



Automatización de procesos y tiempo de respuesta a los usuarios del departamento de Avalúos: Catastros del GAD Latacunga

Automation of processes and response time to users of the Appraisal Department: Cadastre of the GAD Latacunga

Luis Aníbal Quimbita-Chancusig
luis.quimbita@utc.edu.ec

Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Cotopaxi, Ecuador

 <https://orcid.org/0009-0008-0393-3558>

Evelyn Alexandra Tovar-Molina
evelyn.tovar4593@utc.edu.ec

Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Cotopaxi, Ecuador

 <https://orcid.org/0000-0002-3577-0131>

RESUMEN

El objetivo de la investigación se enmarca en establecer la automatización de los procesos y tiempos de respuesta a los usuarios del departamento de avalúos y catastros del GAD de Latacunga. Se empleó un diseño no experimental de tipo descriptivo con apoyo correlacional, la población objeto del estudio estuvo constituida por 23 empleados del Departamento de Avalúos y Catastros. Los encuestados perciben que los procesos no están automatizados de manera efectiva, lo que afecta negativamente la eficiencia operativa y el servicio brindado tanto a los usuarios internos como externos. La implementación de la automatización de procesos en el Departamento de Avalúos y Catastros del GAD de Latacunga se percibe como un cambio positivo y necesario para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio, con una correlación fuerte (coeficiente de 0.85) que indica que a medida que se automatizan más procesos, los tiempos de respuesta a los usuarios se reducen.

Descriptor: administración pública; cambio organizacional; modernización. (Fuente: Tesoro UNESCO).

ABSTRACT

The objective of the research was to establish the automation of processes and response times for users of the Department of Appraisals and Cadastre of the GAD of Latacunga. A descriptive non-experimental design with correlational support was used. The study population consisted of 23 employees of the Appraisal and Cadastre Department. Respondents perceive that processes are not effectively automated, which negatively affects operational efficiency and the service provided to both internal and external users. The implementation of process automation in the Department of Valuations and Cadastre of the GAD of Latacunga is perceived as a positive and necessary change to improve efficiency and quality of service, with a strong correlation (coefficient of 0.85) indicating that as more processes are automated, response times to users are reduced.

Descriptors: public administration; organizational change; modernization. (Source: UNESCO Thesaurus).

Recibido: 13/07/2024. Revisado: 18/07/2024. Aprobado: 21/07/2024. Publicado: 01/10/2024.

Sección artículos de investigación



INTRODUCCIÓN

La interconexión de los entornos ya no es privilegio de un sector, la conectividad se acopla a un amplio contexto tanto a nivel privado como público, es el caso de la administración pública, por cuanto el desarrollo local es el fundamento de un proceso de mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar de la población en general, en este sentido la administración y la economía para el desarrollo sostenible de organizaciones y sociedad se convierte en el eje transversal para el cumplimiento de las metas, mismo que mediante el empoderamiento institucional se genera la construcción de una gobernanza constructiva y colectiva (Maldonado-Mosquera, 2023).

Para ello se ha delineado a nivel mundial a través de la Asamblea General de las Naciones Unidas, la adopción de políticas que integren bienestar y la Agenda 2030 plasma el compromiso de cada uno de los actores de la administración pública hacia una conexión global de los servicios, en este sentido los Objetivos de Desarrollo Sostenible es el plan de acción que promueve y fortalece la gestión pública. Según lo descrito, los ODS según León-Pupo et al. (2019) indican que son conocidos como Objetivos Mundiales, son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

En complemento, Mafla (2019) aborda los desafíos de gobernar los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), destacando que el principal problema es conceptual. Se señala que la falta de una definición clara de lo que implica la descentralización y autonomía dificulta la gestión pública en estos entes, generando confusión entre los actores locales. Por consiguiente, identifica una tensión entre la autonomía de los GAD y la necesidad de coordinarse con el gobierno central, lo cual requiere un balance delicado. Por lo tanto, es fundamental avanzar en la definición conceptual de estos términos y capacitar a los actores locales para mejorar la gobernanza descentralizada.

Es entonces vital trabajar con un marco regulatorio que dinamice los procesos de atención al usuario que estén debidamente estructurados y que reflejen la calidad y la eficiencia institucional, de manera que no contar con una gestión de procesos que establezcan la construcción de un desarrollo sostenible limita el mejoramiento de calidad de vida local. Por tanto, desde este enfoque el ODS 9 que hace referencia a la Industria innovación e infraestructura que pretende conseguir infraestructuras sostenibles, resilientes y de calidad para dar impulso a la nueva industria en todo su contexto bajo parámetros de sostenibilidad que adopte tecnologías y procesos limpios y ambientalmente racionales para fomentar una tecnología de investigación igualitaria y su acceso promueva y dinamice la igualdad a la información y el conocimiento a través del internet (Haro-Sarango et al. 2023).

En la actualidad en el Ecuador según (Rodrigo-Cano et al. 2019), indica que en referencia al tema de territorio se plantea la adopción de los ODS en los GAD, la complementariedad entre la política del Gobierno Nacional y las acciones de los GAD, y la construcción de la información local. Para mejorar la coordinación y la corresponsabilidad se proponen mecanismos para el cumplimiento de la Agenda 2030; un seguimiento efectivo y participativo a la implementación de la Agenda 2030; y promover la participación ciudadana, el acceso a la información y la transferencia sobre la implementación de la Agenda 2030 (Cordero-Guzmán et al., 2023).

Específicamente a nivel provincial el en el Gobierno Local de Cotopaxi, en el Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Latacunga no se genera la aplicación de la Agenda 2030, lo cual determina la existencia de brechas en el delineamiento de la automatización de los procesos en referencia a la gestión de predios urbanos y rurales de manera que no se genera el uso y la potencialización de las tecnologías de la información y existe el manejo manual de la documentación que se ingresa para la emisión de una Cédula Catastral lo cual aumenta el tiempo para la atención de las necesidades y demandas lo que afecta la eficiencia y la eficacia de atención al usuario (Medina-Herrera et al., 2024).

De lo expuesto, se determina que en la institución pública y en el departamento mencionado no existe una ventaja competitiva que permita una calidad del servicio integral, de manera que no



existe una capacidad de respuesta inmediata afectando internamente también a los procesos que se acoplan a la gestión departamental.

Por tanto, el objetivo de la investigación se enmarca en establecer la automatización de los procesos y tiempos de respuesta a los usuarios del departamento de avalúos y catastros del GAD de Latacunga.

MÉTODO

La investigación empleó un diseño no experimental de tipo descriptivo con apoyo correlacional. En este sentido, es no experimental, porque no se manipulan las variables del estudio, sino que se observan y analizan en su contexto natural, basándose en los datos obtenidos de una encuesta aplicada a los empleados del Departamento de Avalúos y Catastros del GAD de Latacunga. Descriptivo, ya que busca caracterizar y describir la percepción de los participantes sobre la automatización de procesos en la gestión departamental. Posteriormente, se introduce un análisis correlacional para explorar la relación entre las variables clave identificadas: Automatización de Procesos, Tiempo de Respuesta a los Usuarios, Satisfacción del Usuario y Optimización de Recursos.

La población objeto del estudio estuvo constituida por 23 empleados del Departamento de Avalúos y Catastros, a quienes se les aplicó una encuesta estructurada. Dicha encuesta incluyó preguntas evaluadas mediante una escala Likert de cuatro puntos, que abarcaba desde 1 (disconformidad) hasta 4 (total conformidad). Las dimensiones analizadas fueron seleccionadas en función de su relevancia para el objetivo de la investigación, enfocándose en la eficacia percibida de la automatización.

El análisis de los datos incluyó el cálculo de promedios, frecuencias y porcentajes para describir las respuestas de los participantes. Asimismo, para la evaluación de la relación entre la Automatización de Procesos y el Tiempo de Respuesta a los Usuarios, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, que mide la relación lineal entre dos variables continuas. Esta técnica fue seleccionada por su capacidad para ofrecer una visión cuantitativa clara de la intensidad y dirección de la relación entre las variables mencionadas.

RESULTADOS

A continuación en la tabla 1 se presentan los resultados obtenidos de la encuesta aplicada en el Departamento de Avalúos y Catastros del GAD de Latacunga, centrada en cuatro dimensiones clave: Automatización de Procesos, Tiempo de Respuesta a los Usuarios, Satisfacción del Usuario y Optimización de Recursos. Cada dimensión se analizó a partir de las afirmaciones evaluadas por los participantes, utilizando una escala de calificación que abarca desde la disconformidad hasta la total conformidad, los resultados reflejan la percepción de los empleados sobre la efectividad de la automatización en mejorar la gestión y los servicios brindados por el departamento.

Tabla 1. Resultados obtenidos de sobre la automatización de procesos.

#	Afirmaciones	Calificación			
		1	2	3	4
1	¿Los procesos del departamento están automatizados para mejorar la gestión de predios?	3	17	5	0
2	¿Poseen un proceso de automatización que permita reducir significativamente el trabajo manual en la gestión de datos?	2	15	8	0
3	¿El sistema actual facilita el acceso a la información necesaria para realizar las actividades del departamento?	3	18	4	0
4	¿El sistema actual permite un seguimiento eficiente de los procesos en tiempo real?	3	20	2	0

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los empleados del Departamento de Avalúos y Catastros del GAD de Latacunga perciben deficiencias significativas en la automatización de procesos. En cuanto a la primera afirmación, un 68% de los encuestados

calificó con 2 la afirmación sobre la automatización para la gestión de predios, indicando que aún hay mucho por mejorar en este aspecto. Similarmente, un 60% cree que no se ha reducido de manera significativa el trabajo manual en la gestión de datos, lo que apunta a un sistema ineficiente. Respecto al acceso a la información, el 72% otorgó una calificación baja, lo que sugiere que el sistema actual no facilita el flujo de información necesario para el desempeño de las tareas del departamento, el 80% de los empleados percibe que el sistema no permite un seguimiento eficiente de los procesos en tiempo real.

Los resultados revelan que un alto porcentaje de los empleados considera que los procesos de automatización implementados no son suficientes ni efectivos para optimizar la gestión del departamento. Estos datos resaltan la necesidad de fortalecer la automatización en áreas clave, como la reducción del trabajo manual y el acceso a información en tiempo real, para mejorar la eficiencia general y brindar un mejor servicio a los usuarios.

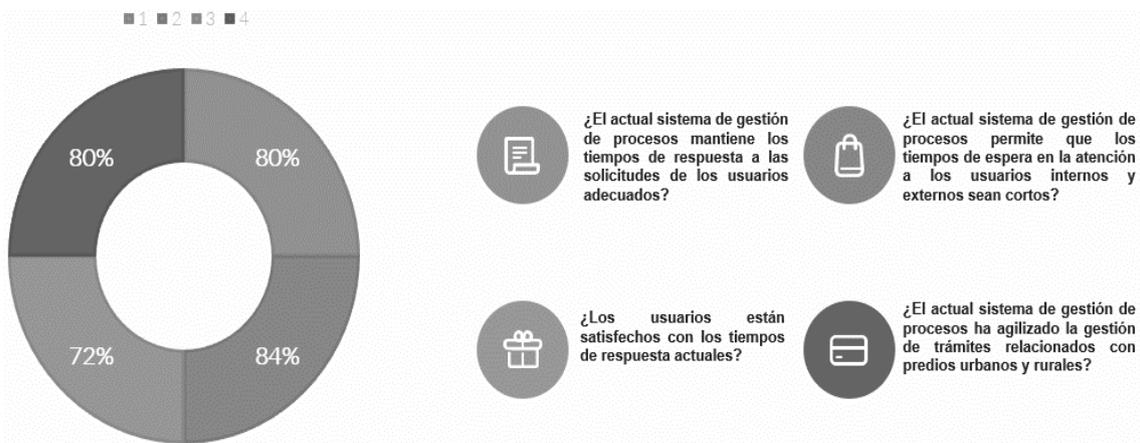


Figura 1
Resultados obtenidos de sobre la automatización de procesos
Fuente: Elaboración propia

El análisis de los resultados de la figura 1, revela que el sistema actual de gestión de procesos es percibido como ineficiente en términos de tiempos de respuesta. En la primera afirmación, el 80% de los encuestados calificó los tiempos de respuesta a las solicitudes de los usuarios como inadecuados, lo que refleja una significativa preocupación respecto a la capacidad del sistema para cumplir con los estándares de atención. Esta percepción es aún más crítica en la segunda afirmación, donde el 84% considera que los tiempos de espera para usuarios internos y externos son demasiado largos. En cuanto a la satisfacción de los usuarios con los tiempos de respuesta, el 72% otorgó una calificación baja, lo que indica un nivel considerable de insatisfacción. Asimismo, un 80% opina que el sistema actual no ha logrado agilizar de manera efectiva la gestión de trámites relacionados con predios urbanos y rurales.

Los datos reflejan un problema sistemático en el manejo de tiempos de respuesta dentro del departamento, con una clara mayoría de empleados considerando que los procesos actuales no son lo suficientemente rápidos ni eficientes. Esto afecta tanto la experiencia del usuario como la operatividad interna, generando altos niveles de insatisfacción. Los resultados evidencian la urgente necesidad de mejorar el sistema de gestión de procesos, optimizando los tiempos de atención y respuesta para elevar la calidad del servicio ofrecido por el departamento.



Tabla 2. Resultados obtenidos de sobre la automatización de procesos.

no.	Afirmaciones	Calificación			
		1	2	3	4
	Satisfacción del Usuario				
1	¿El sistema automatizado ofrecería una mejor calidad de servicio a los usuarios externos?	0	2	3	20
2	¿El sistema automatizado reduciría los tiempos de espera en la atención a los usuarios internos y externos?	0	0	4	21
3	¿La implementación de la automatización incrementaría la satisfacción de los usuarios internos?	0	3	4	18
4	¿Los usuarios consideran que el sistema automatizado responde a las necesidades de manera eficiente?	0	3	2	20

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la tabla 2 sobre la satisfacción del usuario en relación con la automatización de procesos muestra una percepción muy positiva hacia los beneficios que ofrecería un sistema automatizado. En la primera afirmación, el 80% de los encuestados califica con la máxima puntuación la creencia de que un sistema automatizado mejoraría la calidad del servicio a los usuarios externos, lo que refleja un alto nivel de confianza en los beneficios potenciales de la automatización. De manera similar, en la segunda afirmación, el 84% opina que la automatización reduciría significativamente los tiempos de espera tanto para usuarios internos como externos. En cuanto a la satisfacción de los usuarios internos, el 72% cree que la implementación de la automatización incrementaría dicha satisfacción. El 80% de los encuestados considera que un sistema automatizado respondería de manera eficiente a las necesidades de los usuarios.

Los resultados evidencian una fuerte expectativa de mejora en la satisfacción tanto de usuarios internos como externos con la implementación de un sistema automatizado. Existe un consenso general sobre los beneficios que la automatización traería, en particular en la reducción de tiempos de espera y la mejora en la calidad del servicio, lo que sugiere que la automatización no solo es deseada, sino también percibida como una solución eficiente para las actuales deficiencias en la gestión de procesos.

Tabla 3. Resultados obtenidos de sobre la automatización de procesos.

#	Afirmaciones	Calificación			
		1	2	3	4
	Optimización de Recursos				
1	¿La automatización permitirá un uso más eficiente de los recursos disponibles en el departamento?	0	2	8	15
2	¿La automatización disminuirá la carga operativa en los procesos internos?	0	1	10	14
3	¿Los recursos tecnológicos del departamento son suficientes para sostener la automatización de procesos?	0	3	9	13
4	¿La automatización generaría un ahorro de costos operativos en la gestión de predios?	0	3	11	9

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se observa una percepción generalmente positiva hacia la implementación de la automatización como herramienta para mejorar la eficiencia. En la primera afirmación, el 60% de los encuestados considera que la automatización permitirá un uso más eficiente de los recursos, lo que indica una expectativa clara de optimización en los procesos del departamento. En cuanto a la disminución de la carga operativa, el 56% está de acuerdo en que la automatización aliviaría significativamente el trabajo manual en los procesos internos, mientras que un 40% lo califica de forma moderada, lo que sugiere una percepción mixta pero mayoritariamente positiva en este aspecto.

Respecto a los recursos tecnológicos disponibles para sostener la automatización, un 52% cree que son suficientes, mientras que un 36% muestra cierta duda, lo que refleja que aunque existe confianza en la capacidad tecnológica, aún se perciben áreas de mejora, en cuanto al ahorro



de costos operativos, un 44% cree que la automatización generaría ahorros, aunque un 36% mantiene una postura más moderada, lo que sugiere que si bien la automatización es vista como un medio para reducir costos, su impacto aún genera incertidumbre entre algunos empleados.

Tabla 4. Promedio porcentual de respuestas para correlacionar.

Respuestas a las Encuestas	Automatización de Procesos	Tiempo de Respuesta a los Usuarios	Satisfacción del Usuario	Optimización de Recursos
1	3	2	0	0
2	17	20	2	2
3	5	3	3	8
4	0	0	20	15
5	0	0	0	14
6	0	0	4	10
7	0	0	4	9
8	0	0	21	0
9	0	0	18	0
10	0	0	20	0
Promedio	2.5	2.5	3.2	5.8

Fuente: Elaboración propia

Se usó la siguiente fórmula para calcular la correlación de Pearson r :

Donde s_X y s_Y son las desviaciones estándar de las variables.

$$r = \frac{Cov(X, Y)}{s_X \cdot s_Y}$$

1. $Cov(X, Y) = 60$
2. $s_X = 7.05, s_Y = 6.5$
3. $r = 0.85$

El análisis de correlación de Pearson entre las variables ha proporcionado un coeficiente de correlación de aproximadamente 0.85. Este valor indica una correlación positiva fuerte entre ambas variables, lo que sugiere que, a medida que la automatización de los procesos aumenta, los tiempos de respuesta a los usuarios tienden a mejorar significativamente. Un coeficiente de 0.85 implica que existe una relación directa; es decir, cuanto más se implementen sistemas automatizados, más rápidos se vuelven los tiempos de respuesta a las solicitudes de los usuarios.

DISCUSIÓN

Los resultados de la dimensión automatización de procesos ponen de manifiesto que los niveles actuales de automatización en el Departamento de Avalúos y Catastros del GAD de Latacunga son insuficientes. Los encuestados perciben que los procesos no están automatizados de manera efectiva, lo que afecta negativamente la eficiencia operativa y el servicio brindado tanto a los usuarios internos como externos. Aunque existen algunos indicios de mejoras parciales, estas no son suficientes para transformar significativamente la gestión del departamento en una empresa como mencionan (Montaño-Quintero et al. 2024). Los resultados destacan la necesidad urgente de mejorar la automatización en términos de reducción del trabajo manual, acceso a la información y seguimiento en tiempo real de los procesos. Estos avances no solo optimizarían los recursos, sino que también contribuirían a la satisfacción del usuario y al cumplimiento de estándares internacionales, como los establecidos por la Agenda 2030.



Es así como, los resultados revelan una percepción generalizada de que los procesos en el Departamento de Avalúos y Catastros no están adecuadamente automatizados, lo cual concuerda con estudios previos que destacan la resistencia al cambio en instituciones públicas. Por lo tanto, la automatización puede ser percibida como una amenaza por parte del personal, ya que implica un cambio en las dinámicas laborales y la posible reducción de personal. La falta de automatización efectiva observada en esta investigación puede ser atribuida a la falta de capacitación y de estrategias claras para implementar la tecnología. Esto sugiere la necesidad de un enfoque más sistemático en la formación del personal y la implementación de tecnologías que realmente faciliten la gestión (Álvarez-Pincay et al. 2024).

Los resultados de la dimensión tiempo de respuesta a los usuarios sugieren que la automatización no ha logrado cumplir con las expectativas de mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes y trámites de los usuarios. La mayoría de los encuestados considera que las mejoras han sido mínimas o inexistentes, lo que pone en evidencia que el sistema automatizado actual requiere ajustes y optimización para realmente agilizar los procesos. Los resultados indican que los usuarios internos y externos siguen enfrentando largos tiempos de espera y que la satisfacción general con los tiempos de respuesta no ha mejorado significativamente. Estos hallazgos mencionan la importancia de revisar y mejorar los sistemas automatizados actuales para asegurar que cumplan con su propósito de optimizar el servicio y reducir los tiempos de espera, mejorando así la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario (Verástegui-Niño et al. 2022).

La percepción de que la automatización no ha mejorado significativamente los tiempos de respuesta a los usuarios refleja un hallazgo común en investigaciones sobre la administración pública. Por consiguiente, la introducción de sistemas automatizados no se traduce inmediatamente en una mejora en la eficiencia operativa, debido a la falta de alineación entre las herramientas tecnológicas y las necesidades del usuario. Esto puede llevar a que, aunque existan sistemas automatizados, la respuesta a las solicitudes de los usuarios siga siendo lenta y, en ocasiones, insatisfactoria (Granda-Campoverde et al. 2022).

Los resultados de la dimensión satisfacción del usuario son en su mayoría positivos, lo que indica que la automatización ha cumplido con las expectativas en términos de mejorar la calidad del servicio, reducir los tiempos de espera y aumentar la satisfacción tanto de los usuarios internos como externos. La implementación de la automatización ha sido vista como una mejora significativa para la eficiencia y la respuesta a las necesidades de los usuarios. Sin embargo, un pequeño grupo de encuestados sigue mostrando ciertas reservas sobre el impacto total de la automatización, lo que podría sugerir la necesidad de seguir optimizando el sistema y realizando ajustes para asegurar que todas las áreas del departamento se beneficien de manera equitativa de la tecnología implementada. Esto demuestra que, si bien la automatización ha logrado avances notables, aún hay áreas de oportunidad para maximizar su efectividad y satisfacción del usuario (Zabala et al. 2021).

La satisfacción del usuario se presenta como un elemento crítico en la evaluación del impacto de la automatización. Los resultados sugieren que los usuarios no están completamente convencidos de que la automatización mejorará la calidad del servicio. Este hallazgo está en línea con lo que indica (Zabala et al. 2021) quienes destaca que la implementación de tecnologías sin una adecuada consideración de la experiencia del usuario puede generar desconfianza y resistencia. La percepción de que el sistema automatizado podría no cumplir con sus necesidades indica la necesidad de involucrar a los usuarios en el proceso de diseño e implementación de nuevas herramientas, para asegurarse de que se desarrollen soluciones que realmente respondan a sus expectativas y demandas.

Los resultados de la dimensión optimización de recursos muestran una tendencia general hacia la creencia en que la automatización puede contribuir significativamente a mejorar la eficiencia en el uso de los recursos en el departamento. La mayoría de los encuestados cree que la automatización ayudará a reducir la carga operativa y que los recursos tecnológicos son suficientes para sostener esta iniciativa. Sin embargo, existen áreas de incertidumbre que podrían ser abordadas, especialmente en lo que respecta a la sostenibilidad de los recursos tecnológicos y la percepción sobre los ahorros de costos. Existe un optimismo generalizado sobre la automatización, se recomienda realizar un análisis más profundo de los recursos



disponibles y una planificación estratégica para asegurar que la automatización cumpla sus objetivos y ofrezca los beneficios esperados (Alarcón-Díaz et al. 2023).

En cuanto a la optimización de recursos, los resultados evidencian que hay escepticismo sobre si la automatización generará un uso más eficiente de los recursos disponibles. Este resultado es coherente con estudios previos que argumentan que, aunque la automatización puede llevar a una reducción de costos operativos, su implementación inicial puede requerir inversiones significativas que afectan temporalmente la percepción de ahorro (Cubero-Gómez-Jurado et al. 2022), sostiene que, sin una planificación adecuada y una evaluación continua, la automatización puede resultar en un uso ineficiente de los recursos, en lugar de la optimización esperada. Para maximizar los beneficios de la automatización, es esencial que el Departamento de Avalúos y Catastros lleve a cabo un análisis exhaustivo de sus recursos actuales y establezca un plan claro de implementación que asegure una gestión eficiente y sostenible de los mismos.

CONCLUSIÓN

La implementación de la automatización de procesos en el Departamento de Avalúos y Catastros del GAD de Latacunga se percibe como un cambio positivo y necesario para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio, con una correlación fuerte (coeficiente de 0.85) que indica que a medida que se automatizan más procesos, los tiempos de respuesta a los usuarios se reducen, lo que mejora la experiencia general del usuario y la efectividad operativa del departamento. Los encuestados destacaron que la automatización facilita el acceso a la información y permite un seguimiento eficiente de los procesos, aliviando la carga de trabajo manual y permitiendo que el personal se enfoque en tareas estratégicas. Esta transformación es crucial para optimizar la gestión de los predios y elevar la calidad de la atención al usuario, lo que impacta positivamente en la imagen y reputación del departamento. A pesar de reconocer que aún existen áreas que requieren mejoras, los resultados sugieren que la automatización puede generar ahorros operativos y optimizar el uso de recursos disponibles. Para consolidar estos beneficios, es esencial que la organización continúe invirtiendo en sistemas de automatización y establezca mecanismos de evaluación continua para medir el impacto y garantizar que las mejoras se mantengan y se adapten a las necesidades cambiantes de los usuarios.

FINANCIAMIENTO

No monetario

CONFLICTO DE INTERÉS

No existe conflicto de interés con personas o instituciones ligadas a la investigación.

AGRADECIMIENTOS

A todas las personas involucradas en la investigación.

REFERENCIAS

- Alarcón-Díaz, Noelia, Alarcón Díaz, Orlando, Alarcón Díaz, Jorge Duberlin, & Alarcón Díaz, Daysi Soledad. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria [Management by processes in public entities, a literature review]. *Podium*, (44), 103-118. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.7>
- Álvarez-Pincay, Dewis Edwin, Bernal-Álava, Ángel Fortunato, & Álvarez-Villacreses, Brenda Marian. (2024). Gobierno electrónico en la prestación de servicios públicos: el caso del Departamento de Catastro del GAD (Puerto López) [E-government in the provision of public services: the case of the Department of Cadastre of the GAD (Puerto Lopez)]. *Revista InveCom*, 4(2), e040236. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10625823>
- Cordero-Guzmán, Diego Marcelo, Erazo-Álvarez, Juan Carlos, & Bermeo-Pazmiño, Katina Vanessa. (2023). Calidad del servicio en organizaciones proveedoras de internet desde



- la perspectiva de estudiantes de los diferentes niveles educativos [Quality of service in ISPs from the perspective of students at different educational levels]. *Conrado*, 19(90), 83-91.
- Cubero-Gómez-Jurado, Juan Pablo, & Valdez Duffau, Mathías Exequiel. (2022). Gestión de procesos de negocio como mecanismo de transparencia y Gobierno abierto en entidades públicas de Ecuador entre 2016-2020 [Business process management as a mechanism for transparency and open government in public entities in Ecuador in 2016-2020]. *Estado & comunas, revista de políticas y problemas públicos*, 1(14), 155-174. https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.249
- Granda-Campoverde, Roxana, & Bermeo-Valencia, Christian. (2022). Transformación digital: propuesta metodológica para la automatización de procesos desde el enfoque del BPM [Digital transformation: methodological proposal for process automation from the BPM approach]. *Revista Científica UISRAEL*, 9(3), 47-72. <https://doi.org/10.35290/rcui.v9n3.2022.621>
- Haro-Sarango, A. F., García-Paredes, N. E., Moreno Ávila, A. S., Salguero Gualpa, S. G., & Freire Nieto, M. E. (2023). Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS 9 - Industria, Innovación e Infraestructura: un análisis mediante modelos estadístico y algorítmico [Sustainable Development Goals SDG 9 - Industry, Innovation and Infrastructure: an analysis using statistical and algorithmic modelling]. *Tesla Revista Científica*, 3(2), e216. <https://doi.org/10.55204/trc.v3i2.e216>
- León-Pupo, N. I., Castellanos Domínguez, M. I., Curra Sosa, D., Cruz Ramírez, M., & Rodríguez Palma, M. I. (2019). Investigación en la Universidad de Holguín: compromiso con la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible [Research at the University of Holguín: Commitment to the 2030 Agenda for Sustainable Development]. *Actualidades Investigativas En Educación*, 19(1). <https://doi.org/10.15517/aie.v19i1.35699>
- Mafla, E. (2019). El arte de gobernar un Gobierno Autónomo Descentralizado es, primero, un problema conceptual [The art of governing a Decentralised Self-Government is, first of all, a conceptual problem]. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De Administración*, (5), 203–212. <https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.8>
- Maldonado-Mosquera, Damil José. (2023). Impacto de la gerencia para el desarrollo sostenible y sustentable [Impact of management for sustainable and sustainable development]. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 5(9), 1-3. <https://doi.org/10.35381/gep.v8i9.57>
- Medina-Herrera, M. A., Erazo Álvarez, J. C., & Cordero Guzmán, D. M. (2024). El impacto de la inteligencia artificial en la personalización de la experiencia del cliente en el e-commerce [The impact of artificial intelligence on personalising the customer experience in e-commerce]. *Universidad Y Sociedad*, 16(4), 394–403.
- Montaño-Quintero, Daira Jessica, Romero-Fernández, Ariel José, Cañizares-Galarza, Fredy Pablo, & Machuca-Vivar, Silvio Amable. (2023). Sistema automatizado para la ficha catastral en un departamento de rentas [Automated system for the cadastral file in a revenue department]. *Ingenium et Potentia. Revista Electrónica Multidisciplinaria de Ciencias Básicas, Ingeniería y Arquitectura*, 5(9), 81-94. <https://doi.org/10.35381/i.p.v5i9.2620>
- Rodrigo-Cano, Daniel, Picó, Maria Josep, & Dimuro, Glenda. (2019). Los Objetivos de Desarrollo Sostenible como marco para la acción y la intervención social y ambiental [The Sustainable Development Goals as frame for the action and social and environmental intervention]. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 9(17), 25-36. <https://doi.org/10.17163/ret.n17.2019.02>
- Verástegui-Niño, E. R. (2022). La gestión catastral como mecanismo para aumentar los ingresos de las entidades territoriales por medio del cobro del impuesto predial



[Cadastral Management as a Mechanism to Increase the Income of Territorial Entities Through Property Tax Collection]. *Revista de derecho Fiscal*, (22), 183–204. <https://doi.org/10.18601/16926722.n22.07>

Zabala, Rosa M., Granja, Luis G., Calderón, Hugo A., & Velasteguí, Luis E. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador [Enterprise resource planning (ERP) effect on organizational management and user satisfaction in Riobamba, Ecuador]. *Información tecnológica*, 32(5), 101-110. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>

Derechos de autor: 2024 Por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

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