

## Gobierno digital e inteligencia artificial en GADs ecuatorianos: un caso de estudio

### *Digital government and artificial intelligence in Ecuadorian local governments: a case study*

- <sup>1</sup> Wilmer Romario Lozada Guanotuña  <https://orcid.org/0009-0004-2790-9406>  
Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC), Latacunga, Ecuador.  
[wilmer.lozada0@utc.edu.ec](mailto:wilmer.lozada0@utc.edu.ec)
- <sup>2</sup> Bryan Marcelo Barragán Pazmiño  <https://orcid.org/0000-0002-1868-7774>  
Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC), Latacunga, Ecuador.  
[bryan.barragan8395@utc.edu.ec](mailto:bryan.barragan8395@utc.edu.ec)



#### Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 18/02/2025

Revisado: 16/03/2025

Aceptado: 08/04/2025

Publicado: 09/05/2025

DOI: <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v9i2.3387>

#### Cítese:

Lozada Guanotuña, W. R., & Barragán Pazmiño, B. M. (2025). Gobierno digital e inteligencia artificial en GADs ecuatorianos. Un caso de estudio. Explorador Digital, 9(2), 25-47. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v9i2.3387>



**EXPLORADOR DIGITAL**, es una revista electrónica, **Trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como misión contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://exploradordigital.org>  
La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) [www.celibro.org.ec](http://www.celibro.org.ec)



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons en la 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**Palabras claves:**

gobierno digital,  
inteligencia  
artificial, gobiernos  
autónomos  
descentralizados  
(GADs), innovación.

**Resumen**

**Introducción:** Este estudio analiza el estado actual de la implementación del gobierno digital y el uso de Inteligencia Artificial (IA) en el GAD de Pujilí, en Ecuador. Esto permitió identificar con claridad las opiniones más comunes entre los funcionarios. **Objetivos:** el presente estudio tiene como objetivo analizar la implementación de la inteligencia artificial y el gobierno digital en el GAD de Pujilí. La meta es entender su potencial para transformar los procesos administrativos, mejorar la calidad de los servicios y proponer ideas concretas para superar los desafíos actuales en la gestión pública local. **Metodología:** la investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de carácter descriptivo y correlacional, utilizando una encuesta estructurada aplicada a funcionarios del GAD de Pujilí, lo que permitió obtener datos concretos sobre el estado actual del gobierno digital y el uso de inteligencia artificial. Para analizar los resultados de la encuesta, se usaron técnicas estadísticas básicas, como el cálculo de porcentajes y la comparación de frecuencias. **Resultados:** A través de una encuesta aplicada a funcionarios de distintas áreas, se identificaron fortalezas como el uso de redes sociales y tecnologías básicas, así como una actitud positiva hacia la IA como herramienta de apoyo. Sin embargo, también se evidenciaron limitaciones importantes, como la falta de capacitación especializada, escasa planificación normativa, baja inversión en infraestructura tecnológica y desconocimiento institucional sobre temas digitales. **Conclusiones:** A partir de estos hallazgos, se proponen recomendaciones enfocadas en la capacitación continua, la elaboración de un plan digital institucional, el establecimiento de normas claras para el uso ético de la IA y la promoción de alianzas estratégicas. **Área de estudio general:** Medicina. **Área de estudio específica:** Unidad de cuidados intensivos. **Tipo de estudio:** Revisión Bibliográfica.

**Keywords:**

digital government,  
artificial  
intelligence,  
decentralized

**Abstract**

**Introduction:** This study analyzes the current state of the implementation of digital government and the use of Artificial Intelligence (AI) in the GAD of Pujilí, in Ecuador. This made it possible to clearly identify the most common opinions among

autonomous  
governments  
(GADs),  
innovation.

officials. **Objectives:** The objective of this study is to analyze the implementation of artificial intelligence and digital government in the GAD of Pujilí. The goal is to understand its potential to transform administrative processes, improve the quality of services and propose concrete ideas to overcome current challenges in local public management. **Methodology:** The research was developed with a quantitative, descriptive, and correlational approach, using a structured survey applied to officials of the GAD of Pujilí, which allowed obtaining concrete data on the current state of digital government and the use of artificial intelligence. Basic statistical techniques, such as percentage calculation and frequency comparison, were used to analyze the results of the survey. **Results:** Through a survey applied to officials from different areas, strengths were identified such as the use of social networks and basic technologies, as well as a cheerful outlook towards AI as a support tool. However, important limitations were also evident, such as the lack of specialized training, little regulatory planning, low investment in technological infrastructure, and lack of institutional knowledge on digital issues. **Conclusions:** Based on these findings, recommendations are proposed focused on continuous training, the development of an institutional digital plan, the establishment of clear rules for the ethical use of AI, and the promotion of strategic alliances. **General area of study:** Medicine. **Specific study area:** Intensive care unit. **Type of study:** Bibliographic Review.

## 1. Introducción

La Inteligencia Artificial (IA) es una herramienta que, poco a poco, ha dejado de ser una fantasía para convertirse en una realidad presente en nuestras vidas. Sanabria-Navarro et al. (2023) explican que el concepto de inteligencia artificial surgió en 1956, durante una conferencia en Dartmouth College. Desde entonces, esta disciplina ha evolucionado de forma significativa. Entre sus principales impulsores se encuentran John McCarthy, Marvin Minsky, Allen Newell y Herbert A. Simon, quienes realizaron aportes fundamentales en las primeras etapas del desarrollo de esta tecnología.

En términos simples la IA permite que las máquinas realicen tareas que normalmente haría una persona. Rivero & Beltrán (2024) destacan que en los últimos años la inteligencia artificial ha cobrado gran relevancia a nivel mundial, ya que mediante el uso

de algoritmos permite automatizar tareas que optimizan los procesos, especialmente en entornos organizacionales. Esta capacidad de facilitar actividades cotidianas ha convertido a la IA en una herramienta estratégica para la mejora de la eficiencia en diversas áreas.

La inteligencia artificial puede comprenderse no solo como una tecnología, sino como un proceso que transforma la cultura y las formas de interacción social. Su presencia se ha extendido rápidamente a diferentes ámbitos de la vida humana, como el hogar, el trabajo, la educación, la política y las relaciones personales, marcando un cambio que ya no puede ignorarse ni detenerse (Herrera-Ortiz et al., 2024).

Según Arguelles (2023) la Inteligencia Artificial (IA) se refiere a la capacidad de los sistemas informáticos para imitar las funciones cognitivas de los seres humanos con la finalidad realizar tareas complejas, tomar decisiones y resolver problemas. En la actualidad la IA es una de las tecnologías disruptivas con mayor auge en la industria, siendo uno de los principales impulsores de la industria 4.0. A la par de esta transformación, se ha vuelto fundamental que tanto funcionarios como ciudadanos comprendan cómo funciona la IA. Por ejemplo un estudio reciente demostró que los estudiantes universitarios que recibieron capacitación en IA mejoraron notablemente su comprensión sobre el tema (Kong et al., 2023; Tramallino & Marize, 2024).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE] y el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe [CAF] (2022) señalan que al igual que en otras regiones del mundo, varios países de América Latina están avanzando en la elaboración de estrategias nacionales de inteligencia artificial. Estos esfuerzos buscan aprovechar el potencial de esta tecnología de forma segura, responsable y con visión a largo plazo.

En Ecuador según Salazar et al. (2024) la inteligencia artificial ha comenzado a tener un impacto en la vida social, aunque todavía se observa una escasa implementación de proyectos en este ámbito, los cuales en su mayoría son de carácter básico. A pesar de ello, existe un interés creciente por impulsar el desarrollo de esta tecnología, debido a su potencial para mejorar la calidad de vida y hacer más sencillas muchas de las actividades cotidianas en diferentes contextos personales y profesionales

También es importante considerar los cambios que trajo la IA generativa, como ChatGPT, lanzado en 2022, que ha generado debates sobre su impacto en sectores como la educación y la función pública (Tramallino & Marize, 2024). Esto ha llevado a muchos países a pensar en cómo regular el uso de estas herramientas.

En países desarrollados como Estados Unidos la IA ya se usa para facilitar trámites como la emisión de visas (Carranza et al., 2023). Incluso en Ecuador algunas empresas han reportado beneficios económicos tras adoptar tecnologías de inteligencia artificial

(Ecuavisa, 2023). Sin embargo la realidad ecuatoriana es distinta a la de otros países más avanzados tecnológicamente. En Ecuador aún existen limitaciones que frenan la adopción de la IA: poco presupuesto, falta de políticas claras, escasa capacitación y debilidades en infraestructura tecnológica (Velasategui, 2023).

Cruz-Silva & Gordillo-Pérez (2022) explican que la incorporación de la inteligencia artificial en los entornos laborales representa un avance cualitativo significativo. Según los autores, una adecuada diferenciación y articulación entre el rol humano y el rol de la IA puede fortalecer la colaboración y clarificar responsabilidades, promoviendo así un entorno de trabajo más eficiente y equilibrado.

El uso de inteligencia artificial en las organizaciones facilita una gestión más eficiente de grandes cantidades de información, ayuda a disminuir errores humanos y permite tomar decisiones fundamentadas en datos actualizados. Además la IA puede automatizar tareas rutinarias, detectar patrones complejos y prever riesgos mediante técnicas de predicción, lo que incrementa significativamente su utilidad en distintos entornos (Bermúdez-Quimis, 2024).

Estudios como el de Barragán-Martínez (2023) muestran que Ecuador todavía tiene una brecha importante frente a otros países de América del Sur en cuanto al uso de IA. Las causas principales son la falta de políticas públicas y la baja inversión. Por eso, muchos expertos proponen una visión más abierta, colaborativa y digital para transformar la administración pública (Parrales-Carrillo & Vegas-Meléndez, 2022).

Actualmente los gobiernos deben adaptarse a una sociedad cada vez más digitalizada, donde la tecnología juega un papel clave para mejorar la eficiencia y el acceso a los servicios públicos. En Ecuador el gobierno electrónico se ha convertido en una estrategia central para modernizar la administración pública y acercar al Estado con los ciudadanos. Sin embargo, factores como la limitada infraestructura tecnológica y el bajo nivel de alfabetización digital (especialmente en las zonas rurales) dificultan una implementación equitativa. Estas barreras afectan el acceso de toda la población a los servicios electrónicos y amenazan los principios de inclusión y eficiencia que busca promover esta estrategia (Espinoza et al., 2025).

Ruvalcaba & García (2023) señala que en el futuro la inteligencia artificial tendrá un papel aún más relevante en la transformación digital del sector público, ya que puede contribuir a mejorar la eficiencia, aumentar la transparencia e impulsar la innovación. Destacan que esta tecnología permite anticipar situaciones futuras, lo que representa una ventaja importante para la toma de decisiones. No obstante, advierten que, para lograr una implementación efectiva, es indispensable que los servidores públicos estén capacitados en el tema. Uno de los desafíos más relevantes identificados es la escasez de personal con habilidades y conocimientos suficientes sobre inteligencia artificial.

En este contexto el presente estudio tiene como objetivo analizar cómo se está implementando la inteligencia artificial y el gobierno digital en el GAD de Pujilí. La meta es entender su potencial para transformar los procesos administrativos, mejorar la calidad de los servicios y proponer ideas concretas para superar los desafíos actuales en la gestión pública local.

## 2. Metodología

Este estudio emplea un enfoque cuantitativo debido a los métodos estructurados y objetivos tomados en cuenta para los procesos de recolección y análisis de datos del presente estudio. Cuenta con un alcance descriptivo debido a que se procedió a diagnosticar la Inteligencia Artificial (IA) y otros procesos tecnológicos son percibidos y aplicados en el contexto del GAD de Pujilí, teniendo en cuenta los procesos actuales de transformación digital de la administración pública y la gestión municipal.

Para recoger la información, se usó una encuesta estructurada que fue adaptada del modelo aplicado en Jalisco, México, por Tejerina et al., (2023). Esta encuesta fue seleccionada porque ya había sido utilizada en un contexto similar dentro del sector público. Sin embargo, antes de aplicarla, se revisaron y ajustaron las preguntas para que se adapten a la realidad del GAD de Pujilí, aunque sin alterar el contexto investigativo del cuestionario.

La recolección de datos se realizó a través de un censo, en el que se buscó la colaboración de las autoridades del GAD de Pujilí, quienes facilitaron la participación de los funcionarios municipales. En total, 88 personas participaron en el estudio, incluyendo al alcalde y a servidores públicos de distintas áreas. La mayoría de ellos desempeña funciones administrativas y utiliza herramientas digitales en su trabajo diario, lo cual permitió obtener una visión amplia y representativa de la situación actual en el GAD.

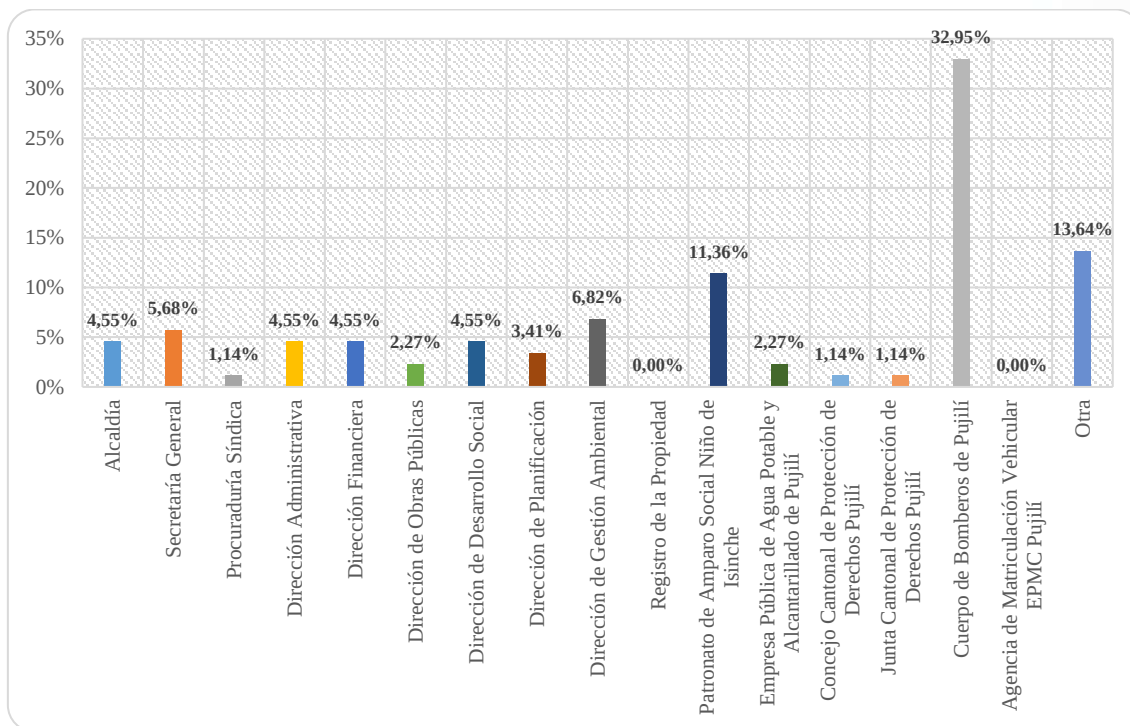
Para analizar los resultados de la encuesta, se usaron técnicas estadísticas básicas, como el cálculo de porcentajes y la comparación de frecuencias. Esto permitió identificar con claridad las opiniones más comunes entre los funcionarios. Los datos fueron procesados utilizando la plataforma QuestionPro, una herramienta especializada en encuestas que facilitó la organización de la información y la generación de reportes visuales comprensibles.

## 3. Resultados

La implementación de tecnologías digitales e Inteligencia Artificial (IA) en el GAD de Pujilí presenta un panorama mixto, donde se evidencian tanto avances como desafíos importantes. A partir de los datos recogidos mediante la encuesta aplicada entre agosto y septiembre de 2024, se obtuvieron los siguientes hallazgos:

**Figura 1**

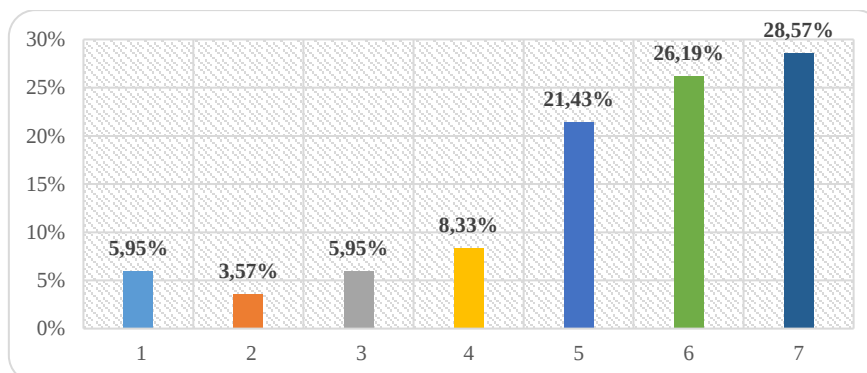
*Dirección / Departamento de trabajo de los participantes*



En cuanto a la **Figura 1**, los resultados sobre la participación de los funcionarios, el Cuerpo de Bomberos de Pujilí lideró la mayoría de las respuestas con un 32,95%, seguido por el Patronato de Amparo Social Niño de Isinche (11,36%) y la Dirección de Gestión Ambiental (6,82%). Esto muestra una participación variada, aunque con mayor representación en departamentos operativos, en comparación con los administrativos.

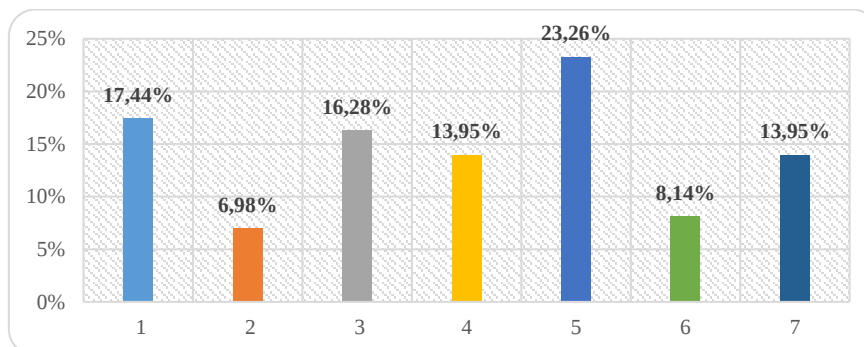
**Figura 1**

*¿Qué tan capacitada o capacitado se considera en redes sociales digitales?*



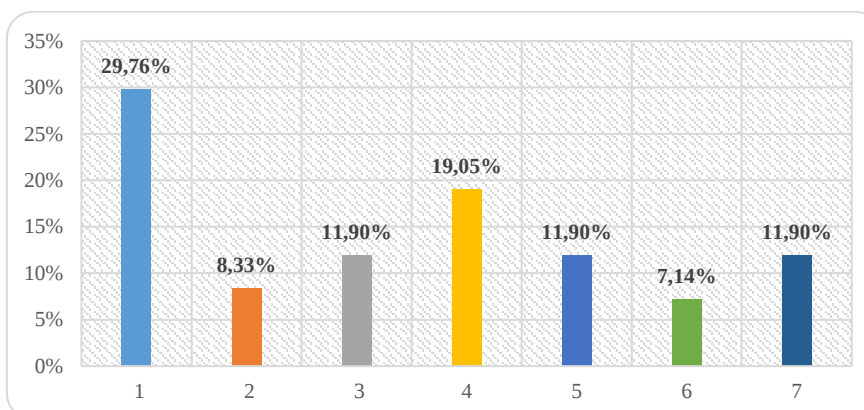
**Figura 2**

*¿Qué tan capacitada o capacitado se considera en gobierno digital?*



**Figura 3**

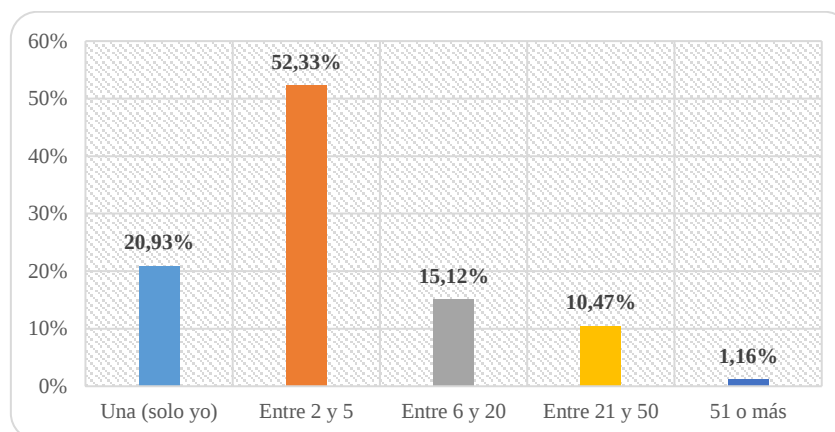
*¿Qué tan capacitada o capacitado se considera en Big Data?*



Respecto a las capacidades tecnológicas del personal, observadas en las **Figura 2**, **Figura 3** y **Figura 4**, se identificaron fortalezas en el uso de redes sociales digitales (28,57%) y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) (17,44%). Sin embargo también se evidenciaron brechas notables en áreas como interoperabilidad con el Gobierno Digital y Big Data, donde más del 29% de los encuestados indicó un nivel de capacitación bajo. En el caso de la IA y el gobierno digital, los resultados muestran niveles intermedios, con un 25% en nivel medio para IA y un 23,26% en nivel alto para gobierno digital.

**Figura 4**

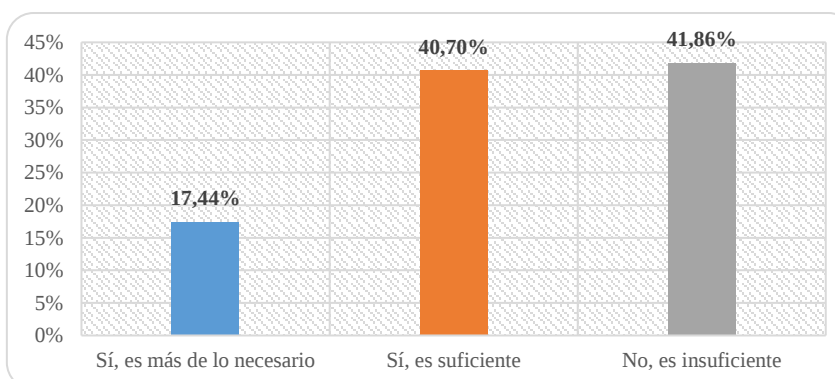
*¿Cuántas personas trabajan en su dependencia que asumen actividades sustanciales en relación con las TIC?*



Al analizar la **figura 5** se observa que en la distribución del personal encargado de TIC, más del 50% de las dependencias cuenta con entre 2 y 5 personas dedicadas a estas tareas, mientras que el 22,50% solo tiene una persona, y el 16,25% dispone de equipos más amplios (entre 6 y 20 personas). Esta distribución refleja la necesidad de revisar la asignación de recursos humanos para impulsar la transformación digital de forma más equilibrada.

**Figura 5**

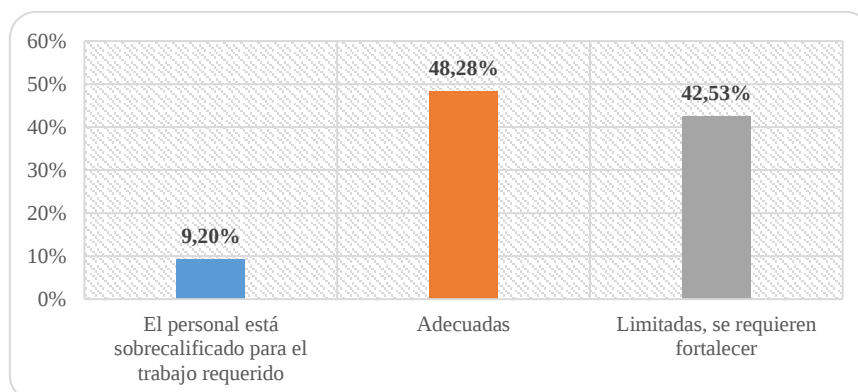
*¿Cuántas personas trabajan en su dependencia que asumen actividades sustanciales en relación con las TIC?*



Sobre la percepción de si el personal (ver **Figura 6**) es suficiente para cumplir con las funciones de gobierno digital, el 41,86% considera que no lo es, mientras que el 40,70% cree que sí. Un 17,44% piensa que hay más personal del necesario. Esta división evidencia la importancia de hacer una evaluación interna por dependencia.

**Figura 6**

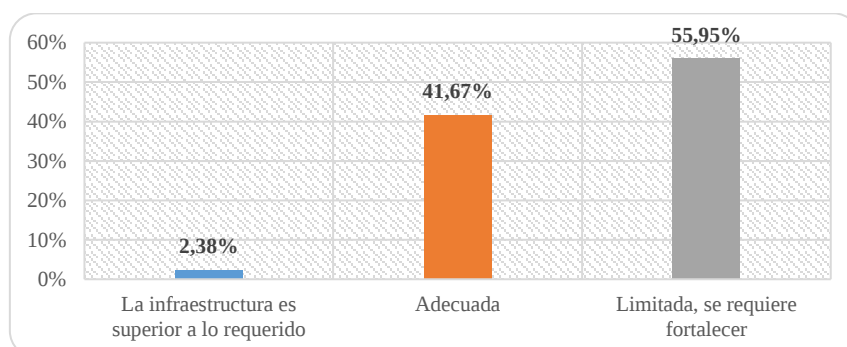
*¿Cómo considera que son las capacidades digitales del personal que trabaja en su dependencia?*



En cuanto a las capacidades digitales generales del personal, un 48,28% considera que son adecuadas, mientras que el 42,53% las ve como limitadas. Solo el 9,20% opina que están por encima de lo requerido (ver **Figura 7**). Esto resalta la necesidad de fortalecer las competencias digitales mediante programas de formación continua.

**Figura 7**

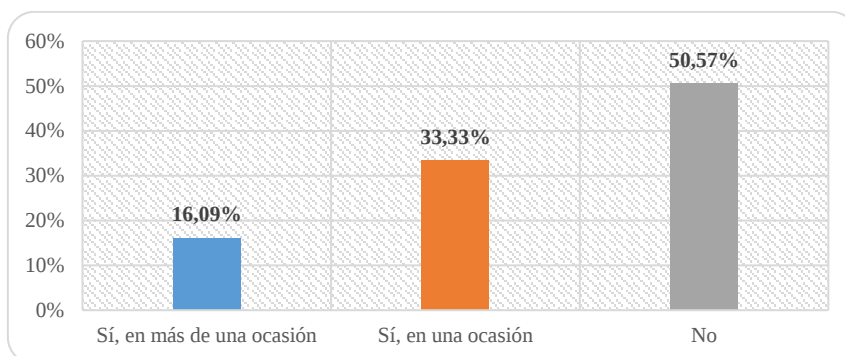
*¿Cómo considera que es la infraestructura tecnológica con la que cuenta su dependencia?*



Según la **Figura 8** la infraestructura tecnológica también fue valorada como un aspecto a mejorar. El 55,95% cree que es limitada, y el 41,67% la considera adecuada. Apenas un 2,38% la califica como superior a lo necesario, lo cual sugiere la necesidad de mayores inversiones tecnológicas.

**Figura 9**

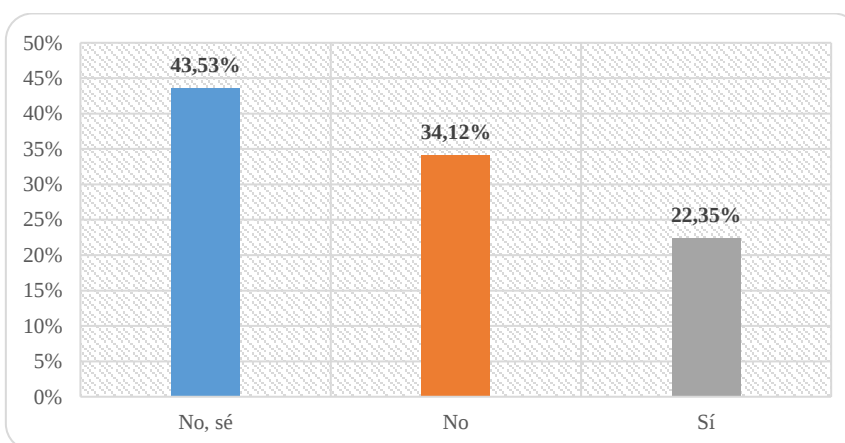
*Durante su último año de trabajo, ¿ha recibido formación o capacitación para fortalecer sus habilidades laborales digitales?*



Sobre la formación recibida en el último año, el 50,57% de los funcionarios no recibió ninguna capacitación relacionada con habilidades digitales. Un 33,33% recibió una sola capacitación y solo el 16,09% participó en varias sesiones formativas. Esto evidencia una brecha importante en el acceso a la formación (ver **Figura 9**).

**Figura 10**

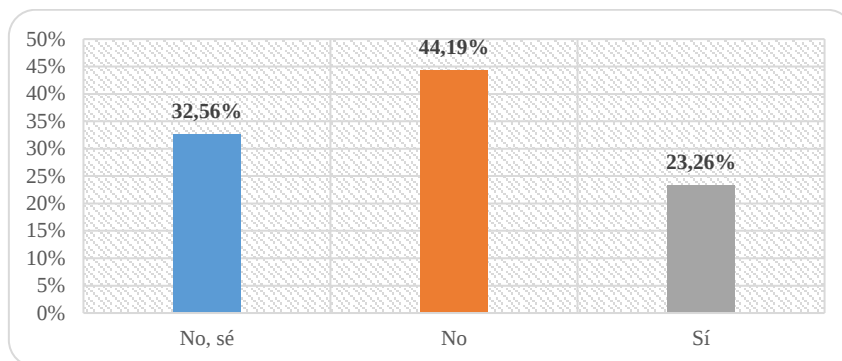
*¿Su gobierno municipal tiene contratada a alguna empresa o personal externo para cumplir con tareas de sistemas de información o servicios digitales?*



Respecto a la contratación de personal externo o empresas para servicios digitales (ver **Figura 10**), el 43,53% dijo no saber si se había contratado a alguien, el 34,12% indicó que no se ha hecho, y solo el 22,35% afirmó que sí. Esta falta de información interna pone en evidencia una comunicación institucional débil en estos temas.

**Figura 11**

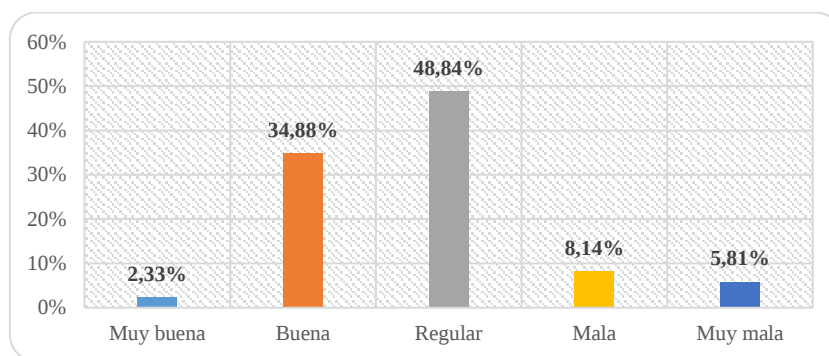
*¿Su dependencia cuenta con un plan o documento normativo que oriente las estrategias o acciones de desarrollo digital?*



En cuanto a la existencia de un plan o normativa digital, como se observa en la **Figura 11**, el 44,19% aseguró que su dependencia no cuenta con un documento que oriente el desarrollo digital, el 32,56% lo desconoce y solo el 23,26% indicó que sí existe. Esto refleja una falta de planificación estratégica clara y difundida.

**Figura 12**

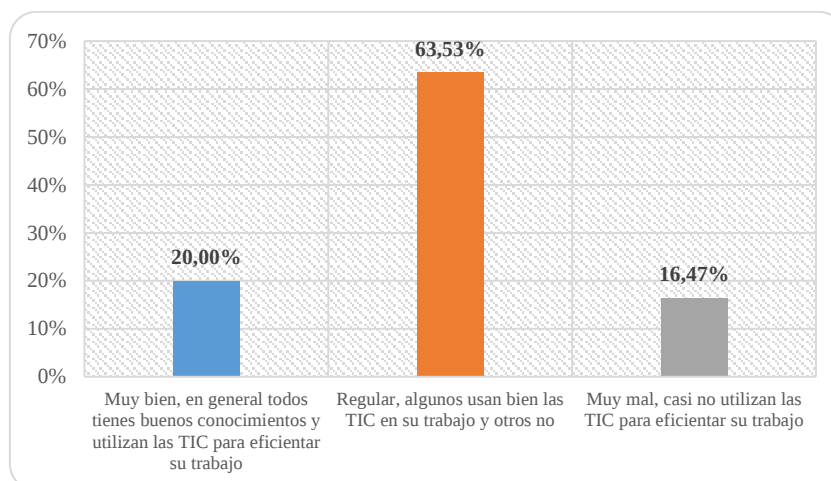
*¿Cómo considera que es la oferta de servicios digitales que tiene su gobierno municipal?*



Al evaluar la oferta de servicios digitales, el 48,84% de los funcionarios la calificó como regular, el 34,88% como buena y solo el 2,33% como muy buena. El 13,95% restante opinó que es mala o muy mala. Estos datos apuntan a la necesidad de mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios digitales que ofrece el GAD (ver **Figura 12**).

**Figura 13**

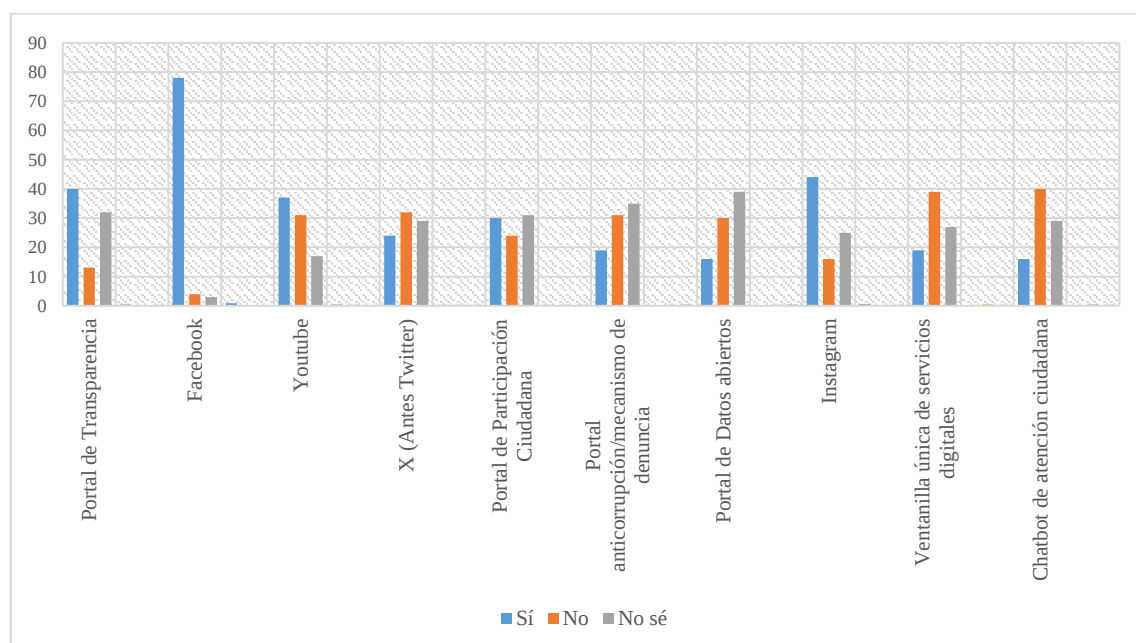
*¿Qué tan capacitadas están las personas que prestan algún servicio público en temas de uso de las TIC y Gobierno Digital?*



Se observan en la **Figura 13** los resultados sobre el nivel de capacitación fuera de sus dependencias, donde el 63,53% de los funcionarios cree que es regular, el 20% la considera muy buena y un 16,47% muy mala. Esto sugiere que las competencias digitales a nivel institucional son inestables y desiguales.

**Figura 14**

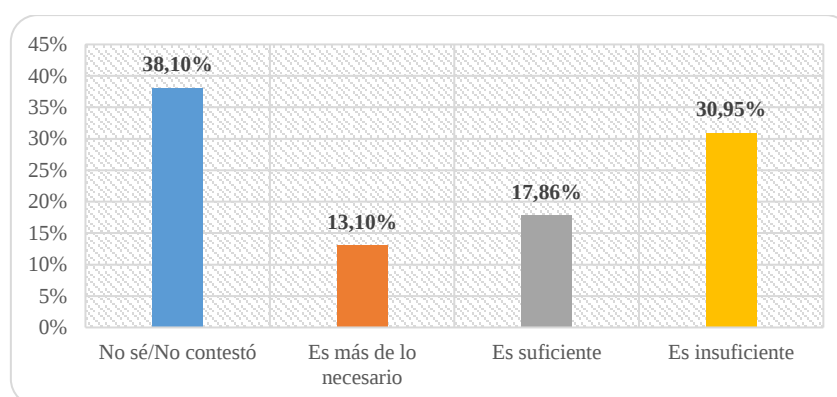
*¿Su gobierno municipal cuenta con los siguientes portales, micrositos, redes sociales, o elementos?*



La **Figura 14** en relación con los canales digitales existentes, se encontró una fuerte presencia en redes sociales, principalmente en Facebook (91,76%) e Instagram (51,76%). No obstante herramientas clave como el Portal de Datos Abiertos o el Chatbot de Atención Ciudadana tienen un uso limitado (menos del 36%), lo cual marca un área de mejora importante.

**Figura 15**

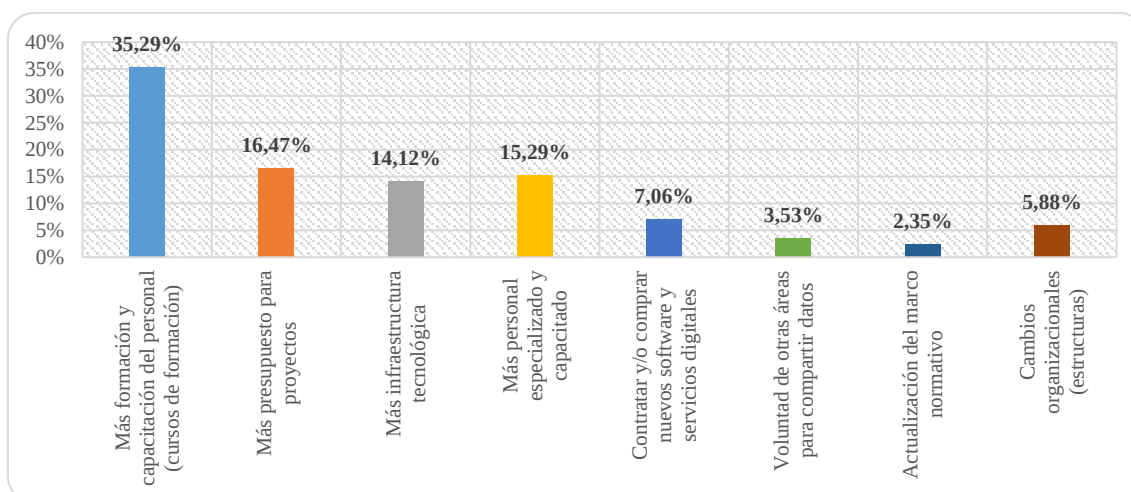
*¿Cómo considera el presupuesto que tiene su dependencia para cumplir con sus funciones de Gobierno Digital?*



En cuanto al presupuesto observado en la **Figura 15**, el 38,10% de los funcionarios respondió que no sabe cuánto se asigna para gobierno digital, el 30,95% lo considera insuficiente y solo el 17,86% lo ve como adecuado. Estos datos revelan falta de información y escasos recursos económicos destinados a digitalización.

**Figura 16**

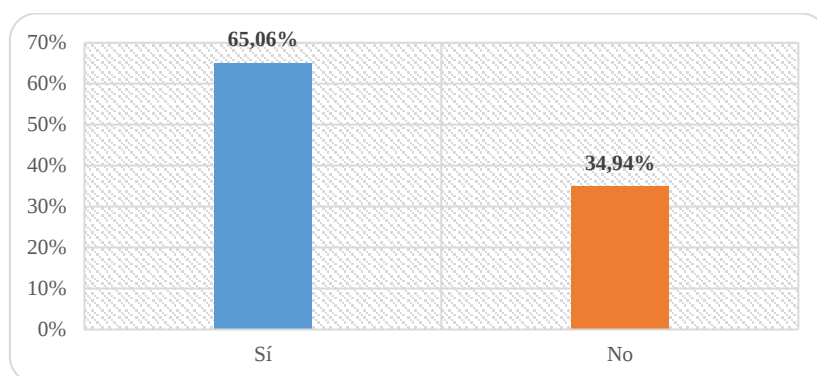
*¿Qué se necesita para fortalecer el Gobierno Digital en su dependencia y gobierno en general?*



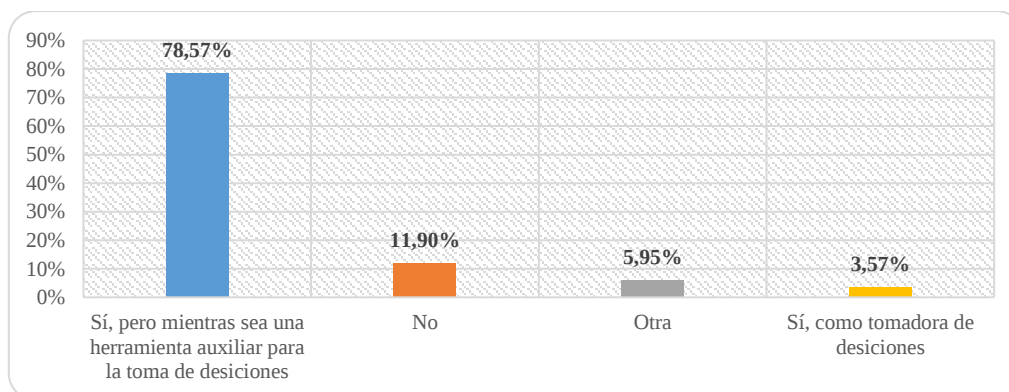
Cuando se consultó qué se necesita para fortalecer el gobierno digital, las respuestas más comunes fueron: formación del personal (35,29%), mayor presupuesto (16,47%), más personal especializado (15,29%) y mejor infraestructura tecnológica (14,12%) (ver **Figura 16**).

**Figura 17**

*¿Ha escuchado hablar de la Inteligencia Artificial en el sector público?*

**Figura 18**

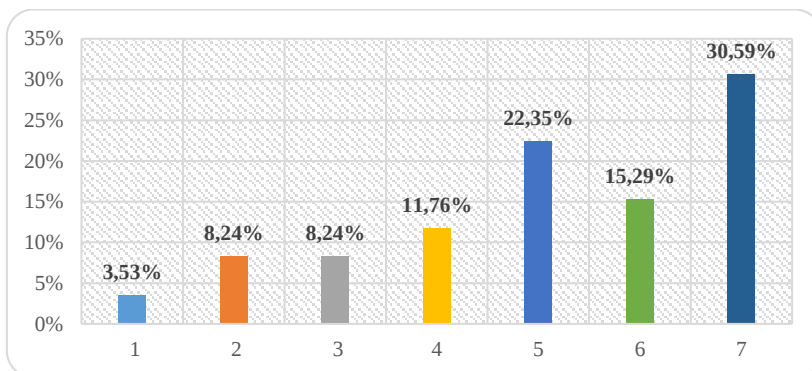
*¿Estaría dispuesto a utilizar alguna aplicación de Inteligencia Artificial (chatbot, sistema inteligente, robot, etc.) en su organización?*



La **Figura 17** y **Figura 18** consultan sobre el uso de IA en el sector público, donde el 65,06% ha escuchado sobre ello y el 78,57% estaría dispuesto a usarla como herramienta de apoyo en la toma de decisiones. Sin embargo, solo el 3,57% estaría de acuerdo en que la IA tome decisiones de forma autónoma, y un 11,90% rechaza su uso. Esto indica una actitud positiva pero cautelosa.

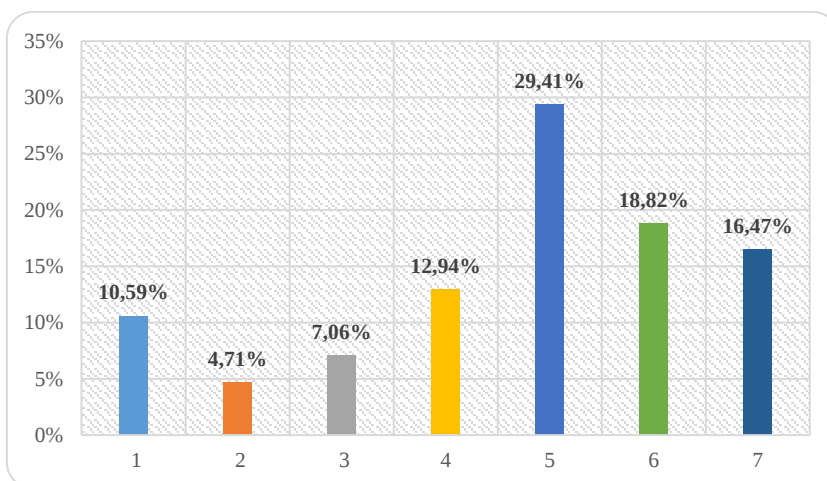
**Figura 19**

*Eficiencia, uno de los beneficios más esperados de la IA*



**Figura 20**

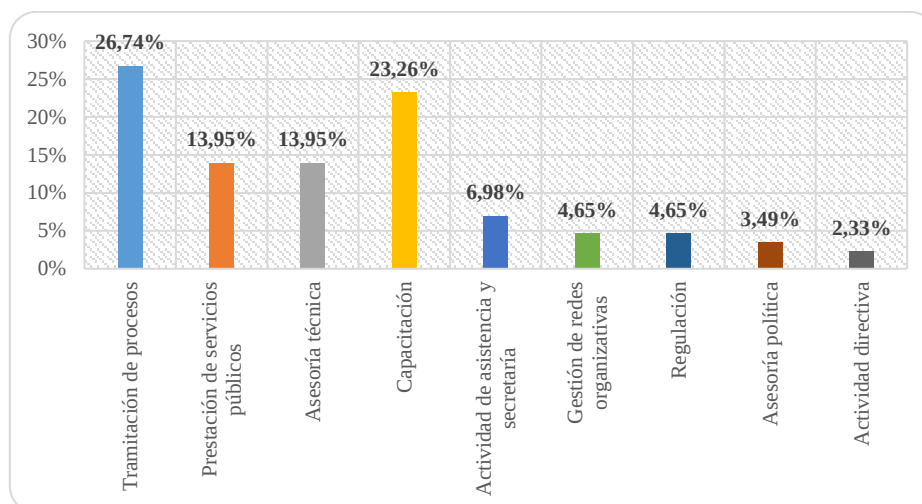
*Desconfianza, la mayor preocupación de la IA*



Según la **Figura 19** y **Figura 20** entre los beneficios más esperados de la IA, destacan la eficiencia (30,59%), la digitalización (30,59%), la transparencia (30,95%) y la participación ciudadana (32,94%). Sin embargo, también se expresaron preocupaciones como el reemplazo del trabajo humano, el control invasivo, la opacidad algorítmica y la desconfianza en los sistemas.

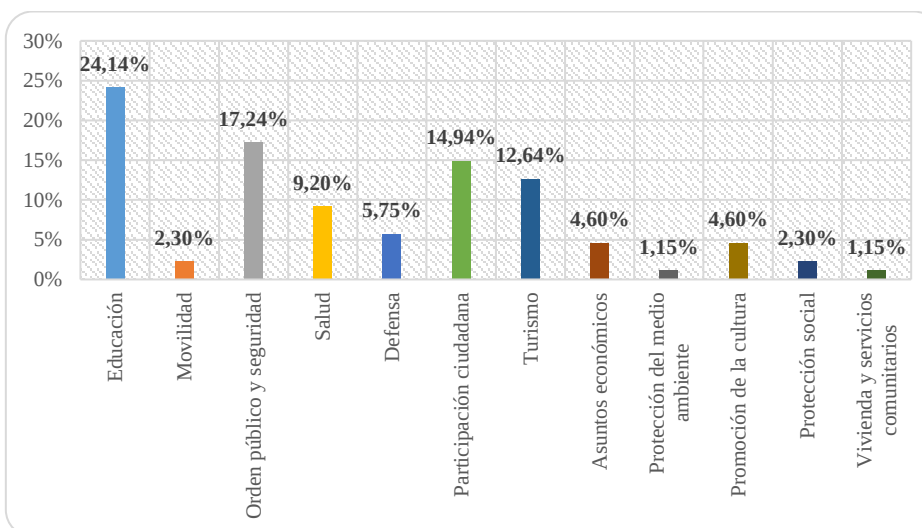
**Figura 21**

*¿Cuáles de las siguientes funciones se verán más impactadas por la Inteligencia Artificial en el corto plazo?*



**Figura 22**

*¿Cuáles considera que serán las primeras áreas de política pública en adoptar la Inteligencia Artificial?*



Finalmente, en la **Figura 21** y **Figura 22**, se identificó que las áreas que podrían verse más afectadas por la IA en el corto plazo son la tramitación de procesos (26,74%) y la capacitación (23,26%), seguidas de la prestación de servicios públicos y la asesoría técnica. En cuanto a la política pública, se espera que la IA se implemente primero en educación, seguridad y participación ciudadana.

Estos resultados ofrecen una visión detallada del estado actual de la transformación digital en el GAD de Pujilí, y sientan las bases para proponer estrategias concretas que fortalezcan la adopción de la IA y el gobierno digital a nivel local.

#### 4. Discusión

Después de analizar la situación del GAD de Pujilí, se consideró útil comparar estos resultados con el caso del Gobierno de Jalisco, en México. Esta comparación se hace porque Jalisco también ha desarrollado un proceso de transformación digital en el sector público, y puede servir como punto de referencia para identificar aciertos, desafíos y posibles caminos que Ecuador podría seguir.

En general, ambos gobiernos enfrentan problemas parecidos, como la necesidad de capacitar mejor al personal, mejorar la infraestructura tecnológica y contar con reglas claras para usar tecnologías como la inteligencia artificial (IA). Sin embargo, también hay diferencias importantes.

El Gobierno de Jalisco trabaja desde un enfoque estatal, lo que significa que cuenta con más recursos y una estructura más grande. Además, tiene un plan más claro y ordenado para aplicar la transformación digital. En cambio, el GAD de Pujilí es una institución municipal con menos presupuesto y capacidades más limitadas, por lo que enfrenta más dificultades para avanzar con estas tecnologías.

A pesar de estas diferencias, los dos casos coinciden en que la planificación, la capacitación continua y la inversión en tecnología son fundamentales para que el uso de la IA y el gobierno digital funcionen bien. Jalisco muestra cómo una buena coordinación entre instituciones y un compromiso serio con la digitalización pueden mejorar los servicios públicos. Por su parte, Pujilí puede tomar estas experiencias como ejemplo para fortalecer sus propios procesos, adaptándolos a su realidad local.

Esta comparación permite ver que, aunque el contexto es diferente, es posible aprender de otras experiencias para mejorar el uso de tecnologías digitales en beneficio de la ciudadanía.

#### 5. Conclusiones

- El presente estudio permitió conocer el estado actual de la transformación digital y el uso de Inteligencia Artificial (IA) en el GAD de Pujilí. Se identificaron avances importantes, como el interés del personal por usar nuevas tecnologías y la presencia de capacidades básicas en el manejo de TIC. Sin embargo, también se evidencian desafíos significativos que limitan una implementación efectiva de la IA.

- Uno de los principales problemas es la falta de capacitación en áreas clave como Big Data, interoperabilidad y gobierno digital. A esto se suma una infraestructura tecnológica limitada, escasa planificación normativa y un bajo presupuesto destinado a la transformación digital. Estas condiciones dificultan que el uso de la IA pueda consolidarse de forma segura y eficiente.
- A pesar de estas limitaciones, la mayoría del personal encuestado mostró una actitud positiva hacia el uso de la IA como herramienta de apoyo en la toma de decisiones. Este hallazgo es clave, ya que indica que existe una base sobre la cual se puede trabajar para fortalecer la transformación digital del GAD.
- Finalmente, se concluye que, para avanzar hacia un gobierno más moderno, eficiente y centrado en las personas, se necesita un enfoque integral que combine inversión tecnológica, formación continua del personal, planificación estratégica y principios éticos claros en el uso de la IA. Lo aprendido en este estudio puede servir como guía para otros gobiernos locales que busquen mejorar sus procesos mediante la tecnología.
- A partir de los resultados obtenidos, se proponen algunas acciones que podrían mejorar el uso de tecnologías digitales e Inteligencia Artificial (IA) en el GAD de Pujilí. En primer lugar, es importante ofrecer más espacios de capacitación continua para el personal. Esto ayudaría a cerrar las brechas en habilidades digitales que se identificaron, y a preparar mejor a los funcionarios para usar herramientas como la IA de forma segura y útil. No solo se trata de enseñar a manejar nuevas tecnologías, sino también de comprender sus implicaciones éticas y su impacto en la gestión pública.
- También se recomienda que el GAD elabore un plan digital claro, con objetivos concretos, normas internas y un presupuesto definido. Esta planificación permitiría organizar mejor las acciones y aprovechar los recursos disponibles de manera más eficiente. En este sentido, el caso del Gobierno de Jalisco puede servir como ejemplo, ya que ha logrado avances importantes gracias a una estrategia bien estructurada.
- Respecto al uso de la inteligencia artificial, se sugiere establecer algunas reglas básicas para su implementación, especialmente en temas delicados como la atención al ciudadano o la seguridad. De esta manera, se evitarán posibles riesgos y se fortalecerá la confianza de la ciudadanía con estas tecnologías. Díaz (2024) advierte que, aunque más de 35 países han optado por bloquear el uso de herramientas como ChatGPT, esta medida no es suficiente frente a los desafíos actuales. Señala que es necesario replantear profundamente los sistemas educativos, las metodologías de investigación y la formación del personal académico. La autora destaca que no basta con prohibir el uso de estas tecnologías; se requiere una transformación estructural que permita adaptarse de manera efectiva a las nuevas realidades digitales.

- Otro aspecto importante es la creación de leyes o normas que guíen el uso de la IA en el sector público. Actualmente, en Ecuador no existe una regulación específica sobre este tema, lo que puede generar confusión o un uso inadecuado. González (2024) plantea que es fundamental establecer un marco legal o realizar reformas a las leyes existentes que regulen el uso de la inteligencia artificial en distintos ámbitos. Sin embargo, advierte que la rápida evolución de esta tecnología puede dificultar la elaboración y aprobación de normativas efectivas, ya que los constantes cambios representan un reto para su regulación adecuada. Esta previsión es clave para evitar que las personas se vean expuestas a situaciones injustas o a irregularidades derivadas del uso inadecuado de estas tecnologías.
- Finalmente, se recomienda que el GAD establezca convenios estratégicos con instituciones de educación superior, centros de investigación tecnológica y organismos multilaterales, con el fin de fomentar la transferencia de conocimiento, el acceso a tecnologías emergentes y la movilización de recursos especializados. Estas sinergias permitirían acelerar los procesos de transformación digital de manera eficiente, sostenible y alineada con estándares internacionales.

## 6. Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

## 7. Declaración de contribución de los autores

Todos autores contribuyeron significativamente en la elaboración del artículo.

## 8. Costos de financiamiento

La presente investigación fue financiada en su totalidad con fondos propios de los autores.

## 9. Referencias Bibliográficas

Arguelles Toache, E. (2023). Ventajas y desventajas del uso de la Inteligencia Artificial en el ciclo de las políticas públicas: análisis de casos internacionales. *Acta Universitaria*, 33, 1–26. <https://doi.org/10.15174/au.2023.3891>

Barragán-Martínez, X. (2023). Situación de la Inteligencia Artificial en el Ecuador en relación con los países líderes de la región del Cono Sur. *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 16(2), 23-38. <https://doi.org/10.29166/revfig.v16i2.4498>

- Bermúdez-Quimis, N. C. (2024). Inteligencia artificial y gobiernos de la información. *Revista Científica INGENIAR: Ingeniería, Tecnología E Investigación*, 7(13), 282-288. <https://journalingeniar.org/index.php/ingeniar/article/view/219>
- Carranza Barona, J. C., Segura Torres, V. E., & Defas Ayala, R. V. (2023). La inteligencia artificial en los procesos de administración pública. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(6), 1485 – 1495. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i6.1541>
- Cruz-Silva, J., & Gordillo-Pérez, S. (2022). Inteligencia artificial en el campo laboral: conflicto de rol y bienestar. *Redmarka Revista de Marketing Aplicado*, 26(1), 52–61. <https://doi.org/10.17979/redma.2022.26.1.9041>
- Díaz Subieta, L. B. (2024). The use of artificial intelligence in scientific research. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 26(43). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9788636>
- Ecuavisa. (2023). *La inteligencia artificial es una realidad en las empresas de Ecuador | Televistazo en la Comunidad* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=w95fT51mhvY>
- Espinoza Álvarez, M. M., González Pisco, S. M., Sánchez Sánchez, J. J., Mora Carpio, W. T., & Aguayo Carvajal, V. R. (2025). Innovación tecnológica en la aplicación del gobierno electrónico en el Ecuador. *Arandu UTIC*, 12(1), 1147–1164. <https://doi.org/10.69639/arandu.v12i1.667>
- González Ponce, G. (2024). La importancia de regular el uso de la inteligencia artificial. *Biblioteca Universitaria*, 27(1), 35–43. <http://dx.doi.org/10.22201/dgbsdi.0187750xp.2024.1.1549>
- Herrera-Ortiz, J. J., Peña-Avilés, J. M., Herrera-Valdivieso, M. V., Moreno-Morán, D. X. (2024). La inteligencia artificial y su impacto en la comunicación: recorrido y perspectivas. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 26(1), 278-296. [www.doi.org/10.36390/telos261.18](http://www.doi.org/10.36390/telos261.18)
- Kong, S.-C., Cheung, W. M.-Y., & Zhang, G. (2023). Evaluating an artificial intelligence literacy programmed for developing university students' conceptual understanding, literacy, empowerment, and ethical awareness. *Educational Technology & Society*, 26(1), 16–30. <https://www.jstor.org/stable/48707964>
- La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE] y el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe [CAF]. (2022). *Uso estratégico y responsable de la inteligencia artificial en el sector público de América Latina y*

*el Caribe, Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública.*

<https://doi.org/10.1787/5b189cb4-es>

- Parrales-Carrillo, R. G., & Vegas-Meléndez, H. J., (2022). Administración pública digital e inteligente desde la perspectiva del gobierno abierto. Caso de estudios GAD Provincial de Manabí. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(6-1), 162-180  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-1.1538>
- Rivero Panaqué, C., & Beltrán Castañón, C. (2024). La inteligencia artificial en la educación del siglo XXI: avances, desafíos y oportunidades. Presentación. *Educación*, 33(64), 5-7. <https://doi.org/10.18800/educacion.202401.P001>
- Ruvalcaba Gómez, E. A., & García Benítez, V. H. (2023). La adopción de la inteligencia artificial en los gobiernos estatales de México. *Grupo editorial: Editorial Universidad de Guadalajara*. <https://doi.org/10.32870/9786075810218>
- Salazar Cedeño, P. L., Cárdenas Maldonado, J. A., & Lucio Piñaloza, R. del C. (2024). La evolución de la inteligencia artificial y su impacto en el desarrollo de software. *Polo del Conocimiento*, 9(9), 2619-2641.  
<https://doi.org/10.23857/pc.v9i9.8077>
- Sanabria-Navarro, J. R., Silveira-Pérez, Y., Pérez-Bravo, D. D., & Cortina-Núñez, M. de J. (2023). Incidencias de la inteligencia artificial en la educación contemporánea. *Comunicar*, 77, 97-107. <https://doi.org/10.3916/C77-2023-08>
- Tejerina, L., Pérez Cuevas, R., & García Castro, J. F. (2023). *Implementación de inteligencia artificial para mejorar la atención de la retinopatía diabética en el Estado de Jalisco, México*. Banco Interamericano de Desarrollo.  
<http://dx.doi.org/10.18235/0004914>
- Tramallino, C. P., & Marize Zeni, A. (2024). Avances y discusiones sobre el uso de inteligencia artificial (IA) en educación. *Educación*, 33(64), 29-54.  
<https://doi.org/10.18800/educacion.202401.M002>
- Velastegui Campoverde, E. U. (2023). *Inteligencia artificial y su potencial adopción en los servicios públicos: desafíos y oportunidades en Ecuador a partir del período 2021 – 2022* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador]. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/43320>

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Explorador Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Explorador Digital**.

