

Calidad del e-gobierno y la participación ciudadana: la función mediadora de la confianza en el GAD Parroquial El Paraíso de Celén

Quality of e-government and citizen participation: the mediating role of trust in the El Paraíso de Celén Parish Council

Jhannela Maribel Mora Labanda, Francisco Paúl Pérez Salas

Resumen

El estudio analizó la insuficiencia en la calidad, accesibilidad y confianza de los servicios digitales del GAD Parroquial El Paraíso de Celén, contexto que minimizó la participación ciudadana en medios públicos digitales. De este modo, el objetivo general fue estudiar la influencia de la calidad del e-gobierno en la participación ciudadana, tomando en cuenta la confianza como instrumento mediador. Asimismo, la metodología fue cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental y de corte transversal, a través de un cuestionario estructurado con escala Likert y análisis estadístico en SPSS; la muestra estuvo integrada por 328 personas de la población económicamente activa de la parroquia. Además, los resultados señalaron una alta confiabilidad del instrumento, con alfa de Cronbach global de 0,983, KMO de 0,880 y una correlación positiva entre el e-gobierno y la participación ciudadana, con Rho de Spearman de 0,867 y significancia de 0,000. De esta manera, se concluyó que los óptimos servicios digitales reforzaron la participación ciudadana y el vínculo institucional en la parroquia estudiada.

Palabras clave: e-gobierno; participación ciudadana; confianza institucional; servicios digitales; GAD parroquial.

Jhannela Maribel Mora Labanda

Universidad Nacional de Chimborazo | Riobamba | Ecuador | jhannela.mora@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0005-1167-8065>

Francisco Paúl Pérez Salas

Universidad Nacional de Chimborazo | Riobamba | Ecuador | francisco.perez@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-5866-3320>

Abstract

This study analyzed the shortcomings in the quality, accessibility, and trustworthiness of the digital services of the El Paraíso de Celén Parish Government, a context that minimized citizen participation in digital public media. Thus, the general objective was to study the influence of e-government quality on citizen participation, considering trust as a mediating factor. The methodology was quantitative, descriptive, correlational, non-experimental, and cross-sectional, using a structured questionnaire with a Likert scale and statistical analysis in SPSS. The sample consisted of 328 people from the economically active population of the parish. Furthermore, the results indicated high reliability of the instrument, with an overall Cronbach's alpha of 0.983 and a KMO of 0.880, and a positive correlation between e-government and citizen participation, with a Spearman's rho of 0.867 and a significance level of 0.000. Thus, it was concluded that optimal digital services strengthened citizen participation and institutional ties in the studied parish.

Keywords: e-government; citizen participation; institutional trust; digital services; parish government.

Introducción

El gobierno electrónico se ha fortalecido como un elemento esencial para consolidar la transparencia, mejorar la eficacia administrativa y fomentar la participación ciudadana a través de medios digitales; no obstante, su efectividad ha sido homogénea por elementos asociados a la confianza en los servicios digitales. Demostraciones recientes señalan que el 60,9% de la población confía en los servicios de e-government, mientras que el 61,4% muestra preocupaciones vinculadas con el resguardo de su información, lo que muestra una brecha relevante entre disponibilidad tecnológica y confianza institucional (Coronado & Estrada, 2021).

En Ecuador, el desarrollo del gobierno electrónico ha experimentado avances esenciales en los últimos años, en particular luego de procesos de digitalización promovidos por el Estado para optimizar la interacción con la ciudadanía. Según García et al. (2026), el 60,7% dispone de acceso a internet, lo que muestra una brecha importante, generalmente en zonas rurales. También, el 45,5% de la ciudadanía emplea internet para relacionarse con instituciones públicas, reflejando una participación todavía limitada. De esta manera, la baja calidad, accesibilidad y confiabilidad de servicios digitales sigue siendo una problemática.

En el contexto local, el GAD parroquial El Paraíso de Celén se encuentran dificultades vinculadas con la calidad del e-gobierno que restringen la participación ciudadana en los procesos de gestión pública digital, por consiguiente, estas problemáticas se relacionan con restricciones en infraestructura tecnológica, limitada conectividad, escasa interacción entre la población y la empresa. Por lo tanto, la apreciación de baja calidad en los servicios electrónicos incide en la confianza de la población, minimizando su disposición a participar en mecanismos de consulta, control social y toma de decisiones (Pico & Salazar, 2021).

Así, el presente estudio se justifica en el requerimiento de analizar de modo integral el vínculo entre la calidad del e-gobierno y la participación ciudadana, añadiendo la confianza como un instrumento mediador esencial dentro del modelo de análisis. Además, entender este vínculo facilitará reconocer elementos que limitan la interacción entre ciudadanía y gobierno local, ge-

nerando pruebas que ayuden a la consolidación de los procesos de gestión pública, basados en optimizar la transparencia, la eficacia institucional y el vínculo con la comunidad.

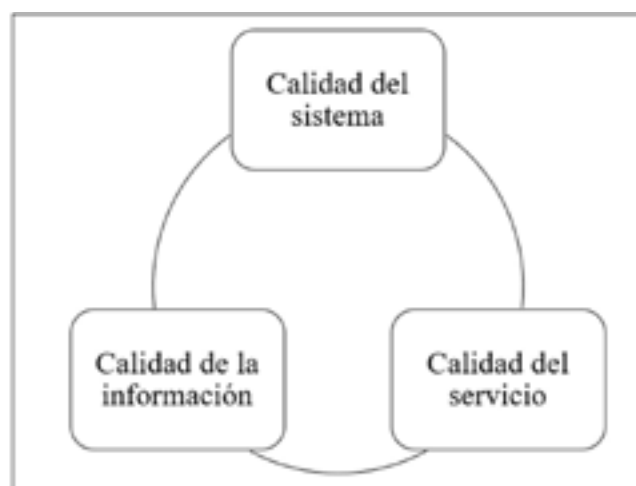
Por tal razón, el presente estudio busca comprender la incidencia de la participación ciudadana en la calidad de los servicios públicos del GAD Parroquial de El Paraíso de Celén en el periodo 2025. Para lo cual, pretende describir el nivel de participación ciudadana en la administración de la calidad de los servidores públicos, con el objetivo de entender su nivel de involucramiento en los procesos de la gestión pública brindados por el GAD, identificando sus atributos clave y condiciones recientes. Por último, se pretende establecer la incidencia que existe entre la participación ciudadana y la administración de la calidad de los servidores públicos, con el objetivo de demostrar cómo el involucramiento influye en la mejora de los servicios brindados.

Desarrollo teórico

Calidad del e-gobierno

Según los estudios realizados por Melchor et al. (2021), se hace referencia al nivel de eficacia, accesibilidad y funcionalidad de los servicios digitales brindados por el GAD Parroquial. De este modo, esta variable facilita examinar cómo las plataformas tecnológicas permiten la interacción entre ciudadanos y empresa; además, su correcta administración incide en la confianza y participación ciudadana en contextos digitales.

Figura1. Dimensiones de Calidad del e-gobierno



Fuente: elaboración propia.

Calidad del sistema

Según Zamora (2025), sustenta que la calidad del sistema se refiere al funcionamiento técnico de las plataformas digitales, tomando en cuenta su facilidad de empleo, velocidad y seguridad de los datos, además, un sistema eficaz facilita que los usuarios accedan sin problemas a los servicios electrónicos, favoreciendo la percepción positiva del e-gobierno y motiva su uso, a través de

la interacción sin dificultades, minimizando barreras tecnológicas y mejorando la experiencia de las personas.

Calidad de la información

La calidad de la información se vincula con la precisión, claridad, actualización, importancia y confiabilidad de la información que el GAD brinda por sus plataformas digitales, como lo son Facebook e Instagram. Por otro lado, la disponibilidad de datos concisos facilita a la población tomar decisiones informadas y participar de modo activo en procesos de gestión pública, así favoreciendo la transparencia institucional y consolidando la relación entre la población y el gobierno parroquial (Chuquisapon et al., 2025).

Calidad del servicio

La calidad del servicio digital conlleva la capacidad de respuesta, atención oportuna y soporte proporcionado a la población en el empleo de medios digitales; asimismo, este componente analiza cómo el GAD responde a las necesidades de las personas, resolviendo inquietudes y permitiendo el uso de los servicios públicos. Además, un servicio eficaz no solo mejora la satisfacción del ciudadano, sino que también consolida la confianza en la institución y fomenta el empleo continuo de los canales digitales (Hutahaeen et al., 2023).

Participación ciudadana

La participación ciudadana indica el grado de intervención de los ciudadanos en procesos de administración pública, generalmente a través del empleo de instrumentos digitales que facilitan la interacción con el GAD Parroquial. De este modo, esta variable resulta esencial para examinar el nivel en el que la ciudadanía se incorpora en la toma de decisiones, el control social y la construcción de políticas públicas; así, su desarrollo depende en gran medida de la calidad de los servicios electrónicos y del grado de confianza que la población coloca en la empresa (Wei et al., 2021).

Figura 2. Dimensiones de la participación ciudadana



Fuente: elaboración propia.

Confianza disposicional

La confianza disposicional hace referencia a la predisposición general de la población a depositar la confianza en empresas públicas y al empleo de recursos digitales. Así, este tipo de confianza es un elemento inicial que incide en la aceptación o el rechazo de los servicios electrónicos brindados por el GAD. De este modo, una mayor confianza disposicional permite la interacción con el e-gobierno y fomenta la participación ciudadana desde una perspectiva abierta y receptiva (Ordóñez et al., 2021).

Confianza institucional

La confianza institucional se encuentra vinculada con la percepción que posee la población sobre la claridad, honestidad y eficacia del GAD en la gestión de los servidores públicos. También cuando las personas notan que la empresa actúa con integridad y responsabilidad, incrementa su disposición a participar activamente en procesos de gobernanza. Por ello, forma un instrumento esencial para consolidar la legitimidad del gobierno electrónico y fortalecer el vínculo entre el Estado y la ciudadanía (Nguyen, 2024).

Intención de uso continuo

La intención de uso continuo se relaciona con la disposición de la población a seguir empleando los medios digitales en el establecimiento a futuro, de acuerdo con sus experiencias previas. Asimismo, esta intención incide en la calidad percibida del sistema, los datos y el servicio recibidos. Además, un nivel alto de intención de uso continuo demuestra satisfacción y confianza en el e-gobierno, lo que contribuye a fortalecer su adopción y a consolidar la participación ciudadana digital (Abdulkareem et al., 2022).

Recomendación electrónica

La recomendación electrónica hace referencia a la disposición de los ciudadanos a sugerir el empleo de los servicios digitales del GAD a otras personas; además, esta acción se vincula con la experiencia positiva de las personas y con el grado de confianza creado por la plataforma. De este modo, la recomendación electrónica no solo expande la cobertura del e-gobierno, sino que también actúa como un indicador de satisfacción y aceptación social de los servicios digitales proporcionados por la empresa (Holum, 2023).

Con la literatura existente se plantean las siguientes hipótesis de investigación:

H_0 : la calidad del e-gobierno influye de manera negativa en la participación ciudadana en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial El Paraíso de Celén.

H_1 : la calidad del e-gobierno influye positivamente en la participación ciudadana en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial El Paraíso de Celén.

Metodología

El estudio adopta un enfoque cuantitativo y emplea instrumentos estadísticos para medir el nivel de alfabetización del consumidor y su contribución a las preferencias de compra hacia los negocios de la economía popular y solidaria.

Para la recolección de datos, se adoptó un cuestionario estructurado que conlleva dimensiones que serán examinadas por escala tipo Likert; asimismo, la muestra se encontró agrupada por consumidores locales, elegidos a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia.

Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo, según Calle & Costales (2021), se basa en la verificación de hipótesis sustentadas a través de información recolectada de muestras representativas; así, este método deductivo facilita analizar de modo sistemático el vínculo existente entre las variables. En el presente estudio, se asumió este enfoque con el objetivo de medir la incidencia de la calidad del e-gobierno en la participación ciudadana, tomando en consideración la confianza como variable mediadora en el entorno del GAD Parroquial El Paraíso de Celén.

Mediante un cuestionario estructurado, examinó dimensiones como la calidad del sistema, la calidad de la información y la calidad del servicio; también se evaluaron los niveles de participación y confianza ciudadana, facilitando el reconocimiento de patrones de comportamiento, interacción digital y correlaciones importantes con las variables estudiadas.

Diseño descriptivo

Según Jácome et al. (2025), el diseño descriptivo hace referencia de modo conciso y sistemático a los componentes que forman una realidad específica, ayudando a entender sus características y comportamientos sin modificar su naturaleza. En el presente estudio se adoptó este diseño ya que permite reconocer el grado de calidad del e-gobierno, la participación ciudadana y la confianza en los servicios digitales del GAD, permitiendo recolectar datos precisos sobre las percepciones de la población según la operación de medios virtuales, la accesibilidad y la interacción pública.

Diseño correlacional

El diseño correlacional se basa en el estudio del vínculo existente entre dos o más variables, sin alterarlas, con el objetivo de reconocer patrones de asociación y establecer la intensidad y dirección del vínculo entre ellas. Además, el análisis busca estudiar el vínculo entre la calidad del e-gobierno, confianza institucional y participación ciudadana, sin interrumpir el comportamiento de las variables (Guerrero, 2021). También se usarán métodos estadísticos como el coeficiente rho de Spearman, estableciendo el nivel de vinculación entre las variables estudiadas.

Diseño no experimental

Según Chamba Tacuri et al. (2025), el diseño no experimental se define por la falta de manipulación intencional de las variables, facilitando que el investigador visualice los fenómenos tal como suceden en su contexto real. Para el análisis se adoptó un diseño no experimental de corte transversal, en el que los datos serán recolectados en un único momento a través de la aplicación de encuestas a la población económicamente activa de la provincia de Loja. Mediante estas herramientas se recolectará información con las dimensiones de la calidad del e-gobierno, que se evaluarán a través de técnicas estadísticas.

Población-muestra

En la investigación, la población se conformó por la población económicamente activa de la parroquia El Paraíso de Celén, aproximadamente 2244 personas según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2022), y también por los reportes socioeconómicos procedentes del mercado aboral ecuatoriano. De este modo, la población contiene a las personas que participan activamente en actividades laborales y son parte del mercado de empleo.

La muestra estaba conformada por 328 individuos. Para hallar el tamaño de la misma, se empleó una fórmula para poblaciones finitas. Donde:

N = Tamaño de la población

Z= Nivel de confianza del 95%

P= Probabilidad de ocurrencia

Q= Probabilidad de no ocurrencia

E= Margen de error

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{2244(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(2244 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{2244(3,8416)(0,25)}{0,0025(2243) + 0,9604}$$

$$n = \frac{2154,54}{6,5679}$$

$$n = 328$$

Por otro lado, las personas fueron elegidas según los criterios de accesibilidad y disponibilidad. La selección de esta muestra asegura un nivel de precisión correcto en los análisis estadísticos y minimiza el peligro de parcialidades en la interpretación de los resultados (Coronado & Estrada, 2021).

Tipo de recolección de datos

En el presente estudio se reconoció un modelo unifactorial; además, son indispensables distintos elementos para demostrar dichas correlaciones; se empleó un modelo multifactorial. Por otro lado, se ejecuta el estudio estadístico de los datos; se opta por el software SPSS, con el objetivo de comparar la hipótesis y responder preguntas establecidas en el estudio.

Se adoptó en un análisis factorial como método estadístico multivariante con el fin de estudiar la hipótesis y responder preguntas establecidas en el estudio, o se empleó en el análisis factorial como método estadístico multivariante con el fin de estudiar la estructura y correlación entre variables atribuidas a una o más dimensiones no completamente medibles (García et al., 2026).

Confiabilidad del instrumento

El alfa de Cronbach es un indicador estadístico utilizado para medir la fiabilidad de instrumentos de recolección de datos como sondeos y encuestas con varios ítems. Este coeficiente estudia la uniformidad de los factores, estableciendo si indican el mismo constructo subyacente. Se considera aceptable un valor que supera 0.70, lo que indica una correlación positiva entre los elementos y la eficacia en la recolección de información pertinente (Pico & Salazar, 2021).

Tabla 1. Alfa de Cronbach

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad del sistema	0,879	3
Calidad de la información	0,919	3
Calidad del servicio	0,928	4
Confianza disposicional	0,913	3
Confianza institucional	0,941	3
Intención de uso continuo	0,948	3
Recomendación electrónica (EWOM)	0,920	3
Total	0,983	22

Fuente: elaborado a través del software Spss.

La tabla 1 señaló un coeficiente alfa de Cronbach global de 0,983, lo que evidenció una correcta confiabilidad interna del instrumento, según los estudios realizados por (Melchor et al., 2021). A través de este resultado se afirmó que los 22 ítems examinados presentaron alta congruencia entre sí; por ello, la encuesta fue correcta para medir las dimensiones expuestas en el análisis. También, las mismas rebasaron el valor mínimo aceptable de 0,70, lo que exhibió que cada sección de preguntas sostuvo estabilidad y coherencia interna. De este modo, subrayó la dimensión de intención de uso continuo con un alfa de 0,948, luego confianza institucional con 0,941 y calidad del servicio con 0,928, lo que evidenció que las personas notaron con coherencia elementos vinculados con la continuidad del empleo de servicios digitales.

Del mismo modo, las dimensiones recomendación electrónica-EWOM- con 0,920, calidad de información con 0,919, confianza disposicional con 0,913 y calidad del sistema con 0,879, lo que afirmó la solidez de la encuesta. Por ello, los resultados recolectados fueron confiables y válidos para seguir con el estudio estadístico de las variables asociadas con la calidad del e-gobierno, la confianza ciudadana y la participación de los usuarios en el entorno parroquial estudiado.

Resultados

Primero, mientras se realizaba la elaboración de los resultados de la investigación, se diseñó un perfil sociodemográfico de los sujetos. Luego, se realizó un análisis factorial exploratorio para determinar la relación entre las variables. El procedimiento implicó la utilización de la prueba de esfericidad de Bartlett, una matriz de varianza totalmente detallada y una matriz de elementos rotados. Las herramientas ayudaron a reconocer y clasificar los elementos pertinentes tomados en cuenta en el estudio (Zamora, 2025).

Tabla 2. Perfil sociodemográfico

	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	142
	Femenino	186

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	18 – 29 años	203	61,8
	30 – 39 años	86	26,3
	40 – 49 años	17	5,3
	50 años o más	22	6,6
Estado civil	Soltero	199	60,5
	Casado	125	38,2
	Divorciado	4	1,3
	Viudo	0	0,0
Frecuencia de uso de servicios digitales del GAD	Nunca	17	5,3
	Rara vez	56	17,1
	Ocasionalmente	229	69,7
	Frecuentemente	22	6,6
Acceso a internet	Siempre	4	1,3
	Sí	315	96,1
	No	13	3,9
Tipo de usuario del portal web GAD	Consulta de información	259	78,9
	Realización de trámites	39	11,8
	Todas las anteriores	30	9,2
Nivel de experiencia en el uso de plataformas	Básico	242	73,7
	Intermedio	82	25,0
	Avanzado	4	1,3
Total		328	100

Fuente: elaborado a través del software Spss.

Los datos mostraron que la mayoría de los encuestados son del sexo femenino, con el 56,6%, y que son participantes jóvenes, pues el 61,8% posee entre 18 y 29 años; de igual manera, se resaltó el estado civil soltero con el 60,5%. Por otro lado, en el empleo de servicios digitales del GAD, el 69,7% lo aplicó ocasionalmente y el 96,1% indicó que tiene acceso a internet; asimismo, el 78,9% empleó el portal web para verificar datos; mientras tanto, el 73,7% señaló un grado básico de experiencia digital. Esto señaló que hubo conectividad en la mayor parte de los clientes; no obstante, aún se necesitó reforzar la integración de medios digitales.

Tabla 3. Medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,880
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2738,540
	gl	231
	Sig.	0,00

Fuente: elaborado a través del software Spss.

La tabla indicó que la medida de adecuación muestral KMO fue de 0,880, lo que probó un grado correcto y alto de correlación entre las variables; por ello, la información resultó adecuada

para adoptar el análisis factorial. Así, se evidenció que las preguntas tuvieron un vínculo suficiente para reconocer estructuras similares en la encuesta. De distinto modo, la prueba de Bartlett mostró una cifra estimada de chi-cuadrado de 2738,540, con 231 niveles de libertad y una significancia de 0,000; así, se facilitó rechazar la hipótesis nula ya que hubo relaciones esenciales entre las preguntas examinadas. Por ello, los resultados afirmaron que la matriz de correlaciones fue adecuada para seguir con el análisis estadístico multivariado. De este modo, Chuquisapon et al. (2025) señalaron que los valores KMO entre 0,80 y 0,89 fueron valorados positivamente para el análisis factorial; así, se fortaleció la calidad estadística de la muestra.

Tabla 4. Factores analizados

Componente	Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado
Calidad del e-gobierno	8,742	39,735	39,735
Participación ciudadana	8,647	39,305	79,040

Fuente: elaborado a través del software Spss.

Al utilizar el análisis factorial con rotación, se reconocieron dos elementos primordiales, calidad del e-gobierno y participación ciudadana, los que señalaron en grupo el 79,040% de la varianza total del modelo. Así, la calidad del e-gobierno señaló un total de 8,742 y detalló de manera individual el 39,735% de la varianza, lo que reflejó la incidencia en la estructura analizada. Por otro lado, la participación ciudadana tuvo un total de 8.647 y demostró el 39,305% de la varianza, logrando una varianza acumulada de 79,040%. Esto indicó que las dos dimensiones tuvieron un peso similar y fueron esenciales para explicar el fenómeno estudiado. Según Tejedo et al. (2022), una solución factorial fue satisfactoria pues superó el 60% de varianza explicada, lo que mostró que los resultados sobrepasaron dicho criterio.

Tabla 5. Análisis factorial

	Componente	
	Calidad e-gobierno	Participación ciudadana
Calidad del sistema 1	0,825	0,358
Calidad del sistema 2	0,614	0,488
Calidad del sistema 3	0,390	0,785
Calidad de la información 1	0,502	0,671
Calidad de la información 2	0,392	0,761
Calidad de la información 3	0,759	0,538
Calidad del servicio 1	0,731	0,522
Calidad del servicio 2	0,480	0,694
Calidad del servicio 3	0,589	0,654
Calidad del servicio 4	0,606	0,686
Confianza disposicional 1	0,809	0,424
Confianza disposicional 2	0,888	0,805
Confianza disposicional 3	0,791	0,448

	Componente	
	Calidad e-gobierno	Participación ciudadana
Confianza institucional 1	0,671	0,592
Confianza institucional 2	0,644	0,654
Confianza institucional 3	0,817	0,428
Intención de uso continuo 1	0,768	0,841
Intención de uso continuo 2	0,351	0,863
Intención de uso continuo 3	0,535	0,726
Recomendación electrónica 1	0,656	0,585
Recomendación electrónica 2	0,388	0,811
Recomendación electrónica 3	0,644	0,572

Fuente: elaborado a través del software Spss.

La tabla reveló las cargas factoriales rotadas de las preguntas que se habían agrupado en los componentes de participación ciudadana y calidad e-gobierno, lo cual permitió determinar la asociación estadística de cada variable con su correspondiente dimensión. En la calidad del e-gobierno, los elementos que más destacaron fueron la calidad del sistema 1, la confianza disposicional 1, 2 y 3, la confianza institucional 3, la calidad de la información 3, la calidad del servicio 1 y el deseo de seguir usando el sistema 1; todos tenían cargas por encima de 0,70. Asimismo, en el componente de participación ciudadana, sobresalieron los siguientes elementos: calidad del sistema 3, calidad de la información 2, recomendación electrónica 2 e intención de uso continuo 1, 2 y 3; por ello, presentaron valores altos que demostraron una relación significativa con ese factor.

No obstante, algunos ítems mostraron cargas similares en los dos componentes, como la intención de uso continuo 1 y la confianza disposicional 2, lo que mostró cierta relación entre las dimensiones. Según Hutahaeen et al. (2023), se afirma que un vínculo sólido entre la pregunta y la variable fue respaldado por cargas superiores a 0,70. En este contexto, la estructura factorial permitió una explicación apropiada de las dimensiones analizadas, ya que la mayoría de los ítems mostró una asociación aceptable.

Tabla 6. Comprobación de hipótesis

Hipótesis	Rho of Spearman	P-value	Decisión
H ₀ : La calidad del e-gobierno influye de manera negativa en la participación ciudadana en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial El Paraíso de Celén.	,355*	,000	Rechazada
H ₁ : La calidad del e-gobierno influye positivamente en la participación ciudadana en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial El Paraíso de Celén.	,867**	,000	Aceptada

Fuente: elaborado a través del software Spss.

El Rho de Spearman señaló que la hipótesis negativa fue rechazada, pues indicó un coeficiente de 0,355 y un valor significativo de 0,000; a pesar del resultado determinado, no apoyó la

existencia de una incidencia negativa de la calidad del e-gobierno sobre la participación ciudadana en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial El Paraíso de Celén Wei et al. (2021). Por lo tanto, se anuló esta hipótesis dando como resultado la aceptación de la hipótesis contraria.

Por otro lado, la hipótesis alternativa fue aceptada al alcanzar un coeficiente de 0,867 con una significancia de 0,000, lo que probó una correlación favorable, alta y, de manera estadística, positiva en relación con la calidad del e-gobierno y la participación ciudadana. Así, según Ordóñez et al. (2021), se facilitó confirmar que mientras mejor fue percibida la calidad del e-gobierno, más fue la participación ciudadana en los servicios y espacios digitales del GAD parroquial.

Los resultados señalaron que la calidad del sistema, los datos, el servicio, la confianza institucional y el propósito de empleo seguido presentaron un papel esencial en el refuerzo de la participación ciudadana. De este modo, el empleo correcto de medios digitales no solo benefició la admisión de datos públicos, sino que también favoreció un vínculo cercano con la empresa y la población (Nguyen, 2024).

Finalmente, los encuentros confirmaron que la calidad del e-gobierno incidió de modo positivo y significativo en la participación ciudadana en el GAD Parroquial El Paraíso de Celén. Por ello, se afirmó la hipótesis de investigación y se demostró el requerimiento de reforzar los servicios digitales, eficientizar la experiencia de la población y fomentar métodos estratégicos que motiven una participación ciudadana más activa.

Conclusiones

Se concluyó que la calidad del e-gobierno en el GAD Parroquial El Paraíso de Celén se encontró vinculada con la calidad del sistema, de la información y del servicio, los cuales facilitaron entender cómo la población notó la actividad de los recursos digitales empresariales. También se evidenció que la confianza institucional, la disposicional, el propósito de la adopción continua y la recomendación electrónica representaron aspectos esenciales para dar a entender la participación ciudadana en el contexto digital.

Del mismo modo, se encontró que las personas encuestadas señalaron factores clave para el empleo de los servicios digitales, ya que la mayor parte contó con acceso a internet; no obstante, resaltó un grado básico de experiencia en medios digitales. De esta manera, se concluyó que hubo conectividad y disposición para emplear el portal web del GAD; aún se reconoció la necesidad de reforzar las competencias digitales de la población para alcanzar una participación activa y constante.

Por último, se evidenció que la calidad del e-gobierno incidió de manera positiva y significativa en la participación ciudadana, pues el coeficiente Rho de Spearman fue superior y el nivel de significancia permitió aceptar la hipótesis alternativa. Por ello, se llegó a la conclusión de que mientras mejor fue percibida la calidad de los servicios digitales del GAD, mayor fue la partici-

pación de la ciudadanía en los medios digitales, las consultas, el acceso a datos y el vínculo con la empresa.

Recomendaciones

Se recomienda al GAD Parroquial El Paraíso de Celén optimizar de forma progresiva la calidad de sus medios digitales, dando prioridad a la agilidad de empleo, la velocidad de ingreso, la seguridad de datos y la actualización continua de la información difundida, permitiendo reforzar la confianza ciudadana y efficientizar la percepción de los servicios digitales de la empresa.

Además, se sugiere aumentar programas de capacitación digital para los ciudadanos, en especial para la población con nivel básico de experiencia en herramientas digitales; así, se centran en el empleo del portal web, el ingreso a datos públicos, la generación de trámites y los procedimientos de participación ciudadana, con el objetivo de minimizar obstáculos tecnológicos.

Finalmente, se propone fomentar métodos de participación ciudadana digital, como lo son las encuestas virtuales, espacios de consulta, transmisión de datos claros y canales de comunicación directa entre el GAD y la población. De este modo, se refuerza el vínculo entre la empresa y la ciudadanía, motivando la participación más constante, consciente y responsable.

Referencias

- Abdulkareem, A., Abdulkareem, Z., Ishola, A., Bello, M., & Oladimeji, K. (2022). The influence of openness of public organizations and social media use on e-participation: The mediating effect of trust in e-government. *International Review of Public Administration*, 27(4), 281–296. <https://doi.org/10.1080/12294659.2022.2136054>
- Calle, S., & Costales, Z. (2021). Participación ciudadana urbana cantonal en el gobierno local. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 9(1), 85–91. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v9i1.453>
- Chamba Tacuri, M. E., Abad, M., Vanegas, A., & Caveda, D. (2025). Fortalecimiento de la Participación Ciudadana: Transparencia en la Rendición de Cuentas del GAD El Pangui. *Revista Scientific*, 10(6), 45–63. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2025.10.e6.2.45-63>
- Chuquisapon, O., Recalde, A., & Rodríguez, J. (2025). Gobierno abierto y participación ciudadana en Latinoamérica: revisión sistemática. *IUSTITIA SOCIALIS*, 10(18), 98–109. <https://doi.org/10.35381/racji.v10i18.4367>
- Coronado, M., & Estrada, A. (2021). E-government y participación ciudadana en América Latina: breve análisis en tiempo de crisis. *ReHuSo*, 6(2), 191–199. <https://www.gob.pe/>
- García, M., Gualotuña, A., & Arteaga, M. (2026). Percepción ciudadana sobre el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas del Ecuador: un análisis cuantitativo correlacional. *Ciencia Sociales y Económicas*, 10(1), 172–182. <https://doi.org/10.18779/csye.v10i1.1212>

- Guerrero, G. (2021). Participación ciudadana en los planes de desarrollo y ordenamiento territorial de la ciudad de Ibarra en Ecuador. *AXIOMA*, 1(24), 21–27. <https://doi.org/10.26621/ra.v1i24.668>
- 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>
- Hutahaean, M., Eunike, I., & Silalahi, A. (2023). Do Social Media, Good Governance, and Public Trust Increase Citizens' e-Government Participation? Dual Approach of PLS-SEM and fsQ-CA. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2023. <https://doi.org/10.1155/2023/9988602>
- Jácome, C., Sánchez, X., & Quintana, I. (2025). Mecanismos de participación ciudadana: análisis de su incidencia en la gobernanza local. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(5). <https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4712>
- Melchor, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Revista de Administración Pública*, 50(127), 23–41. <https://orcid.org/0000-0002-3390-2559>
- Nguyen, P. (2024). Local government response behavior and its effect on e-participation acceptance: An experimental study. *eJournal of eDemocracy and Open Government*, 16(1), 89–107. <https://doi.org/10.29379/jedem.v16i1.825>
- Ordoñez, S., Toledo, D., & Campoverde, M. (2021). Reflections on e-government and citizen participation in Ecuador. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 8(1), 77–98. <https://doi.org/10.14409/REDOEDA.V8I1.9562>
- Pico, C., & Salazar, W. (2021). Electronic government in Ecuador: Vulnerability of quality principle. A theoretical approach. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 25(111), 201–211. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i111.531>
- Tejedo, F., Araujo, J., Tejada, Á., & Ramírez, Y. (2022). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*, 70. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101978>
- Wei, Y., Liu, H., & Park, K. (2021). Examining the structural relationships among heritage proximity, perceived impacts, attitude and residents' support in intangible cultural heritage tourism. *Sustainability (Switzerland)*, 13(15). <https://doi.org/10.3390/su13158358>
- Zamora, M. (2025). Gobierno electrónico en América Latina: revisión sistemática. *Noesis. Revista Electrónica de Investigación*, 7(14), 229–247. <https://doi.org/10.35381/noesisin.v7i14.351>

Autores

Jhannela Maribel Mora Labanda. Licenciada en Administración de Empresas por la Universidad Nacional de Chimborazo.

Francisco Paúl Pérez Salas. Doctor en Ciencias Económicas por la Universidad de La Habana (Cuba) y Magister en Gestión Empresarial por la Universidad Nacional de Chimborazo (Ecuador), Ingeniero en Marketing por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Se desempeña como docente e investigador en la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo, donde ejerce además como Director de Carrera de la Carrera de Administración de Empresas, y de la Carrera de Finanzas y Negocios Digitales. Su actividad investigativa abarca áreas de administración pública, marketing, gestión empresarial y educación superior, contando con diversas publicaciones en revistas científicas indexadas de alcance nacional e internacional.

Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

Nota

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.