación en la nube, requiere recursos financieros significativos, así como una planificación estratégica que garantice su integración efectiva en los procesos de la administración pública (Prado-Chinga y Vallejo-Rosero, 2023).

En América Latina, la presión social por una administración más eficiente y clara ha acelerado la adopción de este tipo de soluciones digitales. Uno de los mayores problemas a este respecto es la falta de transparencia en los algoritmos utilizados por las empresas y los gobiernos. En muchos casos, las decisiones automatizadas se toman utilizando patrones opacos que evitan la identificación de sesgo y responsabilidad cuando se distribuyen errores o recursos de clasificación de datos y la asignación de los recursos públicos (Barzola Plúas y Peñafiel Muñoz, 2025). En el caso de Ecuador, la pandemia de COVID-19 actuó como un catalizador para que las instituciones públicas migraran hacia entornos virtuales, garantizando así la continuidad de los servicios esenciales (Solór, 2024). Durante los meses más duros de la pandemia, miles de ecuatorianos vivieron momentos de frustración al tener que enfrentarse a procesos burocráticos lentos y poco eficientes. Las filas interminables, la aparición de tramitadores informales y la falta de medidas mínimas de protección sanitaria fueron parte de las principales dificultades que experimentaron quienes buscaban atención en instituciones públicas (Primicias, 2020). Durante el periodo 2020–2024, el gobierno ecuatoriano puso en marcha varias iniciativas orientadas a la digitalización de trámites, dentro de una estrategia más amplia de gobierno electrónico. Estas acciones buscaron no solo agilizar la atención ciudadana, sino también mejorar la relación entre el Estado y la población, promoviendo una gestión más transparente y cercana (Solór, 2024).

Este artículo se enfoca en examinar el desarrollo del gobierno electrónico en Ecuador entre los años 2020 y 2024, analizando su impacto en la modernización de los trámites en línea y su contribución a una administración pública más eficiente.

2. Materiales y Métodos

Al momento de realizar investigaciones en ciencias sociales, suelen utilizarse dos formas de aproximarse al objeto de estudio: el enfoque cualitativo y el cuantitativo. El primero se interesa por comprender los significados, vivencias y contextos detrás de los fenómenos; mientras que el segundo se apoya en cifras y datos estadísticos para

comprobar hipótesis. Con el tiempo, se ha vuelto común combinar ambos enfoques para lograr una visión más completa, lo que ha dado paso a una metodología mixta, que une la interpretación subjetiva con el análisis de datos concretos (Ángel Fernando Ordoñez-Pacheco, 2025). En esta investigación se optó por una metodología de enfoque mixto, con mayor énfasis en el análisis cuantitativo y un carácter descriptivo. Se recurrió a diversas herramientas como el análisis de documentos oficiales, revisión de estadísticas y encuestas dirigidas a ciudadanos. Las fuentes consultadas incluyeron normativa actual como el Decreto Ejecutivo 372, el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (EGDI) y datos extraídos de plataformas públicas como Gob.ec, el Servicio de Rentas Internas (SRI) en línea y el Registro Civil. Además, se encuestó a 150 usuarios ecuatorianos de diferentes edades y géneros para conocer cómo perciben los servicios digitales del Estado en aspectos como facilidad de uso, acceso, eficiencia y nivel de satisfacción. También se llevó a cabo un estudio de correlación para observar si existe alguna relación entre el número de capacitaciones sobre gobierno electrónico y la simplificación de trámites. Para ello, se aplicó el coeficiente de determinación R^2 . Esta combinación de métodos permitió obtener una visión más clara del impacto de la digitalización en los servicios públicos de Ecuador durante el período 2020- 2024.

3. Resultados

3.1. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información con la dirección de Simplificación de Trámites y Gobernanza Electrónica

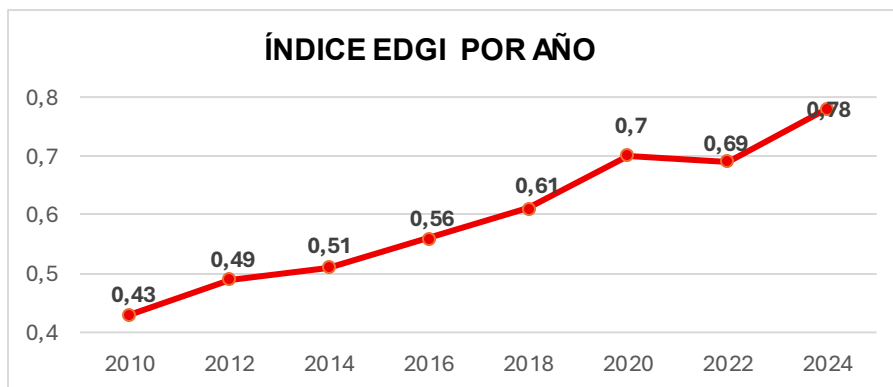
Tabla 1.

Índice del Ranking mundial de desarrollo del Gobierno electrónico en Ecuador

Año	Ranking Mundial
2010	95
2012	102
2014	83
2016	74
2018	84
2020	74
2022	84
2024	67

Gráfica 1.

Índice de desarrollo de Gobierno electrónico



En septiembre de 2024, se dieron a conocer los resultados más recientes del Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI), y Ecuador logró posicionarse en el puesto 67 del ranking mundial, lo que representa un avance importante en comparación con años anteriores (Observatorio Ecuador Digital, 2024) Este progreso no es casual. Desde el año 2010, cuando el país ocupaba el puesto 95, Ecuador ha venido desarrollando políticas enfocadas en fortalecer la gestión pública a través de herramientas digitales. En ese mismo período, el puntaje del índice EGDI subió de 0,43 a 0,78, lo que indica mejoras notables en varios aspectos clave: mayor acceso ciudadano a servicios en línea, mejor infraestructura tecnológica y mayor disponibilidad de información pública digital.

Análisis de Correlación

Estos resultados reflejan el esfuerzo sostenido por parte del Estado ecuatoriano para consolidar un modelo de gobierno más moderno, transparente y cercano a las personas, usando las tecnologías de la información como motor de transformación

Relación entre formación en Gobierno Electrónico y simplificación de trámites administrativos El propósito de este análisis es examinar si existe algún tipo de vínculo entre dos elementos importantes dentro de la gestión pública: por un lado, el número de capacitaciones ofrecidas en temas de Gobierno Electrónico, y por otro, la cantidad de trámites que han sido simplificados por distintas instituciones estatales

Tabla 2.

Variables

Variables
Variable independiente (x): Capacitaciones de gobierno electrónico
Variable dependiente (y): Tramites simplificados

Tabla 3.

Capacitaciones De Gobierno Electrónico

Capacitaciones De Gobierno Electrónico (X)	N° De Tramites Simplificados
Curso Postulación de Proyectos de Gobierno Electrónico	35
Curso Operador Técnico Institucional	10
Curso Oficiales de Seguridad V3	204
Curso Oficiales de Seguridad V2	181
Curso Oficial de Quipux para Ciudadanos	64
Curso Editor de Trámites	16
Curso Diseñador de Formularios	56

Tabla 4.

Tramites simplificados

Tramites simplificados (Y)	N° De tramites simplificados
Agencia de Aseguramiento de la calidad de los Servicios Salud y Medicina	2
Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones	6
Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior	2
Consejo de Desarrollo y Promoción de la información y Comunicación	1
Corporación Nacional de Telecomunicaciones	4
Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información	2
Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación	10
Secretaría Nacional de Planificación	1
Gobierno Autónomo Descentralizado Cantón de Guayaquil	8
Superintendencia de Protección de Datos Personales	1
Servicio de Rentas Internas	8

Tabla 5.

Resumen Estadístico

Estadísticas De La Regresión	
Coefficiente de correlación múltiple	0,343874251
Coefficiente de determinación R ²	0,118249501
R ² ajustado	0,020277223
Error típico	3,296364096
Observaciones	11

Análisis e interpretación de la relación entre variables Los resultados obtenidos muestran que la relación entre el número de capacitaciones en Gobierno Electrónico y la cantidad de trámites simplificados es bastante limitada. El valor del coeficiente de correlación fue de 0,34, lo cual indica que el vínculo entre ambas variables es débil y no tiene un peso determinante. Asimismo, el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,118$) sugiere que apenas el 11,8 % de los cambios observados en la simplificación de trámites podría atribuirse a las capacitaciones recibidas.

3.2. Encuestas realizadas a los usuarios sobre el uso de trámites en línea en plataformas digitales del gobierno ecuatoriano

Con el propósito de entender cómo perciben los ciudadanos los servicios públicos digitales en Ecuador, se llevó a cabo una encuesta dirigida a 150 personas de diferentes edades y géneros. Esta consulta buscó conocer de manera directa el grado de familiaridad, uso y nivel de satisfacción con los trámites que ofrece el gobierno a través de plataformas digitales. El cuestionario abarcó temas fundamentales como la frecuencia con la que los usuarios acceden a estos servicios, la facilidad para navegar por los portales, la eficiencia en la atención, posibles dificultades técnicas encontradas y la valoración general de su experiencia. Los resultados obtenidos permiten tener una visión clara sobre los avances en la digitalización del sector público, pero también revelan limitaciones que aún persisten, especialmente en lo relacionado al acceso equitativo, problemas de conectividad o usabilidad de las plataformas. Estos hallazgos ofrecen insumos valiosos para orientar mejoras, con el fin de fortalecer la relación entre la ciudadanía y el Estado a través de herramientas más intuitivas, rápidas y confiables.

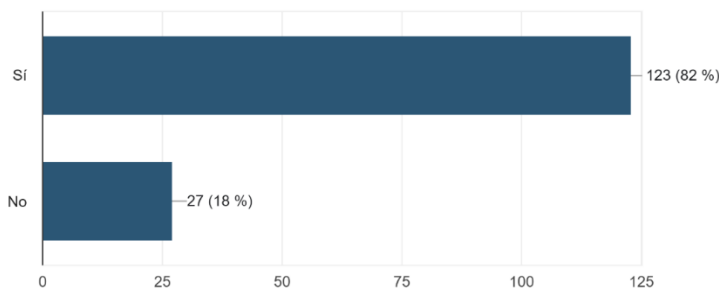
Tabla 6.

¿Ha Utilizado Alguna Vez Una Plataforma Digital Del Gobierno Para Realizar Un Trámite?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	130	86.7%
No	20	13.3%
Total	150	100%

Gráfica 2.

¿Ha Utilizado Alguna Vez Una Plataforma Digital Del Gobierno Para Realizar Un Trámite?



Los resultados revelan que casi nueve de cada diez personas encuestadas (86,7 %) han hecho uso de plataformas digitales del gobierno en algún momento. Este alto porcentaje refleja que gran parte de la población ya ha tenido contacto directo con los servicios públicos en línea, lo que representa una base sólida para seguir impulsando el uso de herramientas digitales en la gestión pública. Además, este dato permite identificar que los trámites virtuales no son desconocidos para la ciudadanía y que existe una oportunidad real para mejorar su experiencia, ajustando los sistemas a las necesidades concretas de los usuarios.

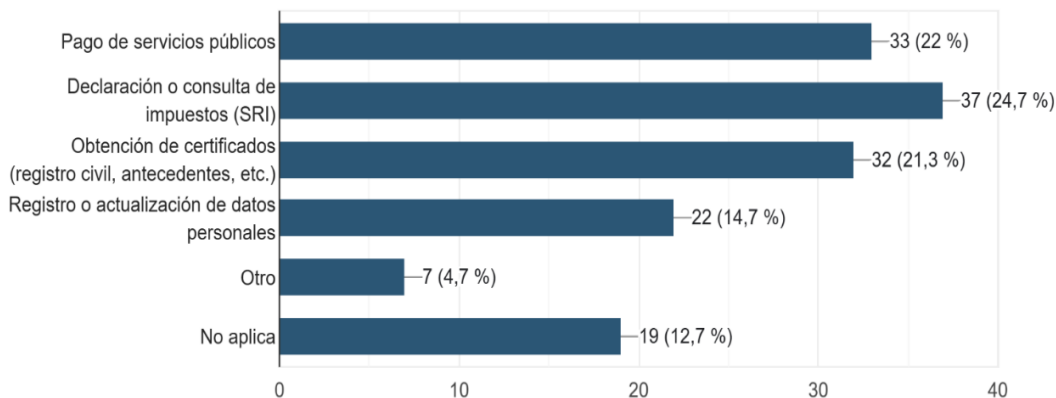
Tabla 7.

Tipo De Trámite En Línea Realizado Más Recientemente

Tipo De Trámite	Frecuencia	Porcentaje
Pago De Servicios Públicos	37	24.7%
Obtención De Certificados	34	22.7%
Otro	26	17.3%
Solicitudes Al IEES	21	14.0%
No Aplica	20	13.3%
Declaraciones O Pagos Al SRI	12	8.0%
TOTAL	150	100%

Gráfica 3.

Tipo De Trámite En Línea Realizado Más Recientemente



Los trámites digitales más utilizados por los encuestados son pagos de servicios y obtención de certificados. Esto indica que las plataformas gubernamentales se usan principalmente para gestiones simples y frecuentes.

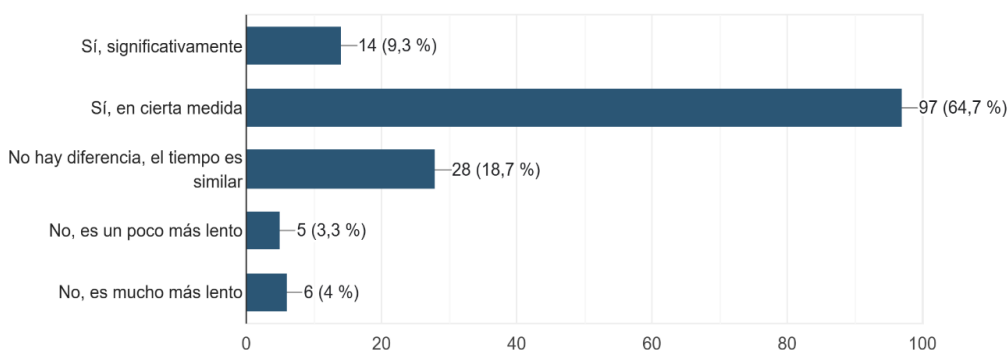
Tabla 8.

¿Han reducido los trámites en línea el tiempo de espera?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí, en cierta medida	104	69.3%
Sí, significativamente	18	12.0%
No hay diferencia, el tiempo es similar	21	14.0%
No, toma más tiempo	7	4.7%
Total	150	100%

Gráfica 4.

¿Han reducido los trámites en línea el tiempo de espera?



Un amplio porcentaje de participantes (81,3 %) notó una reducción en los tiempos al usar trámites digitales. Sin embargo, la mayoría percibe que esta mejora no ha sido total, lo que deja ver que aún se pueden hacer ajustes para agilizar más los procesos.

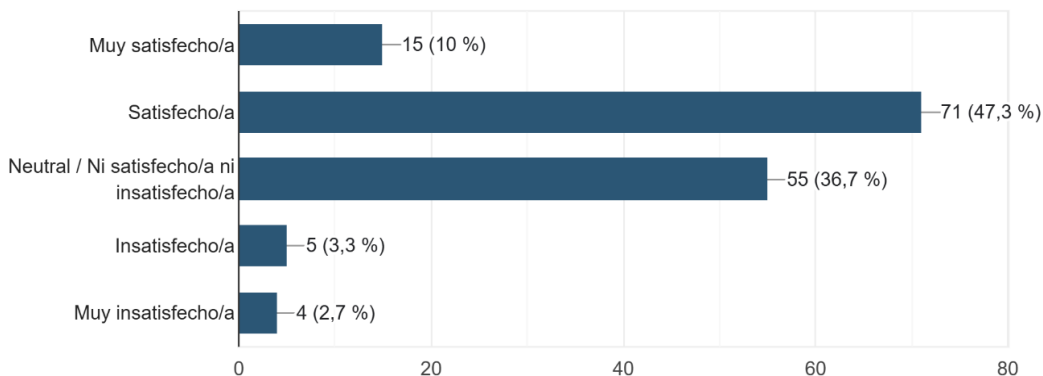
Tabla 9.

Nivel de satisfacción con la atención y el servicio

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho/a	71	47.3%
Neutral / Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	55	36.7%
Muy satisfecho/a	15	10.0%
Insatisfecho/a	5	3.3%
Muy insatisfecho/a	4	2.7%
Total	150	100%

Gráfica 5.

Nivel de satisfacción con la atención y el servicio



El 57,3 % de los encuestados se siente satisfecho con los trámites digitales, mientras que un 36,7 % no expresa una opinión clara. Esto indica una aceptación mayoritaria, aunque todavía hay espacio para generar más confianza y mejorar la experiencia.

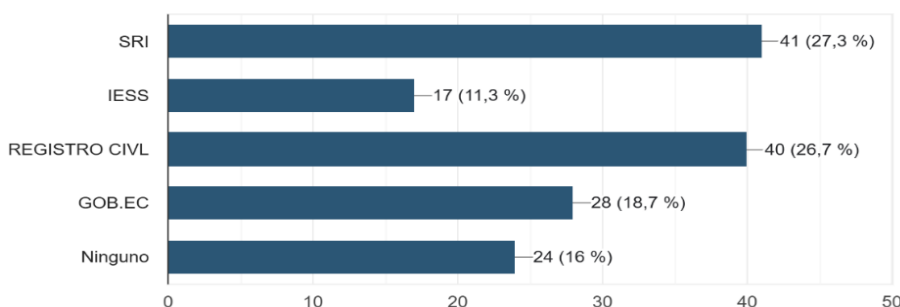
Tabla 10.

Plataformas digitales más utilizadas

Plataforma	Frecuencia	Porcentaje
IESS	55	36.7%
Registro Civil	38	25.3%
SRI	26	17.3%
Otro	13	8.7%
Ninguno	18	12.0%
Total	150	100%

Gráfica 6.

Plataformas digitales más utilizadas



Las plataformas más usadas son el IESS y el Registro Civil, lo que sugiere una fuerte dependencia de servicios de seguridad social y de identidad. Estos resultados también muestran qué instituciones tienen mayor impacto en la vida digital del ciudadano.

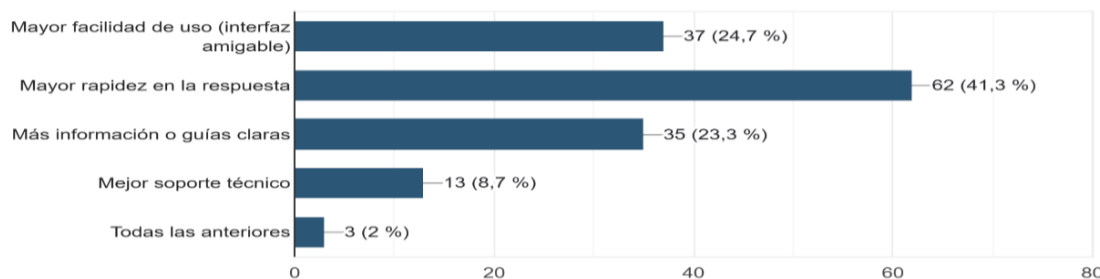
Tabla 11.

Mejora más urgente en los trámites en línea

Mejora urgente	Frecuencia	Porcentaje
Más información o guías claras	48	32.0%
Mayor facilidad de uso	45	30.0%
Mejor soporte técnico	28	18.7%
Mayor rapidez en la respuesta	20	13.3%
Otro	9	6.0%
Total	150	100%

Gráfica 7.

Mejora más urgente en los trámites en línea



Una parte importante de los participantes (62 %) expresó que las plataformas deberían ser más intuitivas y fáciles de entender. Esto evidencia que el diseño actual no siempre responde a las necesidades de los usuarios y que es necesario enfocarse más en la claridad y accesibilidad de los servicios digitales.

Tabla 12.

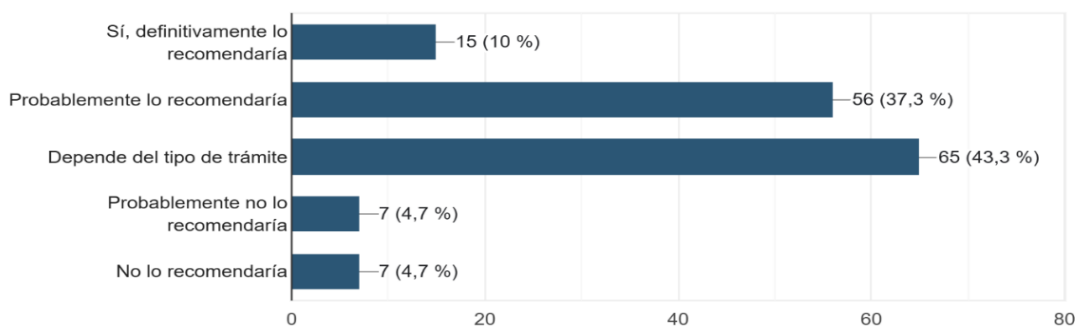
¿Recomendaría los trámites en línea?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí, definitivamente lo recomendaría	57	38.0%
Probablemente lo recomendaría	38	25.3%

Depende del tipo de trámite	37	24.7%
No lo recomendaría	18	12.0%
Total	150	100%

Gráfica 8.

¿Recomendaría los trámites en línea?



Aproximadamente dos tercios de los encuestados recomendarían el uso de trámites digitales, lo que refleja una valoración positiva. No obstante, la confianza varía según el tipo de trámite o entidad, lo que indica diferencias en la experiencia del usuario

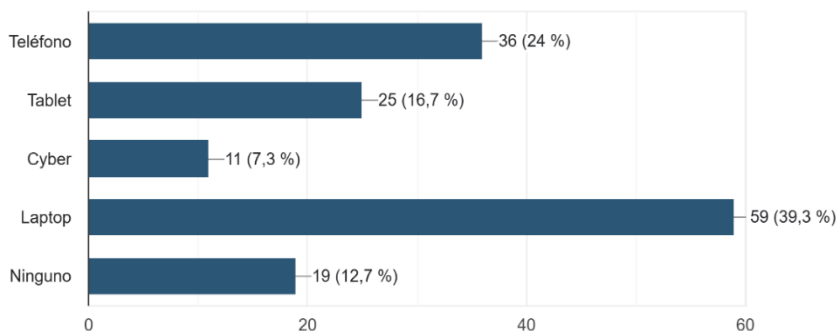
Tabla 13.

Dispositivo utilizado para realizar trámites

Dispositivo	Frecuencia	Porcentaje
Teléfono	66	44.0%
Laptop	41	27.3%
Tablet	25	16.7%
Computadora PC	16	10.7%
Ninguno	2	1.3%
Total	150	100%

Gráfica 9.

Dispositivo utilizado para realizar trámites



El 44 % de los encuestados usa el celular para acceder a trámites digitales, lo que resalta la necesidad de que las plataformas gubernamentales estén bien adaptadas a dispositivos móviles.

4. Discusión

Un hallazgo clave es la mejora de la eficiencia administrativa. Instituciones como el Servicio de Rentas Internas (SRI) y el Registro Civil lograron reducir considerablemente los tiempos de atención al público mediante la automatización de procesos. No obstante, la automatización de procesos también conlleva riesgos de vulnerabilidad si no se implementan medidas adecuadas de ciberseguridad. La protección de bases de datos sensibles y el uso de protocolos avanzados de encriptación resultan esenciales para evitar posibles ataques a las plataformas gubernamentales (Muñoz, 2024).

Entre 2020 y 2024, el gobierno electrónico en Ecuador mostró un importante avance, acelerado por la pandemia de COVID-19. Plataformas como Gob.ec, con más de 87 millones de visitas y 7.000 trámites, junto con SRI en línea y el sistema MAGNA del Registro Civil, han mejorado el acceso a servicios públicos, reduciendo la burocracia y optimizando la gestión estatal. Estos avances se reflejan en el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI), donde Ecuador ascendió del puesto 95 en 2010 al 67 en 2024, aumentando su puntaje de 0,43 a 0,78.

Según lo dicho por Xavier Barragán-Martínez y Fabricio Guevara-Viejó (2016) para aumentar aún más el alcance, profundidad y cobertura de los servicios en línea y el uso y aprovechamiento de las TIC en los procesos de la gestión pública, los gobiernos deben ofrecer servicios y trámites simplificados, centrados en las necesidades y requerimientos de los ciudadanos, que sean fáciles de usar y con procesos de participación y consulta continuos. Además, se requiere elevar el nivel y competencia del talento humano a nivel nacional, y en todos los niveles, para que los ciudadanos gocen de los beneficios de la sociedad interconectada y puedan explorar otras alternativas de desarrollo económico.

El Decreto Ejecutivo 372 ha sido fundamental para consolidar la simplificación de trámites como una política de Estado, asignando al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) la responsabilidad de liderar este proceso. Entre los avances destacan la creación del Registro Nacional Único de Trámites y la implementación de la política de “cero papeles”, orientadas a un gobierno digital más integrado. Sin embargo, según la Defensoría del Pueblo, en 2020 se registraron más de 8.500 denuncias ciudadanas por deficiencias en la calidad del servicio público, lo que evidencia que la transformación digital requiere también mejoras en infraestructura, conectividad y formación del talento humano en el sector público.

Se puede destacar que se vive en una sociedad donde se suscitan cambios vertiginosos producto del avance tecnológico a nivel global, a esta sociedad unos la llaman sociedad del conocimiento, otros, sociedad de la información y por último la denominan sociedad de redes, tres nombres para señalar una misma sociedad en la que convergen los sistemas biológicos, humanos y artificiales. Ante esto, no es bueno que ninguna sociedad desaproveche los desarrollos tecnológicos, sino más bien los destine a incrementar el nivel de vida y de convivencia ciudadana. Bien las TIC están creando un

nuevo tipo de democracia en el que la información no puede ser controlada y el conocimiento es público, de tal forma que, la participación ciudadana puede ser la nueva forma efectiva de gobierno directo donde la sociedad civil sea la posibilitadora del desarrollo (Ordoñez et al., 2021).

5. Conclusiones

Las plataformas digitales del gobierno ecuatoriano, como Gob.ec, SRI en línea y el Registro Civil, representan un gran avance hacia la modernización y eficiencia de la administración pública. Su funcionalidad y accesibilidad han permitido mejorar la calidad del servicio, reducir los tiempos de atención y fomentar una mayor participación ciudadana. Gob.ec centraliza más de 7.000 trámites, SRI en línea ha incrementado su recaudación anual digital, y el Registro Civil facilita gestiones esenciales mediante su sistema MAGNA. Estas herramientas evidencian una transformación digital inclusiva entre el Estado ecuatoriano y la ciudadanía.

Ecuador ha registrado una evolución a lo largo del tiempo en el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI), escalando del puesto 95 en 2010 al 67 en 2024. Este avance está respaldado por un crecimiento del puntaje de 0,43 a 0,78, lo que evidencia una transformación profunda en sus capacidades digitales, infraestructura tecnológica y prestación de servicios públicos en línea. Los resultados reflejan un proceso continuo de fortalecimiento institucional y modernización del Estado, donde la digitalización se consolida como una herramienta clave para la gestión pública.

El análisis de correlación muestra una relación débil y estadísticamente no significativa entre el número de capacitaciones en Gobierno Electrónico y la simplificación de trámites. Solo el 11.8% de la variabilidad en los trámites simplificados se explica por las capacitaciones ($R^2 = 0.118$), con un valor p de 0.30, superior al umbral de significancia del 0.05. Estos resultados sugieren que otros factores influyen más en la simplificación de trámites, y que es necesario revisar la efectividad de las actuales estrategias de capacitación.

Los resultados de las encuestas reflejan una buena aceptación de las plataformas digitales gubernamentales, con un 86,7 % de usuarios que ha realizado al menos un trámite en línea. Aunque se valora la facilidad de acceso y la reducción de tiempos, persisten desafíos en usabilidad, claridad de la información y soporte técnico. El uso mayoritario de dispositivos móviles destaca la importancia de un diseño adaptable a estos dispositivos. La experiencia ciudadana es favorable, pero requiere mejoras puntuales para fortalecer la confianza y eficiencia del ecosistema digital estatal.

Referencias Bibliográficas

- Ángel Fernando Ordoñez-Pacheco. (2025). Metodología de la investigación. Metodología académica con aplicación a las investigaciones sociales: enfoques, tipos, métodos y diseños (Vol. 8). <https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/484/871>
- Barzola Plúas, Y. G., y Peñafiel Muñoz, L. V. (2025). Protección de datos personales en la era de la inteligencia artificial y el big data. *Innova Science Journal*, 03. <https://innovasciencejournal.omeditorial.com/index.php/home/article/view/4/26>

- B, D. M. (2020). Registro Civil. Obtenido de <https://www.registrocivil.gob.ec/resena-historica/>
- Danny Jesús Miranda Muñoz, Mayerli Anabell Tingo Macías, Camila Alexandra Zamora Mendoza, y Darwin Javier Zamora Mayorga. (2024). Impacto del gobierno electrónico en la eficiencia y transparencia de la gestión pública. Veritas. <https://revistaveritas.org/index.php/veritas/article/view/426/709>
- Garcés, L. M. (2018). Decreto Ejecutivo 372: Declara política de Estado la mejora y simplificación de trámites. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/Decreto-Ejecutivo-372.pdf>
- Gob.ec. (2018). Obtenido de Portal Único de Trámites ciudadanos: <https://www.gob.ec/>
- Gob.ec. (2020, diciembre 9). Obtenido de Portal Únicos de Trámites Ciudadanos: <https://www.gob.ec/ant/licencia-digital>
- Lexis Noticias. (2025). Registro Oficial del Día: Política de Transformación Digital 2025-2030. <https://www.lexis.com.ec/noticias/registro-oficial-del-dia-politica-de-transformacion-digital-2025-2030>
- Observatorio Ecuador Digital. (2024). Gobierno Electrónico y Registro Civil. <https://observatorioecuadordigital.mintel.gob.ec/gobierno-electronico-y-registro-civil/>
- Ordoñez, S. J. E., Toledo, D. A. D., y Campoverde, M. I. A. (2021). Reflections on e-government and citizen participation in Ecuador. Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo, 8(1), 77–98. <https://doi.org/10.14409/REDOEDA.V8I1.9562>
- Política Pública de Telecomunicaciones. (2023). <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2024/09/Politica-Publica-de-Telecomunicaciones-2023-2025.pdf>
- PRIMICIAS. (2020). <https://www.primicias.ec/noticias/economia/prestacion-servicios-publicos-defensoria/>
- Prado-Chinga, A. E., y Vallejo-Rosero, C. A. (2023). Vista de El efecto de la digitalización en la gestión empresarial desde un enfoque exploratorio. Innova Science Journal. <https://innovasciencejournal.omeditorial.com/index.php/home/article/view/11/41>
- Servicio de Rentas Internas. (2020). Servicios y Trámites. <https://sri-en-linea.sri.gob.ec/sri-en-linea/inicio/NAT>
- Solór, Morán Chilan, J. H., Faubla Bravo, C. N., Parrales Alay, P. V., Cercado Choez, G. D., Zamora Zamora, G. M., Quiñonez, S. J. E., García Holguin, O. N., Tualombo Tituaña, J. J., y Solórzano. (2024). Gobierno electrónico en la gestión administrativa pública de Manabí. Editorial Internacional Runaiki, 1–129. <https://runaiki.es/index.php/runaiki/article/view/116>

Támara Trujillo, S. G., y Espinoza Olcay, W. A. (2023). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 18–34. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/5438/5934>

Xavier Barragán-Martínez, y Fabricio Guevara-Viejó. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*, 9, 100–127. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/html/>

Yáñez, J. F. (2020). Análisis del gobierno electrónico de Ecuador utilizado como herramienta para transparentar la gestión pública y participación ciudadana. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2246/2299>

CONFLICTO DE INTERESES

“Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses”.