

Carlos Alfredo Llerena-Lasso¹**E-mail:** carlos.llerenal@ug.edu.ec**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-5912-4222>Katiuska Tammi Miranda-Salvatierra²**E-mail:** kmiranda@istvr.edu.ec**ORCID:** <https://orcid.org/0009-0000-1220-2249>María de los Ángeles Chávez-Naranjo²**E-mail:** mchavez@istvr.edu.ec**ORCID:** <https://orcid.org/0009-0001-7377-9559>Erwin Edison Sagnay-García²**E-mail:** esagnay@istvr.edu.ec**ORCID:** <https://orcid.org/0009-0000-7177-6795>¹ Universidad de Guayaquil. Ecuador.² Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte. Ecuador.**Cita sugerida (APA, séptima edición)**

Llerena-Lasso, C. A., Miranda-Salvatierra, K. T., Chávez-Naranjo, M. Á., & Sagnay-García, E. E. (2026). Gobernanza digital en el turismo consciente y canales de comunicación pública: impacto en el desarrollo social local. *Revista UGC*, 4(3), 251-261.

Fecha de presentación: 17/03/2026**Fecha de aceptación:** 30/05/2026**Fecha de publicación:** 01/07/2026**RESUMEN**

La transformación digital ha reconfigurado la relación entre el Estado y la ciudadanía, posicionando la gobernanza digital como eje estratégico del desarrollo social local, especialmente en el ámbito municipal. Este fenómeno cobra relevancia particular en destinos de turismo consciente, cuya sostenibilidad exige una gestión participativa, transparente y territorialmente orientada. En este contexto, los canales de comunicación pública, portales web, redes sociales institucionales, plataformas de crowdsourcing y aplicaciones móviles, actúan como mediadores entre la administración y la comunidad. El presente artículo analiza el impacto de la gobernanza digital en el turismo consciente, examinando cómo dichos canales influyen en el desarrollo social local. Se adoptó un enfoque cualitativo con diseño documental-interpretativo, basado en la revisión sistemática de 14 fuentes científicas publicadas entre 2021 y 2026, seleccionadas por criterios temáticos, metodológicos y de pertinencia geográfica. La evidencia revela correlaciones positivas entre digitalización y satisfacción ciudadana: el 85% de la ciudadanía en contextos como Guayaquil prefiere formatos digitales para acceder a información pública, y plataformas como las de Bogotá y Montevideo constituyen referentes regionales de participación activa. No obstante, persisten barreras estructurales, brecha digital, escasa alfabetización tecnológica y limitada voluntad política, que condicionan su efectividad. Se concluye que la gobernanza digital, aplicada estratégicamente al turismo consciente, puede

catalizar el desarrollo social local, siempre que se garanticen equidad digital, infraestructura adecuada y una cultura participativa sostenida.

Palabras clave:

Gobernanza digital, turismo consciente, participación ciudadana, comunicación pública, desarrollo social local.

ABSTRACT

Digital transformation has reconfigured the relationship between the State and citizens, positioning digital governance as a strategic axis for local social development, particularly at the municipal level. This phenomenon is especially relevant in conscious tourism destinations, whose sustainability demands participatory, transparent, and territory-oriented management. In this context, public communication channels, municipal websites, institutional social media, crowdsourcing platforms, and mobile applications, serve as mediators between administration and community. This article analyzes the impact of digital governance on conscious tourism, examining how these channels influence local social development. A qualitative approach was adopted, using a documentary-interpretive design based on a systematic review of 14 scientific sources published between 2021 and 2026, selected through thematic, methodological, and geographic relevance criteria. Evidence reveals positive correlations between digitalization and citizen satisfaction: 85% of citizens

in contexts such as Guayaquil prefer digital formats for accessing public information, while platforms in Bogotá and Montevideo serve as regional benchmarks for active participation. Nonetheless, structural barriers persist, including the digital divide, low technological literacy, and limited political will, conditioning their effectiveness. It is concluded that digital governance, strategically applied to conscious tourism, can catalyze local social development, provided conditions of digital equity, adequate infrastructure, and a sustained participatory culture are ensured.

Keywords:

Digital governance, conscious tourism, citizen participation, public communication, local social development.

INTRODUCCIÓN

Durante las últimas décadas, la transformación digital ha dejado de ser una opción periférica para convertirse en una prioridad estratégica de los gobiernos a nivel global, este fenómeno ha impulsado una transición profunda desde modelos administrativos jerárquicos y rígidos hacia esquemas de gobernanza digital, donde las tecnologías de la información y la comunicación actúan como nexos articuladores entre el Estado y la sociedad civil, en el contexto latinoamericano, este cambio de paradigma no solo busca incrementar la eficiencia burocrática, sino también fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la legitimidad institucional mediante el acceso expedito a la información pública, lo cual resulta fundamental en un momento histórico donde la ciudadanía exige mayor apertura y participación real en los asuntos colectivos, así, la digitalización se convierte en un puente entre la administración y las personas, capaz de reducir distancias que durante décadas parecieron insalvables.

La gestión municipal representa el nivel de gobierno más cercano a la ciudadanía, siendo el espacio donde las demandas de bienestar y calidad de vida son más visibles y urgentes, en este ámbito, lo local se define como un escenario dinámico de convivencia social donde las personas ejercen sus derechos y establecen relaciones de producción y consumo cotidiano (Vera-Peña et al., 2025). Por tanto, el desarrollo local sostenible depende, en gran medida, de la capacidad de las administraciones para generar una participación ciudadana digital que permita el diseño conjunto de la localidad en armonía con su ecosistema, la digitalización de procesos, cuando se orienta genuinamente al ciudadano, se convierte en un catalizador del desarrollo local, ya que optimiza recursos, agiliza trámites y facilita interacciones bidireccionales efectivas que antes requerían presencia física y largos tiempos de espera, como lo demuestran investigaciones recientes en el contexto ecuatoriano (Velásquez Santana et al., 2025).

Dentro de este ecosistema de gobernanza, el turismo emerge como una dimensión fundamental del hábitat inteligente, siendo un motor económico que provee bienes y servicios decisivos para la cohesión social de los

territorios, el concepto de turismo consciente se alinea con la búsqueda de sostenibilidad y bienestar multidimensional, exigiendo una nueva relación entre ciudadanos, visitantes y administraciones, fundamentada en el diálogo y la transparencia, en este sentido, la gobernanza digital aplicada al turismo permite capturar información valiosa para la toma de decisiones colectivas, promoviendo el equilibrio entre el disfrute del visitante y la calidad de vida del residente, lo que convierte a los canales de comunicación pública en herramientas no solo administrativas, sino profundamente políticas y sociales, capaces de definir el rumbo de un territorio y su relación con quienes lo habitan o lo visitan.

Para que este impacto social se materialice de manera efectiva, resulta imprescindible el uso estratégico de canales de comunicación pública, como un portal web donde los ciudadanos reportan novedades, las aplicaciones móviles y las redes sociales institucionales se han consolidado como herramientas que permiten a la ciudadanía expresar, discutir y priorizar ideas para solucionar problemas urbanos, ciudades como Bogotá y Montevideo han demostrado que estas tecnologías fortalecen la gobernanza local y propician una participación más activa, especialmente en procesos como el presupuesto participativo y el diseño urbano (Guzmán Echeverría & López Torres, 2025), sin embargo, la efectividad de estos canales no depende únicamente de su disponibilidad técnica, sino de la superación de barreras estructurales como la brecha digital, la insuficiente alfabetización tecnológica y la ausencia de una voluntad política que fomente una cultura genuina de transparencia y diálogo.

A pesar de los avances normativos en países como Ecuador, persiste una desconexión entre la disponibilidad de potencial digital y su uso efectivo para el empoderamiento ciudadano, estudios recientes señalan que la comunicación digital basada en datos abiertos es una oportunidad para el desarrollo de sociedades inclusivas, conectando la gestión local con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, particularmente el ODS 11, relacionado con ciudades y comunidades sostenibles, y el ODS 16, vinculado con instituciones sólidas y acceso a la justicia (Álvarez García et al., 2021; Alvarado Porras et al., 2025), no obstante, la evidencia empírica que vincule específicamente estos mecanismos de gobernanza con el impacto social en destinos turísticos locales sigue siendo insuficiente, lo que justifica la pertinencia de este estudio.

Bajo estas consideraciones, el presente artículo tiene como objetivo analizar el impacto de la gobernanza digital en el turismo consciente, examinando cómo los canales de comunicación pública influyen en el desarrollo social local, se busca comprender si la implementación de estas herramientas tecnológicas ha logrado fomentar una democracia participativa y conversacional que responda a las necesidades reales de los habitantes de los

territorios turísticos, la relevancia de esta investigación radica en su aporte a la comprensión de cómo la digitalización puede traducirse no solo en eficiencia administrativa, sino en bienestar comunitario real, especialmente en contextos donde el turismo y la vida cotidiana de los residentes se entrelazan de manera inevitable, haciendo de la gobernanza digital una condición necesaria para la sostenibilidad del territorio.

La gobernanza digital puede entenderse como el uso estratégico de redes sociales, plataformas tecnológicas y datos abiertos para comprometer a los ciudadanos en las decisiones públicas, permitiendo que la sociedad utilice información gubernamental para desarrollar nuevos servicios y propuestas colectivas (Jimbo-Santana, 2021), este concepto va más allá de la simple digitalización de trámites administrativos, pues implica una reconfiguración de las relaciones de poder entre el Estado y la sociedad civil, en donde la tecnología actúa como mediadora de un diálogo que, idealmente, debería ser horizontal y continuo, en el contexto latinoamericano, esta noción ha ganado terreno en la última década, impulsada por la necesidad de responder a ciudadanías cada vez más exigentes y conectadas, que demandan transparencia, rapidez y eficiencia en los servicios públicos, así como espacios reales de participación en la toma de decisiones que afectan su vida cotidiana.

En Ecuador, la gobernanza digital ha avanzado de manera heterogénea, con logros normativos importantes pero con persistentes brechas en su implementación efectiva, el análisis de Martín Mayoral (2025) identifica cinco dimensiones estratégicas para comprender esta evolución: los fundamentos normativos, la capacidad tecnológica, la participación ciudadana, la integración internacional y la capacidad de implementación, sus hallazgos revelan que el país presenta avances en el Índice de Servicios en Línea y en el Índice de Participación Electrónica de las Naciones Unidas, lo que sugiere mejoras en la entrega de servicios y en el compromiso cívico digital, sin embargo, el investigador también alerta sobre la existencia de una brecha estructural profunda entre la disponibilidad del potencial digital y su uso efectivo, una desconexión que limita la materialización real de los beneficios que la gobernanza digital podría ofrecer a la ciudadanía.

Esta brecha se hace más evidente cuando se analizan casos concretos de implementación municipal, como el del Gobierno Autónomo Descentralizado de Machala, donde Contreras Espinoza et al. (2023) documentaron que el e-gobierno implementado está orientado al ciudadano, en tanto proporciona servicios destinados a satisfacer necesidades específicas de la población local, lo cual representa un avance significativo en términos de responsabilidad civil institucional, no obstante, los mismos autores señalan que los canales de retroalimentación bidireccional siguen siendo limitados, lo que significa que la ciudadanía puede acceder a información y servicios,

pero su capacidad de incidir activamente en las decisiones sigue siendo restringida, este hallazgo es consistente con lo observado en otros municipios ecuatorianos, donde la digitalización ha mejorado la eficiencia operativa sin necesariamente profundizar en la participación política real de los habitantes.

Los canales de comunicación pública constituyen el puente operativo entre la gobernanza digital y la participación ciudadana efectiva, en Ecuador, el estudio de Chica Pincay (2024) en el contexto de Guayaquil encontró que el 85% de la ciudadanía prefiere el formato digital para acceder a información pública, un dato que no solo refleja un cambio en los hábitos de consumo informativo, sino también una oportunidad estratégica para las administraciones municipales que deseen fortalecer su legitimidad a través de la transparencia, el mismo estudio evidenció una relación estadísticamente significativa entre la comunicación digital municipal, la participación ciudadana y la transparencia, validada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, lo que aporta solidez metodológica a la afirmación de que la diversificación de contenidos digitales es un factor clave para el desarrollo de estrategias de comunicación efectivas en el ámbito municipal.

Las redes sociales institucionales, particularmente Facebook, han emergido como espacios centrales de comunicación pública en el nivel local, Sánchez Carrión & Punín Larrea (2023) analizaron los medios municipales en Ecuador administrados por gobiernos autónomos descentralizados, concluyendo que representan una oportunidad genuina para democratizar la comunicación a nivel local, sin embargo, advirtieron que para cumplir un verdadero rol de servicio público, estos medios deben superar la lógica de la propaganda institucional y fomentar contenidos vinculados a la cultura, la educación y la participación social, este hallazgo es especialmente relevante para el turismo consciente, pues implica que la comunicación municipal puede ser un vehículo para construir narrativas territoriales compartidas, que integren la voz de los residentes junto con la promoción de los atractivos locales ante los visitantes.

En un nivel más avanzado de participación, un portal web donde los ciudadanos reportan novedades y las aplicaciones móviles representan herramientas con alto potencial transformador, Guzmán Echeverría & López Torres (2025) identificaron nueve plataformas de participación ciudadana en ciudades latinoamericanas, destacando entre ellas la Intendencia de Montevideo y el sistema GAP-Gobierno Abierto Bogotá, por su accesibilidad y fomento de la inclusión, sus hallazgos muestran que estas tecnologías fortalecen la gobernanza local y propician una participación ciudadana más activa, especialmente en procesos como el presupuesto participativo, el diseño urbano y la priorización de proyectos comunitarios, estos ejemplos sugieren que cuando la tecnología se diseña pensando en la inclusión, puede transformar

radicalmente la relación entre el Estado y la ciudadanía, convirtiendo a los habitantes en coautores de las políticas que moldean su entorno.

La transparencia y el acceso a la información pública constituyen condiciones habilitantes para que estos canales funcionen de manera efectiva, en Ecuador, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece el marco normativo que obliga a las instituciones gubernamentales a publicar información de manera activa, no obstante, el estudio de Peñafiel Mendoza & Estrada Cuzcano (2022) evaluó los portales web de los 16 ministerios del gobierno ecuatoriano y encontró que ninguno alcanzó el 100% de cumplimiento de los indicadores de evaluación LOTAIP, aunque 13 de 16 fueron considerados funcionales, este resultado evidencia que la declaración normativa y la implementación real siguen siendo dimensiones desconectadas, lo que genera una paradoja: el país cuenta con instrumentos legales avanzados para la transparencia digital, pero su aplicación efectiva continúa siendo parcial e inconsistente en la práctica cotidiana.

El turismo consciente emerge como un enfoque que trasciende la lógica extractivista del turismo convencional, proponiendo una relación más equilibrada entre visitantes, residentes y territorio, este modelo exige que las decisiones de planificación turística se tomen con base en el conocimiento profundo de las necesidades y aspiraciones de la comunidad local, lo que convierte a la participación ciudadana en un requisito indispensable y no en una opción complementaria, en este contexto, la gobernanza digital actúa como un habilitador estratégico al proporcionar los canales a través de los cuales los residentes pueden expresar sus prioridades, los gestores pueden recopilar información valiosa y los visitantes pueden conocer el territorio de manera más auténtica, construyendo así una relación de corresponsabilidad entre todos los actores involucrados en la vida del destino.

El desarrollo local sostenible, a su vez, requiere que la participación ciudadana no sea un ejercicio ocasional ni meramente consultivo, sino que se integre como un componente permanente del ciclo de las políticas públicas, Gutiérrez-Solórzano & Mantuano-Zambrano (2023) proponen que la democratización de la participación ciudadana implica construir ciudadanía al hacer responsable a toda la comunidad de los asuntos comunes, promover la participación en los procesos de descentralización y facilitar una lectura transversal de las necesidades sociales a través de la gobernanza institucional, esta perspectiva conecta directamente con el turismo consciente, pues ambos enfoques comparten la premisa de que el bienestar colectivo solo es posible cuando los habitantes son reconocidos como actores con capacidad de decisión sobre el futuro de su territorio.

La dimensión económica del desarrollo local también está estrechamente vinculada con la gobernanza digital,

Cevallos (2022) argumenta que la digitalización es el motor principal para coordinar agendas comerciales e institucionales en los municipios ecuatorianos, lo que incluye la atracción de inversiones y la construcción de la marca territorio, este planteamiento es relevante para el turismo consciente porque sugiere que una gestión digital eficiente no solo mejora los servicios públicos internos, sino que también proyecta una imagen de confianza y modernidad hacia el exterior, atrayendo visitantes que valoran la coherencia entre el discurso de sostenibilidad y las prácticas reales de la administración local, así, la gobernanza digital se convierte en un factor de competitividad territorial, capaz de diferenciar a un destino en un mercado turístico cada vez más exigente y consciente.

La relación entre participación social y desarrollo local ha sido documentada también desde la perspectiva de los presupuestos participativos, Pérez-Cosín & Méndez-López (2022) demuestran que la articulación entre participación social y programas municipales para mejorar las condiciones de vida es actualmente evidente en el contexto europeo y, progresivamente, en América Latina, sus hallazgos muestran que los procesos de dinamización participativa son necesarios para conducir con éxito cualquier experiencia en torno a los presupuestos participativos, lo que implica que la tecnología debe ir acompañada de facilitación comunitaria y liderazgo institucional comprometido, este principio resulta transferible al contexto del turismo consciente, donde las decisiones sobre inversiones en infraestructura, señalética, servicios para visitantes o protección ambiental deberían ser el resultado de un proceso participativo genuino y no de decisiones unilaterales de las autoridades.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación adopta un enfoque cualitativo, con un diseño no experimental de tipo documental-interpretativo, este tipo de diseño resulta pertinente cuando el objetivo no es recolectar datos primarios en campo, sino analizar, categorizar e interpretar información proveniente de fuentes secundarias previamente validadas por la comunidad científica, en consonancia con este enfoque, el alcance de la investigación es descriptivo-analítico, pues se busca caracterizar el estado actual de la gobernanza digital en destinos de turismo consciente y determinar de qué manera los canales de comunicación pública impactan en el desarrollo social local, sin pretender establecer relaciones causales definitivas, sino más bien identificar patrones, tendencias y factores condicionantes que emergen de manera consistente en la literatura revisada, lo que permite construir una comprensión comprehensiva del fenómeno desde múltiples ángulos y contextos geográficos.

Este enfoque metodológico se alinea con investigaciones previas de similar naturaleza realizadas en el campo de la gobernanza digital y la participación ciudadana

en América Latina, como la revisión sistemática llevada a cabo por Alvarado Porras et al. (2025), quienes aplicaron el protocolo PRISMA y el software Bibliometrix en R para analizar 26 documentos seleccionados de la base de datos Scopus entre 2015 y 2025, o el análisis DEPUC realizado por Álvarez García et al. (2021), que estudió 35 casos del sector infomediario latinoamericano para valorar el potencial de los datos abiertos como herramienta de gobernanza inclusiva, la consistencia metodológica con estos referentes refuerza la validez del diseño adoptado y permite que los hallazgos de este artículo sean comparables con los de la literatura existente, facilitando el diálogo académico y la acumulación progresiva de conocimiento en el área.

La selección de fuentes se realizó mediante un protocolo sistemático que estableció criterios de inclusión y exclusión claros, en cuanto a los criterios de inclusión, se consideraron artículos científicos publicados en revistas indexadas o con identificador DOI entre los años 2021 y 2026, escritos en español o inglés, que abordaran al menos uno de los siguientes ejes temáticos: gobernanza digital, participación ciudadana digital, canales de comunicación pública, gobierno electrónico, turismo consciente o desarrollo social local, además, se priorizaron estudios contextualizados en Ecuador o América Latina, dada la pertinencia geográfica del problema de investigación, aunque también se incluyeron referencias de contextos europeos cuando aportaban marcos teóricos o metodológicos de alta relevancia, como el trabajo de Pérez-Cosín & Méndez-López (2022) sobre presupuestos participativos en España, cuyas conclusiones resultan transferibles al contexto latinoamericano.

Como criterios de exclusión se descartaron documentos sin respaldo editorial verificable, estudios que no presentaran resultados concretos o evidencia empírica, materiales anteriores al año 2021, salvo en los casos donde la fuente constituía un referente teórico indispensable y trabajos cuyo foco temático se alejara significativamente de los ejes centrales de esta investigación, el proceso de selección culminó con un corpus de 15 fuentes científicas que cumplen con todos los criterios establecidos, distribuidas temporalmente entre 2021 y 2026, lo que garantiza la actualidad de la evidencia revisada, la codificación y categorización temática de cada fuente se realizó mediante una matriz de análisis de contenido diseñada para este propósito, que organizó la información por autor,

año, tipo de documento, método de investigación, período, categoría temática y criterio de inclusión, facilitando así el análisis comparativo posterior.

El análisis de las fuentes seleccionadas se organizó en torno a cuatro categorías temáticas centrales, derivadas del objetivo de investigación: gobernanza digital y canales de comunicación pública, participación ciudadana digital, barreras y factores de éxito en la implementación, y turismo consciente y desarrollo social local, cada fuente fue leída e interpretada en función de su contribución a una o más de estas categorías, identificando convergencias, divergencias y vacíos en el estado del conocimiento, para las fuentes que aportaban datos cuantitativos, como correlaciones estadísticas, porcentajes de adopción tecnológica o niveles de satisfacción ciudadana, estos fueron sistematizados en tablas comparativas que facilitan la visualización de tendencias y permiten una lectura más integrada de la evidencia disponible, este procedimiento garantiza que los resultados presentados no sean interpretaciones aisladas, sino conclusiones respaldadas por múltiples fuentes convergentes.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El análisis de la literatura revisada permite identificar un panorama complejo de la gobernanza digital en Ecuador y América Latina, caracterizado por avances normativos significativos, pero también por persistentes brechas de implementación, en Ecuador, Martín Mayoral (2025) documenta que el país presenta un desempeño destacado en el Índice de Servicios en Línea y ha mejorado su puntuación en el Índice de Participación Electrónica de las Naciones Unidas, evidenciando progresos en la entrega digital de servicios y en el compromiso cívico, no obstante, el mismo autor señala que las debilidades en infraestructura de telecomunicaciones y capital humano continúan limitando el progreso real, generando lo que denomina una brecha de datos estructural, es decir, una desconexión profunda entre el potencial digital disponible y su uso efectivo en la práctica gubernamental cotidiana, lo que impide que los beneficios de la transformación digital lleguen de manera equitativa a toda la ciudadanía. La tabla 1 sintetiza los principales estudios que fundamentan este artículo, organizados por autor, año, contexto geográfico, enfoque metodológico, tema central y hallazgo clave:

Tabla 1. Síntesis de estudios previos sobre gobernanza digital y participación ciudadana (2021-2026).

Autor(es)	Año	País/Contexto	Enfoque	Tema central	Hallazgo clave
Contreras Espinoza et al.	2023	Ecuador (Machala)	Cuantitativo	Gobernanza digital en GADs	El e-gobierno orienta los servicios al ciudadano y fortalece la responsabilidad civil
Velásquez Santana et al.	2025	Ecuador	Mixto	Digitalización y eficiencia municipal	Correlación positiva alta ($r=0,74$) entre digitalización y satisfacción ciudadana
Alvarado Porras et al.	2025	Ecuador	Revisión sistemática / bibliométrico	Participación digital y ODS municipales	La participación digital contribuye a los ODS 11 y 16, pero persisten brechas digitales
Martín Mayoral	2025	Ecuador	Multidimensional	Transformación digital del Estado	Existe una brecha estructural entre el potencial digital disponible y su uso efectivo
Chica Pincay	2024	Ecuador (Guaquíl)	Mixto	Comunicación digital municipal	El 85% de la ciudadanía prefiere el formato digital para acceder a información pública
Victorero Veas	2024	Ecuador (Quevedo)	Descriptivo	Gobierno electrónico en GAD	El 45% de usuarios reportó experiencia positiva con plataformas digitales municipales
Gutiérrez-Solórzano & Mantuano-Zambrano	2023	América Latina	Analítico-interpretativo	Democratización de la participación	La transparencia es el punto de partida para democratizar la gestión pública local
Sánchez Carrión & Punín Larrea	2023	Ecuador	Documental	Medios municipales y comunicación pública	Los medios municipales son oportunidad para democratizar la comunicación local
Guzmán Echeverría & López Torres	2025	América Latina	Estudio de casos múltiples	Herramientas tecnológicas en ciudades inteligentes	Plataformas de crowdsourcing fortalecen la gobernanza y propician participación activa
Álvarez García et al.	2021	América Latina	Documental (DE-PUC)	Datos abiertos y Agenda 2030	Los datos abiertos contribuyen a gobernanza inclusiva y empoderan a los ciudadanos
Pérez-Cosín & Méndez-López	2022	Europa/España	Documental	Participación social y desarrollo local	Los presupuestos participativos son factor de sustentabilidad social y ambiental
Peñafiel Mendoza & Estrada Cuzcano	2022	Ecuador	Evaluativo	Portales ministeriales y LOTAIP	Ningún ministerio alcanzó el 100% de cumplimiento LOTAIP, pero 13 de 16 son funcionales
Araujo Daza y Araujo Valle	2026	Colombia (Riohacha)	Cuantitativo	Participación ciudadana y gobernanza local	Se identifican debilidades en mecanismos colectivos de diálogo comunitario
Cevallos	2022	Ecuador	Teórico-documental	Marketing urbano y gestión pública	La digitalización coordina agendas comerciales e institucionales para el desarrollo local

A nivel de municipios ecuatorianos, los resultados son igualmente heterogéneos, Velásquez Santana et al. (2025) encontraron que la digitalización de procesos administrativos genera una correlación positiva alta con la satisfacción ciudadana, con un coeficiente de $r = 0,74$ (indica una correlación positiva fuerte, a mayor gobernanza digital, mayor satisfacción ciudadana.), y una correlación negativa significativa con los costos operativos, con $r = -0,65$ (correlación negativa de fuerza moderada-alta, significa que a mayor gobernanza digital, menores costos operativos.), lo que confirma que la digitalización es, en términos generales, un camino eficiente hacia la mejora de la gestión pública, el análisis de chi-cuadrado aplicado en ese estudio confirmó además una relación estadísticamente significativa entre el nivel de digitalización y la eficiencia administrativa ($\chi^2 = 18,45$; sí existe una relación real entre el uso de canales digitales y la eficiencia administrativa), sin embargo, los propios investigadores advierten que la efectividad de estos avances depende de factores condicionantes como la calidad de la infraestructura tecnológica disponible, el liderazgo institucional sólido y la capacitación continua del personal encargado de operar los sistemas digitales.

En el contexto comparado latinoamericano, la revisión de Alvarado Porras et al. (2025) muestra un incremento significativo en la producción científica relacionada con la participación ciudadana digital, con un enfoque particular en la transparencia gubernamental, la planificación territorial y el compromiso cívico, estos autores identifican que la participación digital contribuye positivamente a los ODS 11 y 16, especialmente en lo relativo al acceso a información pública y al fortalecimiento institucional, sin embargo, su análisis también revela que persisten limitaciones estructurales importantes, entre ellas la brecha digital, la baja alfabetización tecnológica, las desigualdades estructurales y la ausencia de políticas públicas integradas que articulen de manera coherente las diferentes dimensiones de la gobernanza digital, hallazgos que son consistentes con los reportados en los casos ecuatorianos específicos analizados en este estudio.

El análisis de los canales de comunicación pública identificados en la literatura revisada revela un espectro amplio de herramientas con distintos niveles de adopción, funciones específicas e impactos diferenciados en la participación ciudadana y el desarrollo social local, los portales web municipales representan el canal más extendido, con presencia en la mayoría de los gobiernos autónomos descentralizados analizados, aunque su efectividad varía

considerablemente según la calidad de los contenidos ofrecidos, la frecuencia de actualización y la facilidad de navegación para usuarios con distintos niveles de alfabetización digital, Peñafiel Mendoza & Estrada Cuzcano (2022) documentaron que, si bien 13 de los 16 ministerios evaluados en Ecuador contaban con portales web funcionales, ninguno alcanzó el pleno cumplimiento de los indicadores de transparencia establecidos en la LOTAIP, lo que sugiere que la mera presencia de un portal no garantiza el ejercicio efectivo del derecho ciudadano a la información pública.

Las redes sociales institucionales, y en particular Facebook, constituyen el canal de mayor dinamismo y alcance inmediato en la comunicación pública municipal, Sánchez Carrión y Punín Larrea (2023) analizaron la agenda mediática de 52 medios municipales en Ecuador, distribuidos en las regiones Costa, Sierra, Amazonía e Insular, encontrando que estos espacios tienen el potencial de democratizar la comunicación local, pero que en la práctica suelen orientarse más hacia la difusión de la gestión del alcalde que hacia la promoción genuina de la participación ciudadana, la cultura, la educación o los procesos deliberativos, esta tensión entre el uso propagandístico y el uso participativo de las redes sociales institucionales es uno de los hallazgos más consistentes de la literatura revisada, y apunta a la necesidad de establecer políticas comunicacionales claras que delimiten el rol de servicio público de estos medios, más allá de la agenda personal de las autoridades de turno.

En un nivel superior de participación, un portal web donde los ciudadanos reportan novedades y las aplicaciones móviles representan las herramientas con mayor potencial transformador, aunque también con menor grado de adopción en el contexto latinoamericano, Guzmán Echeverría & López Torres (2025) identificaron que plataformas como la Intendencia de Montevideo y el sistema GAP-Gobierno Abierto Bogotá destacan por su accesibilidad y por el fomento activo de la inclusión digital, mostrando que es posible diseñar tecnologías participativas que no excluyan a los sectores con menor conectividad, sus hallazgos demuestran que estas herramientas fortalecen la gobernanza local y propician una participación ciudadana más activa, especialmente en procesos como el presupuesto participativo, el diseño urbano y la priorización de proyectos comunitarios, dimensiones todas ellas directamente vinculadas con el desarrollo social local y con la planificación sostenible de destinos de turismo consciente (Tabla 2).

Tabla 2. Canales de comunicación pública digital: función, nivel de adopción e impacto social.

Canal digital	Función principal	Nivel de adopción reportado	Impacto en participación ciudadana	Fuente
Portal web municipal	Acceso a información pública y trámites	Alto (13/16 ministerios funcionales)	Incrementa transparencia y acceso a servicios	Peñafiel Mendoza & Estrada Cuzcano (2022)
Redes sociales institucionales (Facebook)	Difusión de información y diálogo ciudadano	Alto (presente en todos los GADs analizados)	Democratiza la comunicación local cuando va más allá de la propaganda institucional	Sánchez Carrión & Punín Larrea (2023)
Plataformas de crowd-sourcing	Recepción y priorización de ideas ciudadanas	Medio (Montevideo y Bogotá como referentes)	Fortalece gobernanza local y diseño urbano participativo	Guzmán Echeverría & López Torres (2025)
Aplicaciones móviles	Interacción ciudadana en tiempo real	Emergente en América Latina	Propicia participación activa en proyectos comunitarios	Guzmán Echeverría & López Torres (2025)
Comunicación digital municipal (general)	Información, trámites y transparencia	85% prefiere formato digital (Guayaquil)	Mejora percepción de transparencia y fortalece democracia local	Chica Pincay (2024)
Sistemas de gobierno electrónico (GAD)	Gestión de trámites y servicios públicos	45% de usuarios con experiencia positiva (Quevedo)	Reduce brecha ciudadano-municipalidad y mejora eficiencia operativa	Victorero Veas (2024)
Datos abiertos y plataformas de transparencia	Acceso a información gubernamental reutilizable	Creciente en Ecuador (marco LOTAIP)	Empodera al ciudadano como verificador y difusor de información	Álvarez García et al. (2021)
Presupuestos participativos digitales	Co-diseño de políticas y proyectos locales	Medio-bajo en contexto latinoamericano	Contribuye a la sustentabilidad social y ambiental del territorio	Pérez-Cosín & Méndez-López (2022)

El análisis de la literatura revisada permite establecer vínculos concretos entre la gobernanza digital y el desarrollo social local en el marco del turismo consciente, uno de los hallazgos más significativos en este sentido proviene del estudio de Chica Pincay (2024), quien documentó que en Guayaquil el 85% de la ciudadanía prefiere el formato digital para acceder a información pública, y que existe una relación significativa entre la calidad de la comunicación digital municipal y la percepción de transparencia institucional, este dato adquiere especial relevancia en el contexto del turismo consciente, pues implica que la mayoría de los residentes ya está preparada para interactuar con su gobierno a través de canales digitales, lo que abre una ventana de oportunidad para diseñar mecanismos de participación que integren la voz ciudadana en la planificación turística del territorio.

La dimensión de los datos abiertos representa otro eje central del impacto social de la gobernanza digital, Álvarez García et al. (2021) valoraron el potencial de los datos abiertos como herramienta para el desarrollo de sociedades inclusivas en América Latina, analizando 35 casos del sector info-mediario mediante el método DEPUC (Disponibilidad, Explotabilidad, Participación, Uso y Calidad), sus resultados muestran que estos recursos contribuyen a la gobernanza y al empoderamiento ciudadano como factores de desarrollo con marcada relevancia transnacional, al permitir que los ciudadanos pasen de ser receptores pasivos de información a actores que verifican, reutilizan y replican datos para generar nuevos servicios y soluciones colectivas, aplicado al turismo consciente, este enfoque sugiere que la publicación de datos sobre flujos de visitantes, impacto ambiental, calidad de servicios turísticos o ingresos económicos del sector podría empoderar a las comunidades locales para incidir en las decisiones de planificación que afectan directamente su calidad de vida.

La conexión entre gobernanza digital y los Objetivos de Desarrollo Sostenible proporciona el marco global que articula estas experiencias locales con una agenda de desarrollo más amplia, Alvarado Porras et al. (2025) concluyen que la participación ciudadana digital contribuye positivamente a los ODS 11 y 16 en los municipios ecuatorianos, especialmente en lo relativo al acceso a la información pública y al fortalecimiento institucional, el ODS 11, orientado a lograr que las ciudades y asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles, conecta directamente con los principios del turismo consciente, mientras que el ODS 16, enfocado en la construcción de instituciones eficaces, responsables e inclusivas, proporciona el fundamento normativo para exigir una gobernanza digital que trascienda la retórica y se materialice en prácticas concretas de participación, transparencia y rendición de cuentas en los territorios turísticos.

Los resultados de esta revisión sistemática revelan que la gobernanza digital en el contexto latinoamericano y ecuatoriano se encuentra en una etapa de transición crítica, donde los avances normativos y tecnológicos conviven con brechas estructurales profundas que limitan su impacto real en el desarrollo social local, este hallazgo central resuena con la paradoja identificada por Martín Mayoral (2025), quien describe una brecha estructural entre el potencial digital disponible y su uso efectivo en la práctica gubernamental, una desconexión que no es meramente técnica, sino política y cultural, ya que refleja las tensiones entre la voluntad de modernización de las administraciones y la capacidad real de los sistemas institucionales para implementar cambios de fondo, más que de forma, en un contexto donde la digitalización tiende a ser vista como un fin en sí misma, en lugar de como un medio para profundizar la democracia participativa.

Esta tensión se manifiesta con particular claridad en el análisis de los canales de comunicación pública, donde se observa que la mayoría de los municipios ecuatorianos han adoptado portales web y redes sociales institucionales, pero los usan predominantemente para la difusión unidireccional de información y la promoción de la gestión de sus autoridades, antes que para facilitar procesos genuinos de diálogo y co-construcción de políticas, Sánchez Carrión & Punín Larrea (2023) documentaron esta dinámica en los medios municipales ecuatorianos, advirtiendo que la transformación de un canal digital en un verdadero espacio de servicio público requiere no solo recursos tecnológicos, sino también un cambio de cultura institucional profundo, un hallazgo que coincide con lo observado por Araujo Daza & Araujo Valle (2026) en el contexto colombiano de Riohacha, donde los mecanismos individuales de diálogo funcionan de manera relativamente adecuada, pero los colectivos siguen siendo débiles e infrautilizados.

La correlación positiva alta ($r = 0,74$) entre digitalización y satisfacción ciudadana documentada por Velásquez Santana et al. (2025) es alentadora, pero debe interpretarse con cautela, pues la satisfacción ciudadana es una medida de percepción que puede estar influenciada por expectativas bajas, por el desconocimiento de alternativas más participativas o por la novedad relativa de los servicios digitales en contextos donde la interacción presencial era la norma, en este sentido, la discusión sobre el impacto real de la gobernanza digital debe incorporar dimensiones cualitativas que vayan más allá de los indicadores de eficiencia, preguntando no solo si los trámites son más rápidos, sino si la ciudadanía tiene mayor capacidad de incidir en las decisiones que afectan su vida, especialmente en territorios donde el turismo es un actor económico dominante y donde las decisiones de planificación turística pueden determinar la calidad de vida de comunidades enteras.

El contraste entre los casos de Montevideo y Bogotá, por un lado, y los municipios ecuatorianos, por otro, sugiere que el nivel de madurez de la gobernanza digital está estrechamente relacionado con la disponibilidad de infraestructura, la voluntad política y el diseño centrado en el usuario, Guzmán Echeverría & López Torres (2025) documentaron que las plataformas más exitosas en América Latina son aquellas que combinan accesibilidad tecnológica con procesos facilitados de participación comunitaria, lo que implica que la tecnología por sí sola no genera participación, sino que debe estar acompañada de estrategias de movilización social, educación ciudadana y liderazgo institucional comprometido con la escucha activa, en Ecuador, este modelo de gobernanza participativa plena todavía es aspiracional en la mayoría de los municipios, aunque existen experiencias puntuales, como las documentadas por Contreras Espinoza et al. (2023) en Machala, que muestran que es posible avanzar en la dirección correcta cuando hay claridad en los objetivos y compromiso institucional.

Finalmente, la vinculación entre gobernanza digital y turismo consciente abre una línea de investigación que la literatura científica actual apenas comienza a explorar, los datos disponibles sugieren que existe un potencial significativo para que los canales de comunicación pública se conviertan en espacios donde residentes y visitantes interactúen con la administración para co-diseñar experiencias turísticas más sostenibles y equitativas, sin embargo, este potencial solo podrá materializarse si se superan las barreras estructurales identificadas en la revisión, entre ellas la brecha digital, la baja alfabetización tecnológica y la ausencia de políticas que garanticen la inclusión de los grupos más vulnerables en los procesos de participación, en este sentido, la gobernanza digital no puede ser pensada únicamente como una cuestión de modernización tecnológica, sino fundamentalmente como un proyecto político de democratización del acceso al poder de decidir sobre el territorio, condición sine qua non para que el turismo consciente pueda desarrollarse de manera auténtica y sostenible.

CONCLUSIONES

El análisis sistemático de la literatura científica publicada entre 2021 y 2026 permite concluir que la gobernanza digital representa una condición necesaria, aunque no suficiente, para el desarrollo del turismo consciente y el fortalecimiento del desarrollo social local en Ecuador y América Latina, los canales de comunicación pública portales web, redes sociales institucionales y aplicaciones móviles han demostrado tener un impacto positivo documentado en la satisfacción ciudadana ($r = 0,74$), en la percepción de transparencia institucional y en la eficiencia de la gestión municipal, sin embargo, su potencial transformador para la participación ciudadana plena y para la planificación participativa del turismo consciente sigue siendo subutilizado en la mayoría de los contextos

analizados, principalmente debido a brechas digitales, limitaciones de infraestructura y culturas institucionales que privilegian la comunicación unidireccional sobre el diálogo genuino.

La evidencia revisada sugiere que los municipios que logran articular de manera coherente la infraestructura tecnológica, la voluntad política y el diseño centrado en el usuario obtienen resultados significativamente mejores en términos de participación ciudadana efectiva, como lo demuestran los casos de Montevideo y Bogotá en el contexto latinoamericano, y el GAD Machala en el contexto ecuatoriano, estos ejemplos indican que no es necesario esperar el desarrollo de infraestructuras tecnológicas de última generación para avanzar en la democratización de la gestión pública, sino que lo fundamental es el compromiso institucional con la escucha activa y con la generación de espacios donde la ciudadanía pueda incidir realmente en las decisiones que moldean su entorno y su calidad de vida, incluyendo las decisiones relacionadas con la planificación, promoción y regulación del turismo en sus territorios.

Desde el punto de vista de los ODS, la participación ciudadana digital contribuye positivamente a los objetivos 11 y 16, vinculando la gobernanza local con las metas globales de sostenibilidad e institucionalidad, lo que proporciona un marco normativo sólido para justificar las inversiones públicas en digitalización participativa, las principales limitaciones de este estudio radican en la naturaleza documental de la revisión, que no permite capturar la experiencia vivida de los ciudadanos que interactúan con estos canales, ni las dinámicas de poder que subyacen a su diseño e implementación, por ello, se recomienda que futuras investigaciones incorporen metodologías de corte etnográfico, entrevistas a funcionarios y ciudadanos, y análisis de contenido de plataformas digitales específicas, con el fin de construir una comprensión más completa y matizada del impacto real de la gobernanza digital en los territorios de turismo consciente de Ecuador y América Latina.

REFERENCIAS

- Alvarado Porras, F. M., Salazar Torres, M. G., & Navarro Moreira, V. S. (2025). Digital citizen participation and sustainable development goals in Ecuadorian municipalities: An integrative review. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 5, 1574. <https://doi.org/10.56294/saludcyt20251574>
- Álvarez García, S., Casado, M. C., & Gértrudix Barrio, M. (2021). Digital communication based on open data and the 2030 Agenda in Latin America: New opportunities. *Comunicación y Sociedad*, 18, e7615. <https://doi.org/10.32870/cys.v2021.7615>
- Araujo Daza, D. R., & Araujo Valle, D. C. (2026). Participación ciudadana y gobernanza local: mecanismos de diálogo comunitario en el distrito de Riohacha, Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, 32(2), 186-200. <https://doi.org/10.31876/rcs.v32i2.45564>
- Cevallos, S. M. (2022). Rethinking public administration and the importance of urban marketing. *Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás*, 10(4), 78-91. <https://doi.org/10.32575/ppb.2022.4.5>
- Chica Pincay, J. (2024). Influencia de la comunicación digital municipal de Guayaquil: participación ciudadana y transparencia. *Revista Universidad de Guayaquil*, 138(2), 1-14. <https://doi.org/10.53591/rug.v138i2.71>
- Contreras Espinoza, J. S., Salcedo Muñoz, V. E., Vega Jaramillo, F. Y., Arias Montero, V. H., & Moreno Loaiza, C. H. (2023). Gobernanza digital: experiencia en Ecuador de los gobiernos autónomos descentralizados, caso GAD Machala. *Religación*, 8(37), e2301110. <https://doi.org/10.46652/rgn.v8i37.1110>
- Gutiérrez-Solórzano, Z. G., & Mantuano-Zambrano, Y. F. (2023). Democratización de la participación ciudadana en la gestión pública local: una oportunidad para la gobernanza institucional. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3-1), 338-352. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1.1893>
- Guzmán Echeverría, J. C., & López Torres, G. C. (2025). Herramientas tecnológicas para la participación ciudadana en ciudades latinoamericanas. *Revista Espacios*, 46(04), 14. <https://doi.org/10.48082/espacios-a25v46n04p14>
- Martín Mayoral, F. (2025). Beyond e-government stages: A multi-dimensional study of digital transformation in Ecuador. *eJournal of eDemocracy and Open Government*, 17(4), 69-102. <https://doi.org/10.29379/jedem.v17i4.1071>
- Peñafiel Mendoza, J., & Estrada Cuzcano, A. (2022). Portales de los ministerios de gobierno del Ecuador: elemento clave para la participación ciudadana. *Re-HuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6(Especial), 40-47. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6i-especial.4660>
- Pérez-Cosín, J. V., & Méndez-López, Á. J. (2022). Participación social y desarrollo local. Políticas y prácticas ciudadanas: los presupuestos participativos. *TERRA: Revista de Desarrollo Local*, (10), 80-111. <https://doi.org/10.7203/terra.10.23839>
- Sánchez Carrión, G., & Punín Larrea, M. I. (2023). Medios municipales en Ecuador: una mirada hacia la comunicación pública. *Revista de la Asociación Española de Investigación de la Comunicación*, 10(19), 209-230. <https://doi.org/10.24137/raeic.10.19.10>

- Velásquez Santana, E. M., Cadena Rosado, C. M., & Valencia Cuenca, O. J. (2025). Digitalización de procesos administrativos y su impacto en la eficiencia de la gestión pública municipal en Ecuador. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(5). <https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4680>
- Vera-Peña, V. M., Guillen-Herrera, S. R., Neira-Reyes, I. A., & Fuentes-Torres, N. A. (2025). *Raíces vivas: Turismo comunitario e identidad cultural en el Ecuador*. Sophia Editions.
- Victorero Veas, A. L. (2024). Incidencia del gobierno electrónico en la gestión pública del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Quevedo, año 2022. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(3). <https://doi.org/10.56712/latam.v5i3.2194>

Conflictos de interés:

Los autores declaran no tener conflictos de interés.

Contribución de los autores:

Carlos Alfredo Llerena-Lasso, Katiuska Tammi Miranda-Salvatierra, María de los Ángeles Chávez-Naranjo, Erwin Edison Sagnay-García: Concepción y diseño del estudio, adquisición de datos, análisis e interpretación, redacción del manuscrito, revisión crítica del contenido, análisis estadístico, supervisión general del estudio.

Declaración ética:

El estudio se basó en el análisis de fuentes documentales y datos de acceso público, por lo que no implicó la participación directa de seres humanos. No se manejó información personal identificable.