Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2026.11.41.9.151-162
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Impacto de las TIC en la Participación Ciudadana y la Gobernabilidad del GAD El Esfuerzo

Johana Lilibeth Reino Reyna[1]; Jodamia Uridisnalda Murillo Rosado[1]
[1]Universidad San Gregorio de Portoviejo (USGP), Manabí, Ecuador
e.jlreino@sangregorio.edu.ec | https://orcid.org/0009-0008-8110-9820
jumurillo@sangregorio.edu.ec | https://orcid.org/0000-0003-4558-5009
Correspondencia: e.jlreino@sangregorio.edu.ec

Resumen: En el contexto ecuatoriano, los gobiernos parroquiales enfrentan el reto de fortalecer la participación ciudadana y la gobernabilidad local mediante herramientas tecnológicas accesibles para la población. El objetivo fue analizar el impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la participación ciudadana y la gobernabilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Parroquial El Esfuerzo, cantón Santo Domingo. La investigación adoptó un enfoque cualitativo con diseño de estudio de caso único y aplicó entrevistas semiestructuradas a 12 participantes (autoridades, funcionarios y ciudadanos vinculados con la gestión parroquial), seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia y saturación teórica; los datos se sometieron a análisis de contenido temático. Los hallazgos muestran que, si bien las herramientas tecnológicas han facilitado la comunicación institucional, el acceso a la información y la transparencia, persisten limitaciones derivadas de la conectividad deficiente, el analfabetismo digital y, según los entrevistados, la exclusión de adultos mayores y habitantes rurales. El 100% de los entrevistados reconoció avances en transparencia y reducción de tiempos de gestión gracias a las TIC, y 8 de 12 (66,7%) describieron la participación como esporádica y dependiente de intereses inmediatos. Se concluye que, según los entrevistados, las TIC han mejorado la comunicación institucional, la transparencia y los tiempos de gestión, pero su aporte a la participación ciudadana sigue siendo limitado; para fortalecer la gobernabilidad local, su implementación debe articularse con estrategias inclusivas, programas de capacitación digital y mecanismos híbridos (digitales y presenciales) que garanticen participación equitativa y gobernabilidad local legítima.

Palabras clave: TIC; participación ciudadana; gobernabilidad; gobierno local.
Código de clasificación internacional UNESCO: 5909.05 - Instituciones regionales.
Clasificación OCDE-FOS: 5.6 - Ciencia política.

Impact of ICT on Citizen Participation and Governability in the GAD El Esfuerzo

Abstract: In the Ecuadorian context, parish governments face the challenge of strengthening citizen participation and local governability through technological tools accessible to the population. The objective was to analyze the impact of Information and Communication Technologies (ICT) on citizen participation and governability in the Parish Decentralized Autonomous Government (GAD) of El Esfuerzo, Santo Domingo canton. The research adopted a qualitative approach with a single-case study design and conducted semistructured interviews with 12 participants (authorities, officials, and citizens linked to parish management), selected through nonprobability convenience sampling and theoretical saturation; the data were subjected to thematic content analysis. The findings show that, although technological tools have facilitated institutional communication, access to information, and transparency, limitations persist stemming from poor connectivity, digital illiteracy, and, according to the interviewees, the exclusion of older adults and rural residents. All interviewees (100%) acknowledged progress in transparency and reduced management times thanks to ICT, and 8 of 12 (66.7%) described participation as sporadic and dependent on immediate interests. The study concludes that, according to the interviewees, ICT have improved institutional communication, transparency, and management times, but their contribution to citizen participation remains limited; to strengthen local governability, their implementation must be coordinated with inclusive strategies, digital training programs, and hybrid mechanisms (digital and in-person) that guarantee equitable participation and legitimate local governability.

Keywords: ICT; citizen participation; governability; local government.
UNESCO International Classification Code: 5909.05 - Regional institutions.
OECD-FOS Classification: 5.6 - Political science.

Impacto das TIC na participação cidadã e na governabilidade do GAD El Esfuerzo

Resumo: No contexto equatoriano, os governos paroquiais enfrentam o desafio de fortalecer a participação cidadã e a governabilidade local por meio de ferramentas tecnológicas acessíveis à população. O objetivo foi analisar o impacto das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) na participação cidadã e na governabilidade do Governo Autônomo Descentralizado (GAD) Paroquial El Esfuerzo, cantão de Santo Domingo. A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, com delineamento de estudo de caso único, e realizou entrevistas semiestruturadas com 12 participantes (autoridades, funcionários e cidadãos vinculados à gestão paroquial), selecionados por amostragem não probabilística por conveniência e saturação teórica; os dados foram submetidos a análise de conteúdo temática. Os achados mostram que, embora as ferramentas tecnológicas tenham facilitado a comunicação institucional, o acesso à informação e a transparência, persistem limitações decorrentes da conectividade deficiente, do analfabetismo digital e, segundo os entrevistados, da exclusão de idosos e moradores rurais. A totalidade dos entrevistados (100%) reconheceu avanços em transparência e redução dos tempos de gestão graças às TIC, e 8 de 12 (66,7%) descreveram a participação como esporádica e dependente de interesses imediatos. Conclui-se que, segundo os entrevistados, as TIC melhoraram a comunicação institucional, a transparência e os tempos de gestão, mas sua contribuição para a participação cidadã continua limitada; para fortalecer a governabilidade local, sua implementação deve articular-se com estratégias inclusivas, programas de capacitação digital e mecanismos híbridos (digitais e presenciais) que garantam participação equitativa e governabilidade local legítima.

Palavras-chave: TIC; participação cidadã; governabilidade; governo local.
Código de classificação internacional da UNESCO: 5909.05 - Instituições regionais.
Classificação OCDE-FOS: 5.6 - Ciência política.

Cómo citar este artículo:
Reino, J. L., & Murillo, J. U. (2026). Impacto de las TIC en la Participación Ciudadana y la Gobernabilidad del GAD El Esfuerzo. *Revista Scientific, 11*(41), 151–162. https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2026.11.41.9.151-162

Fecha de Recepción:	Fecha de Aceptación:	Fecha de Publicación:
12-09-2025	08-11-2025	05-08-2026

Revista Scientific - Artículo de Investigación Empírica - Arbitrado - Volumen 11, Número 41 - Agosto-Octubre 2026 - pp. 151-162
pp. BA2016000002 - e-ISSN: 2542-2987 - ISNI: 0000 0004 6045 0361

DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2026.11.41.9.151-162
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

1. Introducción

La participación ciudadana se configura como un eje fundamental de robustecimiento de la gobernabilidad democrática, puesto que permite a la ciudadanía ser parte activa en la toma de decisiones y el control de la gestión pública. De ahí que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se hayan convertido en una de las herramientas idóneas para ampliar la gama de ventanas que los gobiernos y la ciudadanía tienen para comunicarse. Esta posibilidad adquiere especial relevancia en la gestión local, donde la cercanía entre autoridades y habitantes debería facilitar tanto el diálogo como el seguimiento de las decisiones públicas.

En los últimos años, impulsadas por diversos gobiernos locales, las TIC se han incorporado en los procesos administrativos como un medio para modernizar la administración pública y consolidar la legitimidad de las instituciones, especialmente en territorios donde los cauces tradicionales de participación son deficientes. Es así como las plataformas digitales, las redes sociales corporativas, los sistemas de atención en línea, entre otras, se han convertido en mecanismos que permiten nuevas formas en las que la ciudadanía ejerce sus derechos de participación y control frente a la gestión.

Por otra parte, en lo referido al Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Parroquial El Esfuerzo, del cantón Santo Domingo, el empleo de las TIC puede considerarse una estrategia que ha resultado relevante en el marco de sus actividades orientadas a dinamizar la relación con la comunidad, optimizar el suministro de servicios y crear instancias de diálogo directo con los ciudadanos de la parroquia. No obstante, aún surgen cuestionamientos en cuanto al alcance efectivo de estos mecanismos para fomentar la participación ciudadana y fortalecer la gobernabilidad local en la práctica.

En este sentido, se considera pertinente realizar un análisis que permita conocer el papel de las TIC en la participación ciudadana y la gobernabilidad a escala parroquial, desde la perspectiva de los actores involucrados. Así, la interrogante que orienta el estudio es la siguiente: ¿cuál es el impacto de las TIC en la participación ciudadana y la gobernabilidad del GAD Parroquial El Esfuerzo, del cantón Santo Domingo?

Por consiguiente, el objetivo de este trabajo es analizar el impacto de las TIC en la participación ciudadana y la gobernabilidad del GAD Parroquial El Esfuerzo, del cantón Santo Domingo. Para ello, se identifican las formas de participación ciudadana, se describe el uso de las TIC en la gestión parroquial, se examinan sus aportes a la gobernabilidad y se recogen las percepciones de los actores y las propuestas de mejora que plantean.

1.1. Transformación digital y participación ciudadana en la gestión pública

En este marco, las TIC se consideran un medio para facilitar el acceso a la información, promover la transparencia y habilitar el control social de la gestión (Milakovich, 2010). En esa dirección, Spirakis et al. (2010) conciben el gobierno electrónico como el uso de las TIC para transformar la administración y mejorar su accesibilidad, eficacia y responsabilidad, y sostienen que puede incrementar la participación ciudadana y fortalecer los mecanismos democráticos. De igual manera, Luna-Reyes (2017) señala que las plataformas de participación digital abren oportunidades para que la ciudadanía influya en las políticas públicas, aunque advierte que la falta de transparencia en la conducción de esas conversaciones puede favorecer intereses privados.

En el plano empírico, Rana et al. (2017) analizan la adopción de un sistema de gobierno electrónico en el estado indio de Bihar y proponen un modelo que explica el 77% de la varianza de la intención de uso. Por su parte, Amores et al. (2023) examinan las publicaciones de Facebook de un gobierno local filipino durante la pandemia y evidencian que la riqueza de los medios y los mecanismos dialógicos aumentan la interacción ciudadana, mientras que el tipo de contenido no resultó significativo. En contextos locales, Ellison y Hardey

Revista Scientific - Artículo de Investigación Empírica - Arbitrado - Volumen 11, Número 41 - Agosto-Octubre 2026 - pp. 151-162
pp. BA2016000002 - e-ISSN: 2542-2987 - ISNI: 0000 0004 6045 0361

DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2026.11.41.9.151-162
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

(2014) destacan, según una encuesta a autoridades locales inglesas, que las redes sociales podrían renovar la esfera pública local y acercar a los residentes, vistos como consumidores, a su condición de ciudadanos.

Desde la perspectiva de la confianza, Kim y Lee (2012) muestran, con una encuesta aplicada en el Gobierno Metropolitano de Seúl, que la satisfacción con la capacidad de respuesta del gobierno se asocia con la percepción de influir en las decisiones públicas, y que esta percepción se vincula con una mejor valoración de la transparencia. A su vez, la valoración de la transparencia se relaciona con la confianza en el gobierno local, por medio del programa de e-participación que este ofrece. Estos antecedentes proceden de contextos distintos al ecuatoriano, de modo que orientan la lectura de los hallazgos de este estudio sin permitir una comparación directa con ellos.

1.2. Brechas digitales y condiciones de acceso al gobierno electrónico

La evolución de la tecnología informática ha transformado la administración moderna y las formas de participación social. Las TIC pueden facilitar la intervención ciudadana, aunque su aprovechamiento no es uniforme. En el contexto indio, las brechas de acceso, de habilidades y de disposición personal a innovar influyen significativamente en la intención de uso del gobierno electrónico (Gupta, 2020), y, en una aldea rural, el uso de un portal de gobierno electrónico se asocia con las características demográficas y de personalidad de los usuarios (Venkatesh et al., 2014). Estos hallazgos indican que la adopción de los servicios digitales públicos depende de factores individuales y sociales, y no solo de la tecnología disponible.

En lo referente a los canales de acceso, Reddick et al. (2012) evidencian, para Egipto, una brecha digital en el uso del gobierno electrónico y de otros canales, por lo que el gobierno electrónico debe concebirse como un canal más de un entorno multicanal. En el ámbito rural europeo, la desigualdad digital también persiste, de ahí que resulten necesarias políticas de inclusión y de formación en competencias digitales avanzadas (Piekut & Rybaltowicz, 2024). A partir de datos de Eurostat de 2019, los hogares rurales cuentan con menor acceso y las personas de mayor edad, así como quienes viven en zonas rurales, presentan menores habilidades digitales, por lo que se requiere desarrollar la capacidad digital de la población (van Kessel et al., 2022).

1.3. Gobernabilidad democrática, participación colaborativa y cocreación pública

La gobernanza contemporánea ha transformado el papel del Estado y ha ampliado la participación de actores diversos. En este escenario, Innes y Booher (2004) sostienen que los métodos de participación pública exigidos legalmente resultan insuficientes y, en ocasiones, contraproducentes, y que la participación colaborativa, basada en el diálogo auténtico, las redes y la capacidad institucional, responde mejor a sus fines. En consonancia, Gil-Garcia et al. (2018) señalan que, desde la gestión pública, el gobierno digital puede considerarse esencial para la innovación, la coproducción, la transparencia y la generación de valor público. Del mismo modo, Nah y Yamamoto (2017) señalan que la tecnología cívica y las redes de narración pueden fortalecer la construcción comunitaria y la participación, especialmente cuando se articulan con las realidades locales.

En cuanto a la calidad de la participación, Arnstein (1969) propone la «Escalera de la participación ciudadana», que clasifica los niveles de participación en ocho peldaños: desde la no participación (manipulación y terapia), pasando por los niveles intermedios o de participación simbólica (información, consulta y apaciguamiento), hasta los niveles de auténtico poder ciudadano (alianza, poder delegado y control ciudadano). La autora sostiene que solo estos últimos representan una verdadera redistribución del poder hacia los ciudadanos. De modo comparable, Holum (2023) halla, en municipios noruegos, que los esfuerzos gubernamentales por ampliar la participación tienen un efecto muy limitado sobre la confianza en los políticos

Revista Scientific - Artículo de Investigación Empírica - Arbitrado - Volumen 11, Número 41 - Agosto-Octubre 2026 - pp. 151-162
pp. BA2016000002 - e-ISSN: 2542-2987 - ISNI: 0000 0004 6045 0361

DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2026.11.41.9.151-162
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

locales y ninguno sobre la participación real.

A escala global, la evolución de las TIC ha transformado los modelos tradicionales de gobernabilidad y ha dado paso a la gobernanza inteligente. Este modelo se caracteriza por su dinamismo y enfoque participativo, basado en principios como la transparencia, el acceso abierto a la información pública y la cocreación de políticas públicas mediante plataformas digitales interactivas. Así, la gobernanza inteligente se consolida como una herramienta clave para fortalecer la democracia y garantizar una ciudadanía más activa, informada y empoderada.

1.4. La equidad digital como base para una ciudadanía activa

La inclusión digital debe entenderse como un proceso amplio y multidimensional que garantice el acceso equitativo, asequible, significativo, seguro y sostenible a las tecnologías digitales. Esta visión no solo busca cerrar la brecha de acceso, sino también asegurar que todos los grupos sociales, en especial aquellos históricamente excluidos, puedan participar activamente en la vida social, económica y política mediante el uso de las TIC. Desde esta perspectiva, la inclusión no se reduce a dotar de dispositivos y de conectividad, sino que incluye el desarrollo de las capacidades que permiten aprovecharlos. En este sentido, la transformación digital del Estado debe orientarse al fortalecimiento de los derechos humanos, la equidad social y la consolidación de una ciudadanía digital plenamente integrada.

El control social no debe recaer exclusivamente en las organizaciones de la sociedad civil, sino también en actores sociales como comunidades, barrios, instituciones educativas y, de manera fundamental, en la familia. Es crucial facilitar el acceso a tecnologías de la información, a los contenidos que estas ofrecen y a herramientas que permitan a los ciudadanos incidir en la formulación de políticas públicas tanto en el ámbito local como en el nacional.

En el caso de las personas mayores, Schreurs et al. (2017) muestran que la falta de habilidades y de sistemas de apoyo sociales e institucionales dificulta su experiencia con la tecnología, y que el respaldo de familiares y pares puede atenuar su reticencia. A este respecto, Tomczyk et al. (2023) identifican ocho tipos de barreras para su inclusión digital, entre ellas el temor a la tecnología y las limitaciones físicas, económicas y de infraestructura. Sobre las soluciones posibles, Ghorbanian et al. (2025) concluyen, a partir de entrevistas a personas de 65 años o más, que la educación, el apoyo en tiempo real y el diseño claro y accesible de los dispositivos y servicios favorecen su inclusión digital.

Respecto de las políticas de inclusión, McCosker et al. (2023) evalúan un programa nacional australiano de inclusión digital para personas mayores y concluyen que las intervenciones deben tener en cuenta la diversidad de experiencias, necesidades y motivaciones de este grupo. En un plano afín, Rasi-Heikkinen y Doh (2023) abordan la transformación digital de los servicios públicos y privados y el cambio demográfico como dos metaprocesos que influyen en la edad y el envejecimiento. El primer aporte se refiere al diseño de las intervenciones y el segundo, al contexto de digitalización y cambio demográfico en que estas se inscriben.

Para el caso europeo, Botrić y Božić (2021) muestran, con microdatos de Eurostat, que las personas mayores son más reacias a adoptar los servicios de gobierno electrónico, y que la densidad poblacional, la educación y el género inciden en esa brecha. En el mismo orden de ideas, Boksova et al. (2021) incluyen a las personas de ingresos inferiores al promedio entre los segmentos más vulnerables ante la brecha en el apoyo a la digitalización de los servicios públicos. Estos estudios identifican a las personas mayores y a las personas de menores ingresos como segmentos que conviene considerar al diseñar las intervenciones de inclusión digital.

En relación con la participación política, Chirwa et al. (2023) observan, con datos de 36 países africanos,

Revista Scientific - Artículo de Investigación Empírica - Arbitrado - Volumen 11, Número 41 - Agosto-Octubre 2026 - pp. 151-162
pp. BA2016000002 - e-ISSN: 2542-2987 - ISNI: 0000 0004 6045 0361

DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2026.11.41.9.151-162
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

que el acceso a internet y a la telefonía móvil se asocia positivamente con diversas formas de participación política y, según un cuasiexperimento estadounidense, la reducción de la brecha de participación se vincula con un acceso digital efectivo (Frey et al., 2024). En el ámbito juvenil, Forrester y Matusitz (2010) analizan la efectividad de internet para la participación política de los jóvenes en las elecciones presidenciales estadounidenses de 2000, 2004 y 2008, aplicando el concepto de brecha digital. Por último, van Dijk y Hacker (2003) advierten que, aunque la brecha de acceso físico tienda a cerrarse, la brecha de habilidades y de uso puede ampliarse.

Por otra parte, el activismo ciudadano digital ha emergido como una nueva forma de incidencia política y social. A través de plataformas como Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp o Telegram, los ciudadanos utilizan estos espacios virtuales para fomentar el diálogo, la reflexión y la organización colectiva. Aunque estas redes facilitan la participación y fortalecen el capital social que se acumula en una memoria digital colectiva, también presentan riesgos. Entre ellos, destacan el incremento de agresiones, la pérdida de respeto y la proliferación de perfiles falsos o anónimos, factores que pueden distorsionar el debate público. Además, debido a su naturaleza volátil, estas redes suelen perder fuerza a medida que disminuye el interés o la motivación de los usuarios.

2. Metodología

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con un diseño de estudio de caso único aplicado al GAD Parroquial El Esfuerzo, en el cantón Santo Domingo. En este diseño, la unidad de análisis fue el gobierno parroquial y los informantes fueron autoridades, funcionarios y ciudadanos vinculados con su gestión. El estudio buscó comprender las percepciones, experiencias y valoraciones de los actores involucrados en torno a la implementación y utilización de las TIC en los procesos de gestión y participación local. En este estudio, la gobernabilidad se abordó a partir de las percepciones de los actores sobre la comunicación institucional, la transparencia y los tiempos de gestión.

En cuanto a su tipología, la investigación se clasificó como aplicada, en tanto orientó sus hallazgos a la comprensión y mejora de un problema concreto de gestión pública local. El enfoque cualitativo (Creswell & Creswell, 2018) y el método de estudio de caso posibilitaron un análisis intensivo y contextualizado de una unidad social específica, el GAD Parroquial El Esfuerzo (Cohen et al., 2018). Finalmente, el diseño se definió como no experimental y transversal, dado que los datos se recolectaron en un único momento, sin manipulación de variables por parte de las investigadoras (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Para la selección de los 12 participantes se aplicó un muestreo no probabilístico por criterios de conveniencia y saturación teórica, considerando autoridades y funcionarios del GAD Parroquial, así como ciudadanos y representantes de organizaciones comunitarias que mantienen interacción directa con la gestión del gobierno local mediante el uso de herramientas digitales. Se realizaron 12 entrevistas semiestructuradas que permitieron obtener información detallada sobre las prácticas, beneficios y desafíos relacionados con el uso de las TIC en los procesos participativos y de gobernabilidad. Las entrevistas fueron desarrolladas de manera presencial (o virtual, según la disponibilidad de los participantes) y fueron transcritas para su análisis posterior.

La información recolectada se examinó mediante un análisis de contenido temático, lo que posibilitó la identificación de categorías y patrones emergentes vinculados al uso de las TIC, los niveles de participación ciudadana alcanzados y las transformaciones observadas en los mecanismos de gobernabilidad local. El proceso de codificación se realizó manualmente, garantizando la coherencia interna, la exhaustividad y la validez interpretativa de los hallazgos obtenidos. Finalmente, las consideraciones éticas del estudio, entre ellas el consentimiento informado y el anonimato de los

Revista Scientific - Artículo de Investigación Empírica - Arbitrado - Volumen 11, Número 41 - Agosto-Octubre 2026 - pp. 151-162
pp. BA2016000002 - e-ISSN: 2542-2987 - ISNI: 0000 0004 6045 0361

DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2026.11.41.9.151-162
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

participantes, se detallan en el apartado de aprobación ética y consentimiento informado que acompaña al artículo.

3. Resultados

En esta sección se presentan los hallazgos obtenidos a partir del análisis de contenido temático aplicado a las 12 entrevistas semiestructuradas realizadas a autoridades, funcionarios y ciudadanos vinculados con la gestión del GAD Parroquial El Esfuerzo. Los resultados se organizan en cuatro ejes: las formas de participación ciudadana identificadas, el uso de las TIC en la gestión parroquial, los aportes de estas herramientas al fortalecimiento de la gobernabilidad y las percepciones de los participantes sobre su receptividad y las propuestas de mejora planteadas. La Tabla 1 sintetiza los principales hallazgos, con su frecuencia entre los 12 participantes.

Tabla 1. Principales Hallazgos del Análisis de Contenido Temático (n = 12).

Hallazgo identificado	Participantes	Porcentaje
Reconocimiento de avances en transparencia y reducción de tiempos de gestión	12 de 12	100%
Identificación de mecanismos formales e informales de participación ciudadana	8 de 12	66,7%
Percepción de la participación como esporádica y condicionada a intereses inmediatos	8 de 12	66,7%
Identificación de restricciones de conectividad y alfabetización digital	9 de 12	75%

Nota. Fuente: Reino y Murillo (2025), a partir del análisis de contenido temático de las 12 entrevistas semiestructuradas aplicadas a autoridades, funcionarios y ciudadanos del GAD Parroquial El Esfuerzo.

Como se observa en la Tabla 1, la totalidad de los participantes (12 de 12) reconoció avances en transparencia y en la reducción de los tiempos de gestión gracias al uso de las TIC, lo que evidencia una percepción institucional favorable y generalizada. Sin embargo, ocho de los 12 testimonios (66,7%) dieron cuenta de mecanismos formales e informales de participación ciudadana, y ocho de los 12 (66,7%) describieron esa participación como esporádica y condicionada a intereses inmediatos, lo que matiza el alcance real de dichos avances. A su vez, nueve de los 12 entrevistados (75%) identificaron la conectividad deficiente y el bajo nivel de alfabetización digital como las principales restricciones que persisten en la gestión parroquial, lo que condiciona su aprovechamiento.

3.1. Formas de participación ciudadana en la parroquia

De acuerdo con los testimonios recabados de ocho de los 12 participantes entrevistados, en la parroquia El Esfuerzo existen varios mecanismos formales e informales que permiten la participación ciudadana en los procesos de gestión pública. Entre los espacios institucionalizados destacan las asambleas comunitarias, los cabildos ciudadanos y las reuniones del consejo parroquial, donde se aplica la figura de la «silla vacía» como mecanismo de representación ciudadana. Asimismo, se desarrollan mingas comunitarias, mesas de trabajo temáticas y reuniones de planificación en las que participan tanto autoridades locales como habitantes de la parroquia.

No obstante, ocho de los 12 entrevistados (66,7%) señalan que la participación de la población es irregular y, en muchos casos, está condicionada por el interés personal en determinados temas, especialmente cuando existen beneficios directos. Los asuntos relacionados con ayudas sociales, obras de vialidad o servicios públicos generan mayor convocatoria, mientras que temas como presupuestos, planificación o rendición de cuentas despiertan un menor nivel de interés ciudadano. Esta tendencia indica que la convocatoria depende del beneficio inmediato que los vecinos esperan obtener, más que de un interés sostenido por los asuntos de planificación y control de la gestión.

3.2. Uso de TIC en la gestión parroquial

El GAD Parroquial El Esfuerzo ha implementado diversas herramientas tecnológicas orientadas a fortalecer la comunicación y la transparencia en la gestión pública. Entre estas destacan los grupos de difusión en WhatsApp, el uso de la página oficial de Facebook, la página web institucional y el envío de formularios digitales para recoger información y promover la participación ciudadana. En conjunto, constituyen los canales digitales mediante los cuales el gobierno parroquial informa a la población y recoge su

Revista Scientific - Artículo de Investigación Empírica - Arbitrado - Volumen 11, Número 41 - Agosto-Octubre 2026 - pp. 151-162
pp. BA2016000002 - e-ISSN: 2542-2987 - ISNI: 0000 0004 6045 0361

DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2026.11.41.9.151-162
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

opinión. Según lo expresado por uno de los participantes vinculados con la gestión parroquial, estas herramientas han permitido optimizar los canales de comunicación, alcanzar a poblaciones que habitan en zonas alejadas y reducir los desplazamientos físicos innecesarios.

Desde la perspectiva de los ciudadanos y de los representantes de organizaciones comunitarias entrevistados, el uso de estas tecnologías ha facilitado el acceso a la información y la posibilidad de participar de manera remota en algunos procesos, como las encuestas virtuales para la priorización de obras. Sin embargo, también se reconoce que existen limitaciones asociadas a la conectividad y al nivel de alfabetización digital, especialmente entre adultos mayores y habitantes de recintos rurales sin acceso estable a internet o a dispositivos inteligentes. Estas limitaciones condicionan, por tanto, quiénes pueden aprovechar realmente los canales digitales que ofrece el gobierno parroquial. Las herramientas implementadas se resumen en la Tabla 2.

Tabla 2. Herramientas TIC Implementadas por el GAD Parroquial El Esfuerzo.

Herramienta TIC	Uso reportado por los participantes
WhatsApp (grupos de difusión)	Comunicación directa y envío de información a la comunidad
Facebook (página oficial institucional)	Difusión pública de actividades, obras y decisiones del GAD
Página web institucional	Acceso a información institucional y de gestión
Formularios y encuestas digitales	Recolección de información y participación remota (p. ej., priorización de obras)

Nota. Fuente: Reino y Murillo (2025), a partir de los testimonios recabados en las entrevistas semiestructuradas.

Como se observa en la Tabla 2, las herramientas implementadas cumplen funciones complementarias en la relación entre el GAD y la comunidad. Los grupos de WhatsApp, la página de Facebook y la página web se orientan a la comunicación y a la difusión de información, mientras que los formularios y las encuestas digitales, como en las consultas virtuales para priorizar obras, son las herramientas reportadas que abren un canal de participación remota. Esta distribución indica que el gobierno parroquial combina canales de comunicación directa, de difusión pública y de consulta, de modo que la población puede informarse por más de una vía, aunque, según lo reportado, la posibilidad de opinar a distancia se apoya sobre todo en un solo tipo de herramienta.

3.3. Aportes de las TIC al fortalecimiento de la gobernabilidad

Tanto las autoridades como los ciudadanos entrevistados coinciden en que el uso de las TIC ha contribuido al fortalecimiento de la gobernabilidad parroquial al permitir una gestión más ágil, transparente y cercana. Las plataformas digitales han posibilitado que la comunidad acceda de manera oportuna a la información relacionada con obras, actividades y decisiones del GAD, lo que, según los entrevistados, genera mayor confianza y percepción de presencia institucional. Aun así, varios entrevistados también identifican desafíos persistentes que limitan el alcance de estas herramientas, como la necesidad de ampliar la cobertura de conectividad, mejorar la infraestructura tecnológica en los recintos más alejados y desarrollar programas de capacitación digital que permitan a toda la población integrarse plenamente a los procesos participativos virtuales.

3.4. Percepciones sobre receptividad y propuestas de mejora

En general, los entrevistados manifiestan una actitud receptiva ante el uso de tecnologías, valorando especialmente la inmediatez y la facilidad para mantenerse informados y participar sin necesidad de desplazarse. Sin embargo, subrayan la importancia de combinar los medios digitales con mecanismos presenciales inclusivos, para no excluir a los grupos más vulnerables. Esta valoración matiza la receptividad hacia las TIC, pues la aceptación de los medios digitales no excluye la demanda de espacios presenciales. Las propuestas de mejora planteadas, orientadas a asegurar una participación ciudadana efectiva, inclusiva y sostenible, se resumen en la Tabla 3.

Tabla 3. Propuestas de Mejora Planteadas por los Participantes.

Propuesta de mejora	Objetivo
Ampliar la cobertura de internet	Reducir las limitaciones de conectividad en zonas rurales
Capacitar a los adultos mayores en el uso de herramientas digitales	Disminuir el analfabetismo digital y la exclusión de este grupo

Revista Scientific - Artículo de Investigación Empírica - Arbitrado - Volumen 11, Número 41 - Agosto-Octubre 2026 - pp. 151-162
pp. BA2016000002 - e-ISSN: 2542-2987 - ISNI: 0000 0004 6045 0361

DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2026.11.41.9.151-162
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Propuesta de mejora	Objetivo
Fortalecer el acompañamiento presencial	Complementar los medios digitales para no excluir a los grupos más vulnerables

Nota. Fuente: Reino y Murillo (2025), a partir de los testimonios recabados en las entrevistas semiestructuradas.

Como se sintetiza en la Tabla 3, ampliar la cobertura de internet busca atender las limitaciones de conectividad que afectan a los recintos más alejados de la parroquia, mientras que capacitar a los adultos mayores en el uso de herramientas digitales apunta a reducir el analfabetismo digital que hoy los excluye de los procesos participativos virtuales. Estas dos propuestas responden a las restricciones de conectividad y de alfabetización digital identificadas en la Tabla 1, que nueve de los 12 entrevistados señalaron como las principales. La tercera, fortalecer el acompañamiento presencial, recoge la demanda de espacios presenciales descrita al comienzo de este eje, de modo que cada propuesta atiende una restricción o una demanda distinta de los participantes.

4. Discusión

Los resultados del estudio en el GAD Parroquial El Esfuerzo muestran que los actores entrevistados perciben avances en la comunicación, la transparencia y los tiempos de gestión, mientras que ocho de los 12 describieron la participación ciudadana como esporádica y condicionada a intereses inmediatos, como las ayudas sociales, las obras de vialidad y los servicios públicos. Esta combinación contrasta con la asociación entre la satisfacción con la respuesta del gobierno y la percepción de influir en las decisiones públicas observada en Seúl (Kim & Lee, 2012), pues aquí la valoración favorable de la transparencia convive con una participación irregular. Este estudio, de carácter cualitativo y centrado en un solo caso, no permite establecer la razón de esa diferencia.

Los participantes también destacaron que las plataformas digitales han facilitado la interacción entre la comunidad y el gobierno parroquial y, según un participante vinculado con la gestión, han llegado a zonas alejadas. Esta cercanía, no obstante, se reparte de forma desigual, pues quienes carecen de las habilidades o de las condiciones personales necesarias quedan en desventaja frente a los canales digitales, un patrón compatible con las brechas de habilidades y de uso (van Dijk & Hacker, 2003) y con el peso de las características demográficas y de personalidad (Venkatesh et al., 2014). Por ello, la exclusión de adultos mayores y habitantes rurales señalada por los entrevistados no parece atribuible solo a la infraestructura, aunque este estudio no midió el peso relativo de cada factor.

Por otro lado, las restricciones más mencionadas por los entrevistados (nueve de los 12) están vinculadas con la falta de conectividad y la baja alfabetización digital, especialmente entre los adultos mayores y los habitantes de recintos rurales. Esta concentración en dos grupos coincide con los segmentos que los antecedentes identifican como afectados por la brecha digital: las personas mayores, más reacias a adoptar los servicios de gobierno electrónico (Botrić & Božić, 2021), y los habitantes de zonas rurales (Piekut & Rybaltowicz, 2024). La coincidencia se limita a los grupos que los entrevistados mencionaron, pues los resultados no distinguen a los participantes por nivel de ingresos, otro segmento que los antecedentes asocian con mayor vulnerabilidad ante la brecha (Boksova et al., 2021).

Este contraste entre avances operativos y participación efectiva, que persiste aunque los entrevistados destacaron positivamente la rapidez y la transparencia conseguidas a través de las TIC, se aproxima a la distinción entre niveles simbólicos de participación y formas de participación con poder efectivo de decisión (Arnstein, 1969). También guarda semejanza con lo hallado en municipios noruegos, donde los esfuerzos gubernamentales no incrementaron la participación real (Holum, 2023). Estos antecedentes, procedentes de contextos distintos, sugieren que disponer de canales digitales no basta por sí solo para consolidar una participación sostenida, la cual dependería también de que la ciudadanía incida en los asuntos de planificación y control de la gestión, y no solo

Revista Scientific - Artículo de Investigación Empírica - Arbitrado - Volumen 11, Número 41 - Agosto-Octubre 2026 - pp. 151-162
pp. BA2016000002 - e-ISSN: 2542-2987 - ISNI: 0000 0004 6045 0361

DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2026.11.41.9.151-162
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

en los de beneficio directo.

Entre las limitaciones del estudio se cuentan su carácter de caso único, el muestreo no probabilístico por conveniencia y el criterio de selección basado en la interacción con herramientas digitales, que pudo favorecer la participación de usuarios de las TIC. Asimismo, la información proviene de entrevistas, por lo que refleja percepciones y no mediciones directas de la participación ni de la gobernabilidad. Por ello, los hallazgos expresan las percepciones de los actores entrevistados y no pueden extrapolarse a otros gobiernos parroquiales. Investigaciones futuras podrían incorporar a ciudadanos sin interacción digital con el GAD y contrastar los resultados con otros casos parroquiales.

Los resultados sugieren que, pese a las brechas identificadas, las TIC han abierto posibilidades para fortalecer la cercanía y la confianza percibida entre la ciudadanía y las autoridades locales, en la medida en que los entrevistados asociaron el acceso oportuno a la información con mayor confianza y con la percepción de presencia institucional. En el caso del GAD Parroquial El Esfuerzo, el reto consiste en consolidar estos avances sin ampliar la distancia entre quienes pueden aprovechar los canales digitales y quienes no, y en traducirlos en una participación ciudadana más sostenida y deliberativa.

5. Conclusiones

De lo analizado en el caso del GAD Parroquial El Esfuerzo se deduce que, según la percepción de los entrevistados, las TIC han mejorado la comunicación institucional, han reducido los tiempos de gestión y han promovido la transparencia, lo que fortalece la gobernabilidad local, aunque su aporte a la participación ciudadana sigue siendo limitado. Este balance se apoya en que los 12 entrevistados reconocieron avances en transparencia y en tiempos de gestión, en que ocho de los 12 describieron la participación como esporádica y en que nueve de los 12 señalaron la conectividad deficiente y la baja alfabetización digital como las principales restricciones que persisten.

En primer lugar, si bien las TIC han contribuido a modernizar los canales de interacción entre el gobierno parroquial y la sociedad, estos avances coexisten con una participación descrita como esporádica. Las brechas de conectividad, de alfabetización digital y de inclusión de grupos desfavorecidos, que según los entrevistados afectan sobre todo a los adultos mayores y a los habitantes de los recintos rurales, limitan el uso efectivo de las herramientas digitales del gobierno parroquial, de modo que el acceso a la información y a la consulta remota no llega por igual a toda la población.

En segundo lugar, la participación ciudadana en la parroquia se manifiesta a través de mecanismos formales e informales, pero resulta esporádica y condicionada a intereses inmediatos y a beneficios directos. No se evidencia aún su consolidación como una práctica estructural en los procesos de planificación y rendición de cuentas, por lo que la ciudadanía participa por temas específicos y de interés a corto plazo. Esto limitaría una gobernabilidad más corresponsable y deliberativa, pues los asuntos de presupuesto, planificación y rendición de cuentas, que despiertan menor interés, son justamente los que permiten el control de la gestión.

Al mismo tiempo, la distancia entre los avances operativos y la participación efectiva sugiere la necesidad de diseñar políticas públicas de alcance territorial, específicas y sensibles a las particularidades socioeconómicas de esta comunidad. En consecuencia, tales políticas deberían articular las acciones que proponen los participantes, de modo que la conectividad, la capacitación de los adultos mayores y el acompañamiento presencial se refuercen entre sí y no operen por separado. Dado que las tres propuestas surgieron de los propios entrevistados, constituyen un punto de partida para la planificación local, aunque su efecto sobre la participación no fue evaluado en este estudio.

Considerados en conjunto, los hallazgos indican que el GAD Parroquial El Esfuerzo ya dispone de un repertorio de herramientas digitales (WhatsApp,

Revista Scientific - Artículo de Investigación Empírica - Arbitrado - Volumen 11, Número 41 - Agosto-Octubre 2026 - pp. 151-162
pp. BA2016000002 - e-ISSN: 2542-2987 - ISNI: 0000 0004 6045 0361

DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2026.11.41.9.151-162
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Facebook, página web y formularios) que cumple funciones de comunicación y de consulta valoradas por los entrevistados. Las propuestas de los entrevistados se orientan a ampliar el alcance de esos canales y a complementarlos con acompañamiento presencial, y no a incorporar otras herramientas digitales, lo que sugiere que, en el caso estudiado, la transformación digital se concibe como un medio para acercar la información y la consulta a quienes hoy quedan al margen, y no como un fin en sí misma. Cualquier afirmación sobre su efecto en la gobernabilidad legítima y sostenible requiere, por tanto, evaluación empírica posterior.

6. Referencias

Amores, C. M. L., Bael, M. G. L., Escabarte, R. J. D., Batara, E. B., Jovita-Olvez, H. D., & Tomaro, Q. P. V. (2023). Are citizens engaging with government social media Covid-19 pandemic information? Why media richness and dialogic loop features matter. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries, 89*(3), Article e12251. https://doi.org/10.1002/isd2.12251

Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners, 35*(4), 216–224. https://doi.org/10.1080/01944366908977225

Boksova, J., Boksa, M., Horak, J., Pavlica, K., Strouhal, J., & Saroch, S. (2021). E-government services and the digital divide: A quantitative analysis of the digital divide between the general public and internet users. *Journal of Telecommunications and the Digital Economy, 9*(1), 27–49. https://doi.org/10.18080/jtde.v9n1.301

Botrić, V., & Božić, L. (2021). The digital divide and e-government in European economies. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja, 34*(1), 2935–2955. https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1863828

Chirwa, G. C., Manja, L. P., Chasukwa, M., Gunde, A., Dulani, B., Kayuni, H., ... Chinsinga, B. (2023). Assessing the relationship between digital divide and citizens' political participation in Africa. *Development Southern Africa, 40*(6), 1258–1276. https://doi.org/10.1080/0376835X.2023.2224363

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). *Research methods in education* (8th ed.). Routledge.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

van Dijk, J., & Hacker, K. (2003). The digital divide as a complex and dynamic phenomenon. *The Information Society, 19*(4), 315–326. https://doi.org/10.1080/01972240309487

Ellison, N., & Hardey, M. (2014). Social media and local government: Citizenship, consumption and democracy. *Local Government Studies, 40*(1), 21–40. https://doi.org/10.1080/03003930.2013.799066

Forrester, M., & Matusitz, J. (2010). A narrowing digital divide: The impact of the internet on youth political participation. *Communicare: Journal for Communication Studies in Africa, 29*(2), 85–98. https://doi.org/10.36615/jcsa.v29i2.1685

Frey, V., Baldassarri, D. S., & Billari, F. C. (2024). Bridging the digital divide narrows the participation gap: Evidence from a quasi-natural experiment. *Sociological Science, 11*, 214–232. https://doi.org/10.15195/v11.a9

Ghorbanian, M., Kujala, S., Widén, G., Eriksson-Backa, K., & Huvila, I. (2025). Digital inclusion among older adults: Identifying potential solutions. *Human Technology, 21*(1), 51–72. https://doi.org/10.14254/1795-6889.2025.21-1.3

Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: Finding the crossroads. *Public Management Review, 20*(5), 633–646. https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181

Gupta, K. P. (2020). Impact of digital divide on e-government use intention: Moderating role of socio-demographic factors. *International Journal of Electronic Governance, 12*(3), 224–245. https://doi.org/10.1504/IJEG.2020.109833

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.

Holum, M. (2023). Citizen participation: Linking government efforts, actual participation, and trust in local politicians. *International Journal of Public Administration, 46*(13), 915–925. https://doi.org/10.1080/01900692.2022.2048667

Innes, J. E., & Booher, D. E. (2004). Reframing public participation: Strategies for the 21st century. *Planning Theory & Practice, 5*(4), 419–436. https://doi.org/10.1080/1464935042000293170

van Kessel, R., Wong, B. L. H., Rubinić, I., O'Nuallain, E., & Czabanowska, K. (2022). Is Europe prepared to go digital? Making the case for developing digital capacity: An exploratory analysis of Eurostat survey data. *PLOS Digital Health, 1*(2), Article e0000013. https://doi.org/10.1371/journal.pdig.0000013

Kim, S., & Lee, J. (2012). E-participation, transparency, and trust in local government. *Public Administration Review, 72*(6), 819–828. https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02593.x

Luna-Reyes, L. F. (2017). Opportunities and challenges for digital governance in a world of digital participation. *Information Polity, 22*(2–3), 197–205. https://doi.org/10.3233/IP-170408

McCosker, A., Critchley, C., Walshe, J., Tucker, J., & Suchowerska, R. (2023). Accounting for diversity

Revista Scientific - Artículo de Investigación Empírica - Arbitrado - Volumen 11, Número 41 - Agosto-Octubre 2026 - pp. 151-162
pp. BA2016000002 - e-ISSN: 2542-2987 - ISNI: 0000 0004 6045 0361

DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2026.11.41.9.151-162
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

in older adults' digital inclusion and literacy: The impact of a national intervention. *Ageing & Society, 43*(11), 2629–2649. https://doi.org/10.1017/S0144686X21001550

Milakovich, M. E. (2010). The internet and increased citizen participation in government. *JeDEM - eJournal of eDemocracy and Open Government, 2*(1), 1–9. https://doi.org/10.29379/jedem.v2i1.22

Nah, S., & Yamamoto, M. (2017). Civic technology and community building: Interaction effects between integrated connectedness to a storytelling network (ICSN) and internet and mobile uses on civic participation. *Journal of Computer-Mediated Communication, 22*(4), 179–195. https://doi.org/10.1111/jcc4.12189

Piekut, M., & Rybaltowicz, J. (2024). The role of information and communication technologies in rural development. *Zagadnienia Ekonomiki Rolnej/Problems of Agricultural Economics, 378*(1), 69–92. https://doi.org/10.30858/zer/181136

Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). Citizens' adoption of an electronic government system: Towards a unified view. *Information Systems Frontiers, 19*(3), 549–568. https://doi.org/10.1007/s10796-015-9613-y

Rasi-Heikkinen, P., & Doh, M. (2023). Older adults and digital inclusion. *Educational Gerontology, 49*(5), 345–347. https://doi.org/10.1080/03601277.2023.2205743

Reddick, C. G., Abdelsalam, H. M. E., & Elkadi, H. A. (2012). Channel choice and the digital divide in e-government: The case of Egypt. *Information Technology for Development, 18*(3), 226–246. https://doi.org/10.1080/02681102.2011.643206

Schreurs, K., Quan-Haase, A., & Martin, K. (2017). Problematizing the digital literacy paradox in the context of older adults' ICT use: Aging, media discourse, and self-determination. *Canadian Journal of Communication, 42*(2), 359–377. https://doi.org/10.22230/cjc.2017v42n2a3130

Spirakis, G., Spiraki, C., & Nikolopoulos, K. (2010). The impact of electronic government on democracy: E-democracy through e-participation. *Electronic Government: An International Journal, 7*(1), 75–88. https://doi.org/10.1504/EG.2010.029892

Tomczyk, Ł., Mascia, M. L., Gierszewski, D., & Walker, C. (2023). Barriers to digital inclusion among older people: An intergenerational reflection on the need to develop digital competences for the group with the highest level of digital exclusion. *Innoeduca. International Journal of Technology and Educational Innovation, 9*(1), 5–26. https://doi.org/10.24310/innoeduca.2023.v9i1.16433

Venkatesh, V., Sykes, T. A., & Venkatraman, S. (2014). Understanding e-government portal use in rural India: Role of demographic and personality characteristics. *Information Systems Journal, 24*(3), 249–269. https://doi.org/10.1111/isj.12008

Reseña biográfica de las autoras

Johana Lilibeth Reino Reyna | e.jlreino@sangregorio.edu.ec

Es licenciada en Finanzas y Auditoría CPA por la Universidad UTE y bachiller en Contabilidad y Administración por el Colegio Federico González Suárez. Actualmente se desempeña como administradora en la empresa Margcamp S.A., en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, y como profesora virtual en el SECAP (Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional).

Jodamia Uridisnalda Murillo Rosado | jumurillo@sangregorio.edu.ec; jodamiamurillo1@gmail.com

Es ingeniera en Sistemas Informáticos por la Universidad Técnica de Manabí y magíster en Informática Empresarial por la Universidad Regional Autónoma de los Andes (Uniandes). Se encuentra en proceso de obtención del título de PhD en Ciencias Sociales y Jurídicas por la Universidad de Córdoba, España, a la espera de la fecha de defensa de su trabajo doctoral. Es profesora de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, Manabí, Ecuador, desde el año 2009 y miembro del Departamento de Evaluación y Acreditación de dicha universidad desde el año 2018.

Agradecimientos. Las autoras expresan su agradecimiento a las autoridades y funcionarios del GAD Parroquial El Esfuerzo, cantón Santo Domingo, por la apertura y disposición mostradas durante el proceso de recolección de información. Asimismo, agradecen a los ciudadanos y representantes de las organizaciones comunitarias que participaron como informantes en las entrevistas semiestructuradas, cuyos testimonios constituyeron el insumo central

DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2026.11.41.9.151-162
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

de este estudio de caso. Se extiende también un agradecimiento a la Universidad San Gregorio de Portoviejo, institución de afiliación de las autoras, por el respaldo académico brindado para el desarrollo de esta investigación.

Declaraciones de las autoras

Contribución de las autoras (Taxonomía CRediT). Johana Lilibeth Reino Reyna: Conceptualización, Curación de datos, Análisis formal, Investigación, Metodología, Administración del proyecto, Visualización, Escritura - borrador original, Escritura - revisión y edición. **Jodamia Uridisnalda Murillo Rosado:** Conceptualización, Análisis formal, Metodología, Supervisión, Validación, Escritura - revisión y edición.

Financiamiento. Esta investigación no contó con financiamiento de ninguna organización o institución.

Conflicto de intereses. Las autoras declaran no tener conflicto de intereses.

Declaración de disponibilidad de datos. Los datos que respaldan los hallazgos de este estudio están disponibles a solicitud de la autora de correspondencia, Johana Lilibeth Reino Reyna (e.jlreino@sangregorio.edu.ec).

Declaración de uso de Inteligencia Artificial. Durante la redacción de este manuscrito se utilizó Claude (Anthropic), herramienta de inteligencia artificial generativa, para mejorar la ortografía, la gramática y los conectores del texto, así como para ajustar las citas y las referencias a las normas APA 7.ª edición. Las autoras revisaron el contenido resultante y asumen la responsabilidad total por el manuscrito.

Aprobación ética y consentimiento informado. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo con diseño de estudio de caso único aplicado al GAD Parroquial El Esfuerzo, cantón Santo Domingo. Las 12 entrevistas semiestructuradas se realizaron contando en todo momento con el consentimiento informado de los participantes, quienes autorizaron la grabación de las sesiones para su posterior transcripción. La investigación cumplió con los principios éticos de la investigación social, asegurando la confidencialidad de la información, el anonimato de los participantes y el resguardo adecuado de los datos recabados durante el proceso investigativo. El estudio se desarrolló conforme a los lineamientos éticos de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, institución de afiliación de las autoras.

El contenido de este manuscrito se difunde bajo una Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional