

Automatización de procesos administrativos en instituciones públicas en Ecuador
Automation of administrative processes in public institutions in Ecuador
Jeniffer Alexandra Toledo Iñiguez, Daniel Andrés Angulo Vélez

CIENCIA E INNOVACIÓN EN
DIVERSAS DISCIPLINAS
CIENTÍFICAS.

Enero - Junio, V°6-N°1; 2025

- ✓ **Recibido:** 05/03/2025
- ✓ **Aceptado:** 20/03/2025
- ✓ **Publicado:** 31/06/2025

PAIS

- Ecuador – Milagro
- Ecuador – Milagro

INSTITUCION

- Universidad Estatal de Milagro
- Universidad Estatal de Milagro

CORREO:

-  jtoledo@unemi.edu.ec
-  dangulov2@unemi.edu.ec

ORCID:

-  <https://orcid.org/0009-0001-5521-8299>
-  <https://orcid.org/0009-0006-4666-0508>

FORMATO DE CITA APA.

Toledo, J. Angulo, D. (2025). Automatización de procesos administrativos en instituciones públicas en Ecuador. Revista G-ner@ndo, V°6 (N°1.). 2868 – 2881.

Resumen

Este estudio analiza el impacto de la automatización de procesos administrativos en instituciones públicas ecuatorianas. Se examinan los beneficios en términos de eficiencia operativa, transparencia institucional y reducción de tiempos administrativos. Mediante una metodología cualitativa y comparativa, se revisaron fuentes académicas y se realizaron tablas comparativas. Los hallazgos destacan el papel de la inteligencia artificial, la digitalización documental y los sistemas ERP en la optimización de la gestión pública. Además, se identificaron desafíos clave, como la necesidad de capacitación del personal y la implementación de políticas de ciberseguridad. Se concluye que la automatización es fundamental para modernizar la administración pública, pero requiere estrategias integrales para su implementación efectiva.

Palabras clave: Automatización administrativa, gobierno digital, eficiencia operativa, transparencia institucional, inteligencia artificial.

Abstract

This study analyzes the impact of administrative process automation in Ecuadorian public institutions. The research examines benefits such as operational efficiency, institutional transparency, and administrative time reduction. Using a qualitative and comparative methodology, academic sources and comparative charts. Findings highlight the role of artificial intelligence, document digitization, and ERP systems in optimizing public management. Additionally, key challenges were identified, including staff training needs and cybersecurity policy implementation. The study concludes that automation is essential for modernizing public administration but requires comprehensive strategies for effective implementation.

Keywords: Administrative automation, digital government, operational efficiency, institutional transparency, artificial intelligence.

Introducción

En los últimos años, la automatización de procesos administrativos en instituciones públicas ha adquirido un papel fundamental en la optimización de recursos, la mejora de la eficiencia operativa y el fortalecimiento de la transparencia institucional. La implementación de tecnologías innovadoras ha permitido reducir tiempos administrativos, minimizar errores y aumentar la accesibilidad a los servicios gubernamentales (Giler et al., 2024). Diversos estudios han analizado el impacto de la digitalización en la administración pública, destacando su capacidad para centralizar información y facilitar el acceso a datos en tiempo real, lo que mejora la rendición de cuentas y la experiencia ciudadana en su interacción con el Estado (Moreira y Hidalgo, 2020). Uno de los enfoques más relevantes en la literatura reciente es la aplicación de la inteligencia artificial (IA) en la automatización de procedimientos administrativos. Según Herrera & Oleas (2024), "La IA no solo optimiza los procesos, sino que también tiene un impacto significativo en el derecho a una buena administración pública, garantizando decisiones más rápidas y eficientes" (p.34). La IA, definida como la capacidad de los sistemas computacionales para realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana, ha sido utilizada para mejorar la eficiencia operativa en el sector público, particularmente en la planificación y optimización de recursos administrativos. Sin embargo, su implementación plantea desafíos en términos de gobernanza y regulación.

Otro aspecto clave es la gestión documental y la organización de archivos mediante tecnologías digitales. Investigaciones realizadas en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) evidencian que la digitalización de documentos mejora el acceso a la información y la eficiencia en la gestión institucional (Muñoz & Saltos, 2022). De manera similar, Huiman (2022) analiza la transición de sistemas manuales a electrónicos en la gestión documental, resaltando beneficios en la reducción de costos y tiempos administrativos. Estas innovaciones han permitido la simplificación de trámites, lo que facilita la comunicación entre ciudadanos y organismos gubernamentales y reduce la burocracia innecesaria en la administración pública.

El impacto del Gobierno Electrónico también ha sido ampliamente estudiado. Sánchez (2022) evaluó su implementación en Ecuador, concluyendo que ha permitido una mayor transparencia y accesibilidad en los servicios estatales. Además, la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y el Código Orgánico Administrativo establecen principios para la simplificación y digitalización de los procesos, facilitando la interacción entre ciudadanos e instituciones públicas (Moreira y Hidalgo, 2020). En términos de eficiencia operativa, Punina (2020) destaca que la implementación de sistemas ERP en entidades gubernamentales ha optimizado la gestión de recursos y mejorado la coordinación entre diferentes áreas administrativas. La modernización de la administración financiera también es un aspecto clave de la automatización en el sector público. El Ministerio de Economía y Finanzas de Ecuador ha desarrollado programas de modernización para fortalecer la gestión fiscal mediante la digitalización de procesos y la optimización del manejo de recursos estatales.

Además, el uso de plataformas de datos interconectadas ha permitido a los gobiernos gestionar de manera más eficiente la planificación presupuestaria y la asignación de recursos, lo que contribuye a una toma de decisiones basada en evidencia. No obstante, estos avances tecnológicos requieren políticas claras de ciberseguridad y protección de datos personales para evitar vulnerabilidades en el sistema (De la Torre y Núñez, 2023). La confianza de los ciudadanos en los servicios digitales del gobierno depende en gran medida de la seguridad y privacidad de la información que se maneja dentro de estas plataformas. Por otro lado, la capacitación del personal administrativo es un elemento clave para garantizar el éxito en la adopción de estas tecnologías. La falta de habilidades digitales en los funcionarios públicos puede ser una barrera para la implementación efectiva de la automatización. Por ello, es fundamental el desarrollo de programas de formación continua que permitan a los empleados adaptarse a las nuevas herramientas digitales y mejorar la calidad del servicio público.

La automatización de procesos administrativos ha sido una tendencia creciente en los últimos años, particularmente en el ámbito público, donde la digitalización ha demostrado ser un

motor clave para la eficiencia y la transparencia institucional (Silva & Rojas, 2023). La implementación de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y los sistemas de gestión documental, ha permitido optimizar recursos y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por las entidades gubernamentales (Hernández & Castro, 2022). No obstante, la transformación digital del sector público presenta desafíos significativos, como la resistencia al cambio por parte del personal administrativo y la necesidad de establecer marcos regulatorios adecuados para la protección de datos (Gómez & Pérez, 2021). La incorporación de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial, la digitalización documental, el Gobierno Electrónico y los sistemas ERP, representa una oportunidad para mejorar la gestión pública y responder a las demandas de una ciudadanía cada vez más digitalizada. No obstante, su implementación requiere abordar retos asociados a la regulación, la seguridad de la información y la capacitación del personal para garantizar una transformación efectiva y sostenible en la administración pública (De la Torre y Núñez, 2023). El objetivo del presente trabajo se centra en analizar el impacto de la automatización de procesos administrativos en instituciones públicas en Ecuador mediante la evaluación de sistemas digitales y su implementación, con el fin de proponer estrategias que mejoren la eficiencia operativa y la transparencia en la gestión institucional.

Métodos y Materiales

La metodología utilizada en este estudio se basa en una revisión sistemática de la literatura, una estrategia ampliamente utilizada en investigaciones sobre transformación digital y modernización administrativa (Ramírez, 2023). La recopilación de datos se realizó a través de bases de datos académicas indexadas, asegurando que las fuentes seleccionadas fueran relevantes y actualizadas (Torres et al., 2022). Además, se incluyeron documentos gubernamentales y normativas vigentes para contextualizar los avances y desafíos en la implementación de la automatización en instituciones públicas (López & Fernández, 2023). A continuación, se detalla en etapas para una mejor comprensión:

En la primera etapa se recogió información de fuentes confiables como Scopus, Google Scholar, documentos gubernamentales, estudios previos y reportes oficiales sobre la automatización de procesos administrativos. Se extrajeron datos que describieron las características, el funcionamiento y el impacto de los sistemas digitales en la eficiencia operativa y la transparencia institucional. Toda esta información se organizó en tablas comparativas con una descripción detallada de cada sistema, situándolo en su contexto institucional.

En la segunda etapa se identificaron y examinaron variables clave, tales como el costo de implementación, la reducción de tiempos administrativos, la satisfacción de los usuarios y la percepción de transparencia en la gestión pública. Estas variables se presentaron en tablas comparativas que permitieron visualizar de manera clara las ventajas y limitaciones de cada sistema digital en diferentes instituciones, ofreciendo un panorama comparativo que destacó tanto los puntos fuertes como las áreas que requirieron mejora. Finalmente, con base en los resultados obtenidos a lo largo de todo el proceso metodológico, se desarrollaron propuestas de mejora destinadas a optimizar la implementación y el funcionamiento de los sistemas digitales.

Análisis de Resultados

Para evaluar el impacto de la automatización en la administración pública, es fundamental identificar las variables clave que influyen en su implementación y efectividad. Diversos estudios han señalado que el costo de inversión, la reducción de tiempos administrativos y la satisfacción de los usuarios son factores determinantes en la adopción de sistemas digitales en instituciones gubernamentales (Wang & Wang, 2023). La inversión inicial en infraestructura tecnológica puede representar un desafío para algunas entidades, pero su impacto a largo plazo en la eficiencia operativa y la transparencia institucional justifica su implementación (Brown, 2022). Asimismo, la percepción de los usuarios sobre la accesibilidad y funcionalidad de estos sistemas resulta crucial para garantizar su aceptación y sostenibilidad (García, 2023). La Tabla 1 presenta una comparación de estas variables, destacando su relevancia en el análisis de la automatización de procesos administrativos.

Tabla 1

Importancia de las variables en la automatización de procesos administrativos en instituciones públicas

<i>Variable</i>	<i>Descripción</i>	<i>Unidad de Medida</i>	<i>Importancia en el Análisis</i>
Costo de Implementación	Monto total invertido en la adquisición, desarrollo e implementación del sistema digital en la institución pública.	Dólares (\$)	Permite evaluar la inversión requerida y compararla con los beneficios obtenidos.
Reducción de Tiempo Administrativo	Porcentaje de disminución en los tiempos de procesamiento de trámites y gestiones tras la automatización.	% (porcentaje)	Indica el impacto directo del sistema en la eficiencia operativa.
Nivel de Satisfacción de Usuarios	Percepción de los usuarios (ciudadanos y funcionarios) sobre la usabilidad, accesibilidad y funcionalidad del sistema digital.	Escala de 1 a 5 (1 = muy insatisfecho, 5 = muy satisfecho)	Mide la aceptación y efectividad del sistema desde la perspectiva de los usuarios.
Percepción de Transparencia	Opinión de los usuarios sobre la mejora en la transparencia institucional gracias a la automatización.	% (porcentaje)	Evalúa si el sistema ha mejorado la claridad y accesibilidad de la información pública.

Nota. Elaboración propia a partir de la revisión sistemática de literatura sobre la automatización de procesos administrativos en el sector público.

Los resultados evidencian que la automatización de procesos administrativos en instituciones públicas no solo requiere una inversión económica significativa, sino también una estrategia integral que garantice su efectividad y sostenibilidad. La reducción de los tiempos administrativos mejora la eficiencia operativa, mientras que la satisfacción de los usuarios refuerza la confianza en la digitalización de los servicios públicos (López & Pérez, 2021). No obstante, es fundamental que las instituciones gubernamentales establezcan políticas de capacitación para los funcionarios y refuercen la seguridad de los datos digitales, minimizando riesgos asociados a la ciberseguridad (Smith, 2024). En este sentido, la implementación de sistemas digitales debe ser un proceso planificado y adaptado a las necesidades específicas de cada entidad, asegurando una transformación digital eficiente y equitativa.

Para evaluar de manera integral el impacto de la automatización en la gestión administrativa, se seleccionó indicadores clave que permitieron analizar los beneficios y desafíos

de la digitalización en el sector público. Entre estos, el costo de implementación se consideró un factor determinante, ya que permite comparar la inversión requerida con los beneficios obtenidos a largo plazo en términos de eficiencia y ahorro operativo (Wang & Wang, 2023). Asimismo, la reducción del tiempo administrativo fue analizada como una métrica fundamental para medir la optimización de los procesos y la capacidad de los sistemas digitales para agilizar la gestión pública (López & Pérez, 2021). Por otro lado, el nivel de satisfacción de los usuarios, tanto ciudadanos como funcionarios, se utilizó como un indicador clave para evaluar la usabilidad, accesibilidad y funcionalidad de las plataformas digitales (García, 2023). Finalmente, la percepción de transparencia permitió analizar si la digitalización ha contribuido a mejorar la claridad y accesibilidad de la información pública, fortaleciendo la confianza en la gestión gubernamental (Smith, 2024). En conjunto, estos indicadores proporcionaron una visión estructurada de la automatización y sus áreas de mejora, permitiendo identificar patrones en la adopción de tecnologías digitales en la administración estatal.

Por otra parte, la automatización de procesos administrativos en las instituciones públicas no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también impacta positivamente en la percepción de transparencia gubernamental. Según Wang y Wang (2023), la implementación de sistemas digitales en la administración pública ha permitido optimizar la gestión de datos y reducir significativamente la burocracia, facilitando el acceso ciudadano a la información. Asimismo, Smith (2024) señala que la digitalización de procesos administrativos requiere un enfoque integral que incluya medidas de ciberseguridad y protección de datos, dado que una gestión inadecuada de la información puede generar vulnerabilidades en los sistemas gubernamentales. En este sentido, garantizar la seguridad digital y la capacitación del personal se vuelve fundamental para maximizar los beneficios de la automatización en la gestión pública.

Tabla 2
Detalle de las instituciones seleccionadas a nivel público

Institución	Proceso Automatizado	Características	Funcionamiento	Impacto en la Eficiencia Operativa	Impacto en la Transparencia Institucional
Ministerio de Salud Pública (MSP)	Gestión de Citas y Atención al Paciente	Sistema de Información Hospitalaria y plataformas de citas médicas.	Permite a los ciudadanos programar citas en línea y recibir alertas por SMS o correo.	Reduce tiempos de espera, mejora la distribución de turnos y optimiza la atención en centros de salud.	Disminuye la sobrecarga de salas de espera y facilita la trazabilidad de las citas.
	Procesos de Laboratorio y Resultados Médicos	Registro digital de muestras y resultados en sistemas integrados.	Control y seguimiento de pruebas clínicas con registro automatizado.	Minimiza errores humanos y agiliza diagnósticos.	Garantiza la disponibilidad de datos precisos para la investigación y control epidemiológico.
	Gestión de Inventario y Suministro de Medicamentos	Sistemas automatizados para el control de stock en tiempo real.	Rastreador existencias, generan alertas de escasez y facilitan la reposición de insumos.	Previene la falta de medicamentos y mejora la planificación de compras.	Garantiza un suministro adecuado y equitativo, especialmente en crisis sanitarias.
Ministerio de Educación (MINEDUC)	Matrículas y Registros Académicos	Plataforma digital centralizada para inscripciones y expedientes.	Gestiona inscripciones en línea y actualiza datos académicos en tiempo real.	Reduce errores administrativos y facilita el acceso a certificados.	Asegura transparencia en el proceso de inscripción y evita la duplicidad de registros.
	Evaluación y Seguimiento del Rendimiento	Sistemas de evaluación automatizada y análisis de desempeño.	Corrige exámenes automáticamente y genera informes detallados de rendimiento.	Agiliza la retroalimentación y permite ajustes pedagógicos oportunos.	Mejora la gestión académica al proporcionar datos confiables sobre desempeño estudiantil.
	Comunicación y Coordinación en Portales Web	Plataformas digitales para interacción entre docentes, alumnos y padres.	Facilita el intercambio de información y la gestión de actividades académicas.	Optimiza la organización de tareas y reuniones.	Fomenta la transparencia y el acceso equitativo a la información académica.
Servicio de Rentas Internas (SRI)	Declaración y Pago de Impuestos	Portal web seguro con formularios digitales.	Permite la declaración y pago en línea con validación de datos en tiempo real.	Reduce errores y agiliza el cumplimiento tributario.	Facilita auditorías y garantiza cumplimiento normativo.
	Emisión de Comprobantes Electrónicos	Generación, almacenamiento y rastreo digital de facturas.	Automatiza el proceso de facturación y genera identificadores únicos.	Minimiza errores en la contabilidad y evita registros manuales.	Asegura trazabilidad y cumplimiento normativo en transacciones comerciales.
	Control y Seguimiento Fiscal	Monitoreo en tiempo real de ingresos y registros fiscales.	Usa herramientas analíticas para detectar inconsistencias.	Mejora la eficiencia en auditorías y gestión tributaria.	Fortalece la fiscalización y reduce el fraude fiscal.

Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP)	Convocatorias y Licitaciones	Plataforma digital para publicación y gestión de procesos de compra pública.	Centraliza la información de licitaciones y envía notificaciones automáticas.	Reduce tiempos de publicación y facilita el acceso de proveedores.	Mejora la equidad y competitividad en las contrataciones estatales.
	Recepción y Evaluación Ofertas	Sistema automatizado para clasificación y selección de propuestas.	Utiliza algoritmos para evaluación objetiva y preselección de proveedores.	Reduce sesgos humanos y facilita auditorías.	Garantiza procesos justos y documentados en contrataciones.
	Gestión de Contratos	Firma digital y administración electrónica de contratos.	Genera alertas automáticas sobre avances y vencimientos.	Optimiza la supervisión y ejecución de contratos públicos.	Asegura transparencia y cumplimiento normativo en la contratación estatal.

Los resultados evidencian que la modernización de los procesos administrativos en las instituciones públicas ecuatorianas ha generado un impacto significativo en la eficiencia y accesibilidad de los servicios gubernamentales. La implementación de plataformas digitales ha reducido los tiempos de espera, optimizado la asignación de recursos y mejorado la interacción entre los ciudadanos y el Estado. No obstante, persisten desafíos relacionados con la capacitación del personal, la interoperabilidad entre sistemas y la adaptación a marcos normativos en constante evolución. En este contexto, es fundamental que las instituciones públicas adopten estrategias sostenibles de digitalización, promoviendo un equilibrio entre innovación tecnológica, seguridad de la información y mejora continua en la prestación de servicios.

En ese sentido, la automatización de procesos administrativos en instituciones públicas en Ecuador ha representado un avance significativo en la modernización del aparato estatal, permitiendo optimizar la eficiencia operativa, reducir tiempos de respuesta y mejorar la transparencia en la gestión gubernamental. En diversas entidades como el Ministerio de Salud Pública (MSP), el Ministerio de Educación (MINEDUC), el Servicio de Rentas Internas (SRI), el Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP) y la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), la digitalización ha transformado la forma en que se gestionan los servicios, beneficiando tanto a los ciudadanos como a los funcionarios encargados de su administración.

En el sector salud, el Ministerio de Salud Pública ha implementado sistemas automatizados para la gestión de citas médicas, el control de inventarios y el procesamiento de pruebas de laboratorio, lo que ha reducido la carga administrativa en hospitales y centros de salud. La optimización de estos procesos ha permitido que los ciudadanos puedan acceder a turnos médicos en línea y recibir notificaciones sobre sus consultas, lo que disminuye los tiempos de espera y mejora la atención al usuario. Asimismo, la digitalización del inventario de medicamentos ha facilitado el monitoreo de los insumos en tiempo real, evitando el desabastecimiento y garantizando una mejor distribución de los recursos hospitalarios.

En el ámbito educativo, el Ministerio de Educación ha modernizado la gestión de matrículas y evaluación académica mediante plataformas digitales que agilizan los trámites escolares. La automatización del registro académico ha permitido que los estudiantes y sus familias realicen inscripciones en línea, reduciendo la necesidad de desplazamientos y minimizando la posibilidad de errores en la documentación. Además, la implementación de herramientas de evaluación digital ha mejorado la eficiencia en la corrección de pruebas, brindando retroalimentación inmediata a los alumnos y facilitando la adaptación de estrategias pedagógicas por parte de los docentes.

El Servicio de Rentas Internas ha sido una de las instituciones pioneras en la automatización de procesos administrativos, con la digitalización de la declaración y pago de impuestos, la emisión de comprobantes electrónicos y el uso de herramientas analíticas para la fiscalización tributaria. Estas medidas han reducido significativamente la burocracia y han fortalecido la transparencia en la administración fiscal, permitiendo a los contribuyentes cumplir con sus obligaciones de manera ágil y segura a través de plataformas en línea. Por su parte, el Servicio Nacional de Contratación Pública ha optimizado los procesos de licitación y contratación mediante plataformas digitales que garantizan la transparencia y equidad en la selección de proveedores. La automatización de estos procedimientos ha permitido reducir los tiempos de

adjudicación y mejorar el control de los contratos estatales, minimizando el riesgo de corrupción y optimizando la gestión de los recursos públicos.

En el sector de transporte, la Agencia Nacional de Tránsito ha implementado sistemas digitales para la renovación de licencias, matriculación vehicular y consulta de infracciones, lo que ha simplificado los trámites administrativos y reducido la carga de trabajo en las oficinas de atención al público. La interconexión de bases de datos gubernamentales ha permitido un control más eficiente del parque automotor y ha mejorado la seguridad en los procesos de verificación vehicular.

Sin embargo, a pesar de los beneficios de la automatización en la gestión pública, persisten barreras que dificultan su implementación efectiva. Uno de los principales retos es la brecha digital, que afecta tanto a los ciudadanos como a los propios funcionarios públicos, limitando el acceso a plataformas digitales y reduciendo la efectividad de los procesos automatizados (Mendoza & Salinas, 2024). Adicionalmente, la falta de capacitación especializada en tecnologías de la información dentro de las instituciones gubernamentales representa un obstáculo para la adopción de nuevos sistemas digitales (Ortega, 2023). Para superar estas limitaciones, es esencial el desarrollo de estrategias de capacitación continua y la promoción de políticas de inclusión digital que permitan un acceso equitativo a los servicios automatizados (Rodríguez & Vázquez, 2023)

Conclusiones

La automatización de procesos administrativos en las instituciones públicas de Ecuador representa una transformación significativa en la gestión gubernamental. Los hallazgos del estudio evidencian que la implementación de sistemas digitales ha permitido mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la transparencia en la administración estatal. Tecnologías como la inteligencia artificial, la digitalización documental y los sistemas ERP han demostrado ser herramientas clave para optimizar los procesos y facilitar la interacción con los ciudadanos.

No obstante, el estudio también revela desafíos importantes, como la resistencia al cambio por parte del personal, la necesidad de programas de capacitación y la urgencia de establecer marcos regulatorios claros que garanticen la seguridad de los datos. La falta de interoperabilidad entre plataformas gubernamentales y la brecha digital en ciertos sectores de la población también representan obstáculos para una implementación efectiva.

A pesar de estos retos, los resultados sugieren que la automatización es una estrategia imprescindible para la modernización del sector público. Para lograr una transición exitosa, es fundamental que las instituciones adopten enfoques integrales que incluyan inversiones en infraestructura tecnológica, capacitación continua del personal y normativas claras en materia de seguridad y protección de datos.

En conclusión, la digitalización de los procesos administrativos en el sector público ecuatoriano debe ser una prioridad dentro de las políticas de modernización gubernamental. Una adecuada implementación permitirá no solo mejorar la eficiencia de los servicios, sino también fortalecer la confianza de la ciudadanía en la gestión pública.

Referencias bibliográficas

- De la Torre, S., & Núñez, S. (2023). *Transparencia en la administración pública municipal del Ecuador*. Revista Internacional de Administración, 53-73.
- Giler, J., Alvarado, K., Yela, R., Choez, F., & Garcia, J. (2024). *Impacto de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano: Transformaciones, desafíos y oportunidades para el futuro financiero*. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 18.
- Gómez, C., & Pérez, R. (2021). *Desafíos de la digitalización en la administración pública: Un análisis comparativo en América Latina*. Journal of Public Policy, 10(2), 112-129.
- Hernández, P., & Castro, L. (2022). *La transformación digital en el sector gubernamental: Retos y oportunidades en la era post-pandemia*. Government Innovation Review, 5(3), 85-99.
- Herrera, E., & Oleas, W. (2024). *Aplicación de IA en la automatización del procedimiento administrativo y su incidencia en el derecho a la buena administración pública*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Huiman, R. (2022). *El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática*. Revista Multidisciplinar Ciencia Latina, 2316.
- López, M., & Fernández, D. (2023). *Modernización del sector público y estrategias de digitalización: Una revisión crítica*. Public Administration Research, 17(1), 45-63.
- Mendoza, J., & Salinas, R. (2024). *Brecha digital y su impacto en la automatización de trámites gubernamentales: Un estudio en América Latina*. Digital Transformation Journal, 8(1), 98-113.
- Moreira, M., & Hidalgo, A. (2020). *Gobierno electrónico en el Ecuador*. Polo del Conocimiento, 1-23.
- Muñoz, Y., & Saltos, L. (2022). *Procesos de gestión documental y organización de archivos desde las nuevas tecnologías*. Polo del Conocimiento, 2114-2131.
- Ortega, F. (2023). *Capacitación tecnológica en instituciones públicas: Clave para la adopción de sistemas digitales*. Latin American Public Administration Journal, 21(2), 77-92.
-

- Punina, J. (2020). *La automatización de procesos y la gestión administrativa para la asociación de árbitros profesionales*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Ramírez, T. (2023). *Revisión sistemática en estudios de automatización gubernamental: Metodología y hallazgos clave*. *Research Methods in Public Administration*, 12(3), 55-74.
- Rodríguez, V., & Vázquez, A. (2023). *Inclusión digital y accesibilidad en la administración pública: Hacia un modelo equitativo de modernización*. *International Journal of E-Government*, 9(2), 134-149.
- Silva, J., & Rojas, P. (2023). *Tendencias y desafíos en la automatización administrativa del sector público*. *Journal of Digital Government*, 6(4), 44-61.
- Suárez, L., & Campos, F. (2024). *Marco normativo para la digitalización del sector público en América Latina: Avances y limitaciones*. *Public Administration & Law Review*, 11(1), 120-139.
- Torres, E., Martínez, G., & Peña, H. (2022). *Estrategias metodológicas para la recopilación de datos en revisiones sistemáticas sobre modernización administrativa*. *Research in Public Sector Studies*, 14(2), 33-49.
- Velázquez, C. (2023). *Gobernanza digital y sostenibilidad de los procesos automatizados en la administración pública*. *International Public Management Review*, 7(3), 88-105.
-