



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Nivel de Conocimiento y Práctica sobre Gobierno Electrónico en los Trabajadores de la  
Municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019.

TESIS PARA OBTENER GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Ruiz Araujo, Hugo Andrés (ORCID: 0000-003-1539-4172)

ASESOR:

Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando (ORCID: 0000-0001-9912-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas Públicas

PIURA - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre Josefina, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi padre Hugo, por su apoyo y sus consejos en todo momento de mi vida.

A mi tía Sarita, a quien quiero como a una madre, por compartir momentos significativos conmigo.

A mi Novia Diana porque la amo infinitamente.

## **Agradecimiento**

Al Dr. Luis Alarcón por guiarme en el proceso del desarrollo de este trabajo.

A la Mg. Mylena Santos quien apoyó con el diseño y el cálculo estadístico. A ellos y a más, mil gracias.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad	iv
Presentación	v
Página de jurado	vi
Índice de contenidos	vii
Índices de tablas	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MÉTODO	25
2.1. Tipo de estudio y diseño de investigación	25
2.2 Variable, Operacionalización	26
2.3 Población, muestra y muestreo	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5. Procedimiento	35
2.6. Método de análisis de datos	36
2.7. Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38
3.1. Prueba de Normalidad	38
3.2. Resultados de Objetivo General	38
3.3. Resultados de Objetivos Específicos	39
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIA	48
ANEXOS	53

## Índices de tablas

<b>Tabla 1.</b> Matriz de Variable para el nivel de conocimiento de gobierno electrónico y prácticas de gobierno electrónico .....	27
<b>Tabla 2.</b> Población de los Colaboradores de la Municipalidad de Guayaquil .....	28
<b>Tabla 3.</b> Muestra de los Colaboradores de la Municipalidad de Guayaquil .....	29
<b>Tabla 4.</b> Resumen de procesamiento de casos .....	34
<b>Tabla 5.</b> Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Nivel de Conocimiento de Gobierno Electrónico.....	34
<b>Tabla 6.</b> Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Práctica de Gobierno Electrónico. 34	
<b>Tabla 7.</b> Prueba de Normalidad .....	38
<b>Tabla 8.</b> Correlación que existe entre el nivel de conocimiento y práctica sobre gobierno electrónico .....	38
<b>Tabla 9.</b> Correlación que existe entre la conectividad y la práctica sobre gobierno electrónico .....	39
<b>Tabla 10.</b> Correlación que existe entre la interoperabilidad y la práctica sobre gobierno electrónico .....	40
<b>Tabla 11.</b> Correlación que existe entre la seguridad y la práctica sobre gobierno electrónico .....	41
<b>Tabla 12.</b> Correlación que existe entre el equipo informático y la práctica sobre gobierno electrónico .....	42

## RESUMEN

Esta investigación buscó determinar la relación que existe nivel de conocimiento y práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador - 2019. Se planteó bajo el paradigma positivista y una metodología cuantitativa; fue de nivel descriptivo y tipo correlacional. Se usó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario, ambos validados, que fueron sometido a pruebas de confiabilidad. Se aplicaron ambos a 356 colaboradores de ambos sexos, fue muestreo probabilístico estratificada. La variable Nivel de Conocimiento de Gobierno Electrónico se dimensionó desde conectividad, interoperabilidad, seguridad y equipo informático en 14 indicadores en total. La variable Prácticas de Gobierno Electrónico se dimensionó relaciones Gobierno-Gobierno, relaciones Gobierno- Ciudadano y relaciones Gobierno Empresas y en 9 indicadores en total. Se partió de la hipótesis de que existe relación entre nivel de conocimiento y práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019, lo que finalmente se comprobó más que en un alto grado en un nivel de correlación perfecta; además se recomienda capacitar al personal técnico y profesional en las nuevas prácticas de Gobierno electrónico para procurar extender la conectividad en todas las plazas del estado en especial en los procesos municipales.

**Palabras clave:** Colaboradores, Nivel de Conocimiento de GE, Prácticas de Gobierno Electrónico.

## ABSTRACT

This research sought to determine the relationship between the level of knowledge and practice on electronic government in the workers of the municipality of Guayaquil, Ecuador -2019. It was proposed under the positivist paradigm and a quantitative methodology; it was descriptive level and correlational type. The survey technique and the questionnaire instrument were used, both validated, which were subjected to reliability tests. Both were applied to 356 collaborators of both sexes, it was stratified probability sampling. The variable Level of Knowledge of Electronic Government was dimensioned from connectivity, interoperability, security and computer equipment in 14 indicators in total. The Electronic Government Practices variable was dimensioned Government-Government relations, Government-Citizen relations and Government-Companies relations and in 9 indicators in total. It was started from the hypothesis that there is a relationship between the level of knowledge and practice about electronic government in the workers of the municipality of Guayaquil, Ecuador - 2019, which was finally verified more than to a high degree in a level of perfect correlation; In addition, it is recommended to train technical and professional personnel in the new practices of electronic government to try to extend the connectivity in all the places of the state, especially in the municipal processes.

**Keywords:** Collaborators, GE Knowledge Level, Electronic Government Practices.

## I. INTRODUCCIÓN

La implementación de nuevas tecnologías ha cambiado a la sociedad, ha ocasionado nuevas innovaciones en la vida cotidiana del ser humano, en el trabajo, en las empresas han tenido que adaptarse e ingeniárselas para poder vivir emergentes, por una parte, la han acercado a la tecnología y el desarrollo, haciéndolos parte de ellos porque realmente lo necesitan; y, por otro lado, han maximizado el uso de las nuevas tecnologías en la era digital, que les permite estar cerca de su entorno social.

Según el Ministerio de Relaciones Exteriores (2017) define al conocimiento del gobierno electrónico como el uso de nuevos objetos tecnológicos de información facilitadas a las instituciones gubernamentales, que permiten la transformación de las conexiones entre las mismas, los negocios y ciudadanos.

Además, las prácticas del gobierno electrónico facilitan la modernización de todos los procesos gubernamentales para acercar y mejorar las interacciones del público objetivo. En estos tiempos, se debe maximizar y aprovechar las herramientas digitales porque son una transcendental figura en los ámbitos administrativos, económicos y sociales (Delgado, 2016, Martínez, 2017a).

Los gobiernos locales en América Latina adaptaron rápidamente estos gobiernos locales, y los municipales lo utilizaron con mayor énfasis, ya que ellos entendieron que las nuevas tecnologías son gratas herramientas de gobernabilidad (Martínez, 2017b). Del mismo modo, la e-política, la e-democracia y la e-participación tienen temáticas a fondo que son parte de la gobernabilidad que engloba a un margen de evolución de la democracia donde surgen ciertas crisis como la democracia delegativa, la exigencia de rendición de cuentas al público debido a la carencia de transparencia a la información administrativa de estos gobiernos y los altos índices de corrupción en los temas políticos (Albornoz y Rivero, 2016).

A nivel internacional, en Colombia, según Abelló (2015) expone que el mundo viene teniendo grandes cambios tecnológicos y administrativos. En Colombia, hay casos particulares, donde el internet ha tenido mucha influencia en el progreso de las instituciones, lo que se considera excelente, sin embargo, no todo es perfecto, ya que aún hay un sinnúmero de deficiencias en los estados latinos y su incompetencia frente a otros países del primer mundo,



siendo la falla más importante la escasez de infraestructura para un adecuado desarrollo para la gobernanza en línea.

Además; según Patrón y Gálvez (2015), indican que la agenda digital peruana se suscribe en un contexto político hacia un gobierno electrónico eficiente, constituye una herramienta para gestionar que permite direccionar las acciones informáticas en las entidades públicas a diferentes niveles y coordinación de los intentos de órganos del sistema, sin esto los cambios organizativos, no tendrían el éxito esperado. Por ende; la agenda digital en el Perú se define en tres elementos concretos: El eje central, conocido como el ciudadano; el sistema integrado como la interoperabilidad de la información de la administración pública y generar una sociedad de la información.

A nivel nacional, Rodríguez, Vera, Marko, Alderete y Conca (2016), expone que la situación actual del gobierno electrónico, es donde el aspecto más relevante es la implementación tecnológica en beneficios de los ciudadanos, no obstante, se puede analizar desde distintas perspectivas un enfoque centrado en el aspecto social, cultural y político definitivamente requiere a aun de mayor implementación tanto en software como hardware. Finalmente; aún se están planteando las bases de un gobierno electrónico sólido reglamentado y normativo que pueda de alguna manera generar aporte de valor en materia de innovación tecnológica.

Según Morales (2016), analiza como las Tics y el internet, que son utilizados por parte del gobierno municipal ecuatoriano en la prestación de servicios público; ejecutado la revisión de los documentos, acerca de esta implementación, es decir que, el gobierno electrónico sería una herramienta útil tecnológica que ayuda a incluir de forma política, social y económica a los vecinos de un cantón, que genera un involucramiento no solamente del ciudadano, sino también del funcionario público municipal (Jiménez, Martelo, y Jaimes, 2017).

A nivel local; en la Municipalidad de Guayaquil se evidencia la utilización de nuevas tecnológicas en los ámbitos públicos, la cercanía con la ciudadanía, pero estos no suelen usarla. Por lo que se busca responder las interrogantes ¿Cuál es la situación del gobierno electrónico en la municipalidad de Guayaquil? ¿En qué nivel de desarrollo se encuentra el

gobierno electrónico municipal?, es importante recalcar que no se ha realizado investigación alguna en esta entidad estatal con respecto al gobierno electrónico.

Además, en la Municipalidad de Guayaquil el nivel de conocimiento sobre gobierno electrónico, aún no está bien desarrollado debido a que deben conjugar la información y las aplicaciones dentro de un aplicativo tecnológico común, que les permite acceder a datos, operaciones y vistas únicas de la información de manera rápida.

Asimismo, con referente a la práctica de gobierno electrónico aún no saben cómo utilizar las TIC de manera ágil, eficaz y económica para ofrecer servicios de calidad e información precisa a los ciudadanos ecuatoriano.

Por otro lado, luego de revisar la realidad problemática, la siguiente investigación incluye antecedentes con referencia tanto de Nivel de conocimiento y como de Práctica sobre Gobierno Electrónico desarrollándose de la siguiente manera:

A nivel internacional, en Perú, Chucuya (2017), en su investigación de “Modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Julio – 2016” (p. 1). Se trabajó bajo el tipo cuasi-experimental, con enfoque cualitativo, de nivel descriptivo, que se estableció con un muestreo de 43 empleados, se desarrolló una encuesta y se elaboró dos instrumentos de recolección de datos, que contaban con 13 preguntas cerradas. Tuvo como resultados la elaboración del Modelo tuvo un grado de aceptación del 56% según la encuesta, contribuyó a definir correctamente la funcionalidad y propósito del Modelo en estudio y de esta forma mejoró totalmente el trámite documentario, boletas de pago y caja vía web están correctamente y funcionando en un servidor en la que se puede acceder mediante la web. Se concluye que tanto los trabajadores y usuarios visitantes de la municipalidad, obtuvieron una aceptación, a pesar que algunos no tienen conocimiento del Modelo de Gobierno Electrónico.

Además, en Colombia, Ruiz (2017), en su estudio “Gobierno electrónico, estrategias y prácticas para una administración pública orientada por la transparencia: caso colombiano” (p. 1). La investigación fue de tipo interpretativa, cualitativa. Asimismo, la población estuvo conformada por documentos: 25 informes de Nueva Zelanda, 43 de Dinamarca, 4 de Chile y 23 de Colombia; 5 normativas de Dinamarca, 5 de Chile y 11 de Colombia; 10 manuales de Chile y 1 de Colombia y página web: 1 curso en Nueva Zelanda

y 1 en Chile. Se utilizó la técnica de análisis documental a partir de un estudio de caso con instrumento matrices de análisis de información. Como resultado se obtuvieron altos índices en los procesos de participación en línea de programas, planes, proyectos, normas con un 70% y las consultas de nivel público por medio electrónico con un 60%. Concluyendo que, por medio del Gobierno en Línea, el Estado Colombiano paso a utilizar un sistema integrado de administración electrónica, por el cual surgió una interconexión de varias entidades como el orden territorial y nacional, que han fortalecido los lazos institucionales, con el objetivo de mejorar los servicios de índole público. Actualmente, se dice que no hay mucha necesidad por formar en participación ciudadana o democracia.

Por último, en Uruguay, Bieito (2015), “Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay” (p. 1). La investigación fue de tipo descriptiva – cualitativa, se estableció una muestra de un grupo conformado por 12 especialistas dividido en 3 áreas: política pública (2), reformas y modernización en el Uruguay (4); territorialidad, descentralización y desarrollo subnacional (2); y tecnologías, planificación y gobierno electrónico (3). Se manejó como instrumento de recolección de datos la entrevista en profundidad y análisis sistemático de la documentación. Como resultado se manifiesta que durante el período 2005-2015 los gobiernos departamentales no han planificado la estratégica para elaborar sus programas de GE. En conclusión, el estudio revelo que a nivel departamental no hay medios de estrategias, pues se verifica que hay casos aislados de innovación, las agencias nacionales en la definición de planes de gobiernos departamentales, finalmente las barreras impiden la planificación estratégica en los gobiernos departamentales.

A nivel nacional, en Ambato, Morales (2016), en su estudio “Análisis del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el plan nacional de gobierno electrónico en el gobierno provincial de Tungurahua” (p. 15). Su muestra estuvo conformada por 383 ciudadanos de un universo de 329.856 habitantes con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de un 5%. Este estudio tuvo una investigación de campo con la modalidad bibliográfica documental, usó la técnica de la encuesta y se elaboró un instrumento cuestionario de 10 preguntas cerradas, El resultado indica que la página web de la institución no funciona para los ciudadanos con necesidades especiales, puesto a que no tiene una innovación diferente para este tipo de público objetivo. Este portal tiene muchas deficiencias, como, por ejemplo, su bajo rendimiento en la velocidad ya sea en los

ordenadores o en el celular, además su acceso es limitado. En conclusión, el portal del Gobierno Provincial de Tungurahua tiene muchas debilidades. La más preocupante es la baja capacidad de límite para que los ciudadanos puedan tener un buen uso de esta plataforma, lo que hace que el servicio no cumpla con sus objetivos, estrategias y planteamiento de soluciones en el Gobierno.

Asimismo, Suing, Barrezueta y Carpio (2018), en su investigación de “Orientación al ciudadano en el gobierno electrónico de los municipios del Ecuador” (p. 1). La investigación tuvo una metodología de tipo cuantitativa y cualitativa, se estableció una muestra de 51 actores vinculados a la gestión pública local, se usó la técnica de la entrevista y se elaboró un instrumento guía de entrevista semiestructurada para la recolección de información. Dio como resultado que el promedio de cumplimiento de los criterios de orientación al ciudadano por los GAD es de 38% con una desviación estándar de 13%. Las provincias que acogen a los GAD de mayor cumplimiento son Azuay (63%) y Chimborazo (58%). Las provincias cuyos GAD cumplen en menor proporción son Tungurahua (22%) y Bolívar (15%). La distribución gráfica de las 30 variables se presenta en la figura. En conclusión, la municipal del Ecuador no entrega datos óptimos, que generan acuerdos o planes en la agenda institución para discutir, ya que no hay una presencia consistente de solución a los problemas de los ciudadanos, que vienen a ser los primeros críticos.

Cano (2017), en su investigación “Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016” (p. 1). La investigación fue de tipo descriptivo cuantitativo y cualitativo. Asimismo, se administró una muestra 398 contribuyentes del área urbana del Cantón Loja; con un universo de 64.200 contribuyentes; con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de un 5%; se usó la técnica de la encuesta y se elaboró un instrumento cuestionario de 18 preguntas cerradas los sujetos de las muestras fueron seleccionados de manera aleatoria para cada tipo de cliente y de manera proporcional a los estratos. Como resultado obtenido los instrumentos e-government no son conocidos en su mayoría por la población; la población identifica los trámites que deben verse adaptados a sistemas electrónicos o a TIC como CRM Corporativo y Pasarela de trámites en terminales de autogestión, ayudando a que estos puedan beneficiar con ventajas al momento de su adaptación, mejorando la atención y por sobre todo buscando eficiencia y eficacia al momento de realizar trámites. En conclusión, Municipal se encuentra en una etapa emergente de Gobierno Electrónico, donde

la evolución a etapas más avanzadas se puede consolidar con la adaptación y estudio de propuestas adoptadas en municipalidades de la región.

A nivel local, Arias y Laica (2015) en su investigación “Análisis de la implementación del gobierno electrónico en Ecuador” (p. 11). La investigación es de tipo descriptiva con una metodología cualitativa, se administró una muestra de 30 personas tomada en su totalidad del universo; se utilizó la técnica de la encuesta y se elaboró un instrumento cuestionario de 15 preguntas cerradas. Tuvo como resultado disponer de aulas móviles con un incremento del 40% hasta el año 2017, para de esta manera tratar de llegar a sectores más vulnerables, En conclusión, el Gobierno Electrónico es la base indispensable para el crecimiento de las TICs, el desarrollo socio económico de la ciudadanía.

Zamora, Arrobo y Cornejo (2017), en su investigación “El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública de Guayaquil” (p. 1). La investigación de tipo descriptivo con una metodología cualitativa, se administró una muestra de tipo documental como Plan Gobierno Electrónico (PGE), Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (IDGE) de Naciones Unidas; Estadísticas de la Secretaría Nacional de la Administración Pública, son el uso Reporte de Sistema de Trámites Ciudadanos, Reporte de Sistema de Administración Financieras (eSigef), tomada en su totalidad del universo en estudio mejor dicho es una muestra censal. Como resultado, aplicar el gobierno electrónico en las instituciones públicas es un instrumento innovador, amplio y disperso que nos generan cambios de estructura, mejora democráticamente y adaptación de las políticas públicas eficientes. En conclusión, el uso de estas nos facilita el control de gestión de los servidores públicas para contrarrestar las deficiencias y actos seguidos de corrupción.

Por último, Pérez (2017) en su investigación busca “Analizar el gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la ciudad de Guayaquil, 2017” (p. 8). La investigación fue de tipo exploratoria, descriptiva y correlacional, se administró tres tipos muestra; 6 entidades públicas de la ciudad de Guayaquil, 3 Funcionarios Públicos, 8 contribuyentes entre empresas y personas naturales; tomada con una población de 25 entidades gubernamentales, 8 Funcionarios Públicos y 40 Contribuyentes entre empresas y personas naturales, por lo tanto, el muestro es no probabilístico por conveniencia, se usó la técnica de la entrevista y como instrumento guía de entrevista que consta de 30 preguntas abiertas. Como resultado la aplicación del Gobierno Electrónico es prudente según lo

establecido dentro de lo normativo según la Ley, y por el Decreto Ejecutivo 149 Implementación del Gobierno Electrónico en la Administración Pública Central Institucional, Registro Oficial Suplementos 146, donde se encuentra establecido la minimización de trámites y a los principios que se encuentran sistematizados por el Ministerio de Finanzas y la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, ya que este proyecto haría que, los gastos sean menores para la administración o los ciudadanos. En conclusión, la falta de interconexión entre entes públicas y privadas, los escasos de la tecnología y la resistencia al cambio son factores que impiden la adopción de un sistema en línea.

Respecto a la teoría de nivel de conocimiento, se dice que se encuentra relacionada cognitivamente entre el ser humano y todo aquello que le rodea (Damascene y Andersson, 2019). Se basa en tener ciertos datos acerca de un objetivo, que le va a permitir decidir en diversos ámbitos. Esta variable tiene enfoques y valores bajos, medios y altos (Rojas, 2015).

Para los países en desarrollo el conocimiento del gobierno electrónico es una inmensa ventaja para maximizar los aspectos de calidad y la efectividad inmediata de la economía y administración (Cellary, como se citó en Armas y Armas, 2011). Sus inicios se encuentran asociados muy cercanamente con el voto electrónico, la cual tuvo su primera aparición en los años 70. Del mismo modo, se resalta que los sistemas tales como Direct Recording Electronic-DRE (Grabación Directa Electrónica) y Electronic Voting Machine (Máquinas de Votación Electrónicas) son los primeros en implementarse con un mismo fin, sin embargo, se van innovando y perfeccionando con el pasar de los años (Villoria y Ramírez, 2013).

Por otro lado, el Nivel de conocimiento de gobierno electrónico, según Martínez (2015) es el poder solucionar un específico problema con un nivel de efectividad inmediata; involucrando la formación, interpretaciones, reglas y conexiones por la experiencia y los casos que se ven a diario en las organizaciones, ya sea de ámbito conjunto o muy personal. El conocimiento no se genera en un conocedor, que se le conoce a aquella persona que ve lo interno de manera racional e irracionalmente. Además, de acuerdo con Hernández (2010), dice que involucra a todas las vivencias, educación, valores, situaciones que haya pasado el ser humano. El conocimiento se afianza con el servicio social y de las personas que se utiliza para cuando sea crea conveniente. Por último, Naranjo (2008); Rengifo, Vargas, y

Tapullina (2012) lo conceptualiza como el conglomerado de datos respecto a todo lo que ocurre en la vida diaria de las personas, los que se retroalimentan a cada momento, formando nuestro lenguaje, pensamientos y conocimiento.

Un estudio de las Naciones Unidas en 2010, con el objetivo de medir las cifras de desarrollo, implementación, nuevas técnicas e iniciativas que permitan el avance del gobierno electrónico por países como Canadá, Australia, Francia, Corea de Sur, España, Noruega, Reino Unido, Estados Unidos, etc. (Villoria y Ramírez, 2013).

Cabe de mencionar que existe la teoría del paradigma de la gobernanza pública que, para Criado, Ramilo y Salvador (2012) explica que este paradigma de la Gobernanza Pública se entiende que se tiene como vías complementarias de acceso al conocimiento sobre la nueva realidad que supone el Gobierno Electrónico.

La apertura del enfoque de la Gobernanza o Gobernanza Pública, el paradigma de la Nueva Gestión Pública, seguidos por la eficiencia y eficacia, se incrementa y va evolucionando por el ingreso de la lógica para la cooperación e interacción de los agentes públicos y privados (Criado, Ramilo, y Salvador, 2002).

El nivel de conocimiento de gobierno electrónico según Gil y Luna (2008); Martínez (2019) se le denomina al desarrollo, implementación y selección de las nuevas TIC en los sectores públicos con el único fin de promover y facilitar los niveles de productividad y efectividad administrativa, democrática. Pero no solo eso, sino que también, se pueden plantear y marcar un nuevo diseño de marco legal y reglamentario que se ajusten a los ámbitos organizacionales para mejorar el uso de la información y conocimiento público.

Una deficiencia frecuente del conocimiento del gobierno electrónico es la gran cantidad de la información que existe, pero de difícil acceso. Cabe indicar que millones de documentos existentes no pueden ser categorizados, o no sean susceptibles a la búsqueda significativa. Además, los motores de búsqueda no pueden ser suficientemente inteligente, o los usuarios no pueden entender sus avanzadas y comandos de búsqueda. Una propuesta de solución a este problema es una mejor indexación y categorización. Esto puede ser una tarea tediosa y un desincentivo más para compartir motores de búsqueda inteligentes pueden proporcionar una mayor capacidad de búsqueda, sino que también depende de la utilización de etiquetas e hipervínculos en documentos, que a menudo no existen. Ontologías (o

taxonomías) ofrecen la promesa de interpretar el significado de un documento (Pérez y Coutín, 2005).

Según el Pando y Fernández (2013) menciona que los gobiernos locales ya no se direccionan a un núcleo de funciones específicas como alumbrado, limpieza, asfalto, etc., ni tampoco se basan en cumplir las órdenes de los altos mandos.

Desde que rige la democracia en el mundo, los ciudadanos han tenido una gran proximidad en las decisiones. Por ejemplo, ahora se pueden evidenciar una gran ola de promesas políticas públicas municipales con el fin de crear promociones económicas, recuperación de espacios públicos, atención y seguridad para todos, desarrollo en todos los ámbitos sociales y pueden decidir inmediatamente sin tener que pasar a otras instancias más complejas (Pando y Fernández, 2013). En este contexto, Cano (2018) manifiesta que las TIC'S forman parte de las armas más potentes para transformar la calidad de vida de las personas y organizaciones, comunicación y condiciones laborales.

Además, se tienen procesos de conocimiento, donde Rojas (2015) menciona que se encuentra comprendida por individuos inteligentes, elementos de inteligencia y el propio conocimiento como parte de los procesos cognoscitivos.

Rojas (2015), manifestaron el ser humano tiene un ente psico-biológico que genera anomalías que no le permite desarrollarse en el entorno de manera adecuada. Se dice que, para tener una alta inteligencia, se deben desarrollar y utilizar los procedimientos lógicos que nos hacen aceptar la realidad para solucionar los problemas.

El conocimiento se genera a partir de algo que conocemos o ya nos ha pasado. Todo lo almacenado en nuestro cerebro es gracias a las diferentes situaciones de la vida diaria, que de manera individual nosotros aprendemos a ordenar, cifrar, copiar, decidir. El proceso cognoscitivo no suele ser entendido por todas las personas, y este se comienza a distorsionar cuando no se suele encontrar una respuesta externa y el hombre se torna inseguro, lo que le lleva a tomar muchas decisiones poco acertadas. En nuestra mente, todos poseemos ideas, conceptos, definiciones, experiencias, que nos facilitan el discernimiento y análisis para obtener respuestas. Si embargo cuando el fenómeno no tiene aquella respuesta específica que buscamos, esto involucra a la sapiencia científica. Finalmente, hay malos entendidos o comentarios, que se forman por datos incompletos, esto quiere decir que se deben facilitar



nuevos conocimientos y hacer partícipe a los ciudadanos para que estos puedan tener una visión de respuesta asertiva (Benítez, como se citó en Rojas, 2015).

Martínez (2017) dice que para describir a cada una se debe tener en cuenta: a) La Presencia, indica que los organismos deben facilitar datos específicos y básicos de manera efectiva y rápida. En algunos casos, la relación entre los ciudadanos y las empresas no existe una estrecha línea de interacción. b) La Interacción, donde se reciben opiniones y se da la comunicación de manera directa con la población. Y esto se da mediante el llenado de formularios, comentarios en redes o foros. c) La Transacción, después, los organismos acercan a los ciudadanos, haciendo que estos puedan iniciar, dar seguimiento y realizar cualquier trámite en línea, sin necesidad de hacerlo de manera presencial. Los sitios web facilitan la vida y son un complemento importante para la atención.

Además de las dimensiones que según Martínez (2017) indica: indica: a) La dimensión externa, debe ser utilizada para poder realizar servicios, facilitar datos y mejorar la interrelación con los ciudadanos o agentes. b) La dimensión de promoción, ayuda a divulgar y socializar el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones entre los ciudadanos c) La dimensión relacional, se basan en la cercanía que tienen las ciudades y las entidades públicas y privadas por medio de las nuevas tecnologías y d) La Dimensión interna, se trata de la utilización de estas tecnologías como herramienta interna para potenciar la efectividad.

Por otro lado, las prácticas de gobierno electrónico, según la International Telecomunicación Unión (2009), indica que las prácticas de gobierno electrónico comprenden a la mejor utilización de las Tics en las entidades públicas porque permiten maximizar la eficacia gerencial y divulgar los valores democráticos en toda la sociedad.

Las prácticas de gobierno electrónico, es el adecuado uso de las tecnologías de la información para ofrecer integralmente algunos servicios y datos a todos los pobladores que va a facilitar el incremento de la actividad comercial y económica, el acceso a la información, la participación ciudadana y más (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria [SUNAT], 2017).

Además, la Presidencia del Consejo de Ministros y Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática [PCN y ONGEI] (2013), indica que las prácticas de gobierno

electrónico son el correcto uso de las TIC utilizados por el gobierno, con el objetivo de ofrecer servicios óptimos y datos accesibles a todos los ciudadanos. Esta información siempre debe ser de índole transparente porque todos tenemos derechos a estar informados en temas políticos y sociales.

Por último, la Rodríguez et al., (2016), indica que las practicas del gobierno electrónico hace referencia a las TIC, que son de gran ayuda, para mejorar los procesos y aplicaciones del gobierno para potenciar los servicios públicos. La gestión es necesaria e importante porque logra grandes resultados y muy notorios.

Las actividades electrónicas en el Estado tienen buenos resultados como, por ejemplo, la maximización de participación de los ciudadanos, eficiencia en un 100%, mejor calidad en la gran mayoría de los servicios, la minimización del tiempo y los procesos, los bajos costos. (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 2008)

Asimismo, según Hoyle y Castillo (2019); explica que las buenas prácticas a aplicar son las siguientes La Informalización; Presencia en Internet, Interacción, Transacción e Integración y transformación.

Además, el órgano de línea del gobierno electrónico es La Secretaría de Gobierno Digital [SeGDi], (2019) propone y es el ente supervisor de las políticas nacionales y sectoriales, los lineamientos, leyes, estrategias en materia de la informática, etc. Así como también, supervisa y administra todos los portales del Estado Peruano (PEP), con sus sub portales de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE), el Portal de Transparencia Estándar (PTE), Portal Nacional de Datos Abiertos (PNDA). Esto se encuentra en el Decreto Supremo N° 022-2017-PCM: Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.

La Prácticas de gobierno mencionan las dimensiones según los modelos de gobierno electrónico, los cuales se clasifican según las ‘relaciones’ del Gobierno Electrónico con diversas instancias (ciudadanos, empresas, y gobierno). (...) que facilitan una gestión en conjunto para mejorar todas las instancias en las políticas públicas (Villoría y Ramírez, 2013).

Gobierno a ciudadano (G2C) permite que la relación sea más conjunta, accesible y en el momento que se crea adecuado. La prestación del servicio público, los proyectos y temas administrativos se pueden verificar a través de ellos (Naser y Concha, 2011). Con estas nuevas tecnológicas encontrar una forma sencilla para obtener los resultados de sus trámites ante el Estado (Esteves, como se citó en Chucuya, 2017).

Gobierno a empresa (G2B), es el punto de partida del Gobierno Electrónico que es destinado a brindar servicios administrativos e información a las organizaciones, instituciones y empresas a través de la Internet (Naser y Concha, 2011). Las relaciones entre las entidades gubernamentales y empresas. Es esencial conocer el tipo de empresa y el sector al que se está atendiendo. Estas contienen iniciativas destinadas a establecer nuevos procedimientos que controlan y facilitan las medidas de las empresas y el Estado para ofrecer sus servicios en cualquier magnitud para que haya una adecuada y armoniosa relación de negocio, especialmente con las compras que realiza el Estado (Chucuya, 2017).

Finalmente, se establecen las relaciones entre gobierno a gobierno (G2G) es un modelo que presta servicios, asimismo, o a otros organismos de gobierno. Responde a una creciente necesidad de coordinación intergubernamental para la gestión de diferentes tareas administrativas públicas comunes a todos ellos como presupuestos, planificaciones, inventarios, compras, habilitaciones de comercios, entre otros (Naser y Concha, 2011; Chucuya, 2017).

Ante la realidad problemática planteada, los antecedentes y teorías citadas, se formuló el siguiente problema general, **PG:** ¿Qué relación existe entre el nivel de conocimiento y practica sobre gobierno electrónico en la municipalidad de Guayaquil, Ecuador - 2019?; y, los problemas específicos fueron: **PE1:** ¿Qué relación significativa que existe entre conectividad y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019?, **PE2:** ¿Qué relación significativa existe entre la interoperabilidad y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019? y **PE3:** ¿Qué relación significativa existe entre la seguridad y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019?, **PE4:** ¿Qué relación significativa existe entre el equipo informático y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019?

La investigación es relevante e importante. Se ignora, a nivel de investigación científica, sobre nivel de conocimiento y práctica gobierno electrónico en las diferentes municipales y otras entidades del estado en Ecuador por lo que este estudio resulta novedoso.

Es por ello, la justificación de esta investigación se explica de la siguiente manera: En el aspecto teórico, está representado por el aspecto cognitivo relacionado al gobierno electrónico; es decir todo el conocimiento que implica su diseño, aplicación y servicio al ciudadano.

En el aspecto práctico, la presente investigación pretende contribuir respecto a la relación que existe entre las variables en estudio, debido a que los resultados permitirán tomar una serie de decisiones en la organización en estudio.

En el aspecto metodológico, la investigación aporta con dos instrumentos para las variables en estudio, los cuales se elaborarán con la finalidad de facilitar la medición de ambas variables y servirán para referencia de nuevos estudios que tengan interés de continuar el proceso de indagación mediante el presente trabajo.

En el aspecto social, porque beneficiará a los trabajadores de la municipalidad ya que al brindar una atención al ciudadano de Guayaquil ahorrará recursos como papel, espacio, etc. y reducirá los tiempos de espera, haciendo que el gobierno electrónico sea una alternativa más eficiente.

Con el fin de alcanzar los objetivos propuestos partimos de las siguientes hipótesis que se detalla de la siguiente manera; H1: Existe relación entre nivel de conocimiento y práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019 y H0: No existe relación entre nivel de conocimiento y práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019. Y las hipótesis específicas planteadas fueron las siguientes: **H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre conectividad y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019 y **H<sub>01</sub>**: No existe relación significativa entre conectividad y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019, **H<sub>2</sub>**: Existe relación significativa entre la interoperabilidad y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019 y **H<sub>02</sub>**: No existe relación significativa entre la interoperabilidad y la práctica

sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019, **H<sub>3</sub>**: Existe relación significativa entre la seguridad y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019 y **H<sub>03</sub>**: No existe relación significativa entre la seguridad y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019, **H<sub>4</sub>**: Existe relación significativa entre el equipo informático y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019 y **H<sub>04</sub>**: No existe relación significativa entre el equipo informático y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019.

Por lo tanto, se expone el objetivo general como objetivos específicos

Objetivo general: Determinar la relación que existe nivel de conocimiento y práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador - 2019. Además, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Analizar la relación que existe entre conectividad y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019, Analizar la relación que existe entre la interoperabilidad y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019, Analizar la relación que existe entre la seguridad y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019, Analizar la relación que existe entre el equipo informático y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

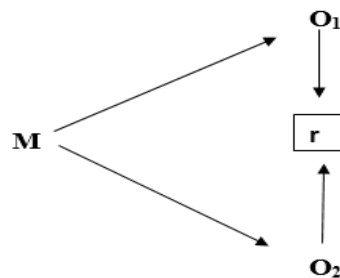
Esta investigación estuvo fundamentada en el paradigma positivista, enfoque cuantitativo, dado que se utilizó el análisis estadístico para el análisis de datos y con ello realizar contratación de hipótesis, teorías, así como determinar patrones de comportamiento (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014); esta investigación recogió y analizó datos cuantitativos sobre las variables, dimensiones e indicadores de nivel de conocimiento y prácticas de gobierno electrónico en la Municipalidad de Guayaquil.

Es una investigación de tipo correlacional, por lo que, se estableció de forma estadística, tiene una relación entre las variables de estudio, sin tener que incluir variables externas para llegar a conclusiones significativas (Hernández et al, 2014). Por lo tanto, se midió el comportamiento de la variable nivel de conocimiento y prácticas de gobierno electrónico asimismo se midió la correlación de las dimensiones de la variable independiente con la variable dependiente, indicadores y sujetos en estudio.

#### 2.1.2. Diseño de investigación

El estudio fue no experimental, por lo que no se manipuló las variables que se tomó, sino que se analizó tal como se encuentra la realidad (Hernández et al., 2014).

Se establece con la siguiente fórmula:



Donde:

M: Trabajadores de la Municipalidad de Guayaquil

O<sub>1</sub>: Observación de la Variable nivel de conocimiento de gobierno electrónico.

O<sub>2</sub>: Observación de la Variable prácticas de gobierno electrónico

r: Correlación entre dichas variables

## 2.2 Variable, Operacionalización

### 2.2.1 Definición conceptual y operacional

**Variable Independiente:** Nivel de conocimiento de gobierno electrónico.

**Definición Conceptual:** Es el conjunto de tecnologías y comunicación en el gobierno que se transmite a los colaboradores con la finalidad de proveer servicios públicos para mejorar la efectividad administrativa promoviendo valores y mecanismos democráticos (Gil y Luna, 2010).

**Definición Operacional:** El nivel de conocimiento de gobierno electrónico está conformado por las dimensiones conectividad, interoperabilidad, seguridad y equipo informático, sus indicadores serán medidos en escala valorativa numérica, ordinal de rangos y de razón con alternativa de respuestas politómicas (Gil y Luna, 2010).

**Variable Dependiente:** Prácticas de gobierno electrónico

**Definición Conceptual:** Es el buen uso de las tecnologías y comunicación al momento de brindar un servicio público. (Martínez, 2017a).

**Definición Operacional:** La práctica de gobierno electrónico está conformado por las dimensiones relaciones Gobierno-Gobierno, relaciones Gobierno- Ciudadano y relaciones Gobierno Empresas, sus indicadores serán medidos en escala valorativa numérica, ordinal de rangos y de razón con alternativa de respuestas politómicas (Martínez, 2017a).

### 2.2.2. Operacionalización

**Tabla 1**

*Matriz de Variable para el nivel de conocimiento de gobierno electrónico y prácticas de gobierno electrónico*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Índices	Categorías	Técnica /Instrumento	
Nivel de Conocimiento de gobierno electrónico	Conectividad	Intercambio de Información	Datos	Totalmente de acuerdo	Encuesta/ Cuestionario	
		Comunicación Bidireccional	Emisor- Receptor			
		conexiones interdocumentales	Documentos virtuales			
	Interoperabilidad	Suficiencia tecnológica	Rapidez			
		Proceso de gestión de información	Nivel de soporte			
		Transferencia de conocimiento	Nivel de digitalización			
	Seguridad	Confidencialidad:	Nivel de acceso			
		Integridad	Permisos			
		Disponibilidad	Datos disponibles			
		Autenticación	Verificar			
	Equipo informático	Mantenimiento de equipo	Rehabilitación			Indiferente
		Soporte de equipo	Operatividad			
Desarrollo de Software		Innovación	En Desacuerdo			
Actualización de software		Renovación				
Prácticas de gobierno electrónico	Relaciones Gobierno - Gobierno	Articulación interinstitucional	Comunicación	Totalmente en desacuerdo		
		Transparencia de la información	Ética			
		Eficiencia Gubernamental	Productividad			
	Relaciones Gobierno Ciudadano	Servicio al ciudadano	Satisfacción			
		Calidad	Capacidad de respuesta			
	Relaciones Gobierno Empresas	Mejora continua	Nuevos Procesos			
		Estudio de mercado	Proveedores			
		Contrataciones con el estado	Compras			
	Asignaciones presupuestales	Presupuesto				

**Fuente:** Elaboración propia



## 2.3 Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

La población es el total de un fenómeno en estudio, que contiene la totalidad de las unidades de estudios que integran un mismo fenómeno (Tamayo, 2004).

La municipalidad de Guayaquil en Ecuador cuenta con 19 unidades laborales. La población total es de 4425 colaboradores, información brindada por Recursos Humanos con fecha 30 de setiembre del 2019. La población es ligeramente masculina (58.50% son hombres contra 42.50% de mujeres) y es preponderantemente desempeñan sus funciones en oficina (87.50% labora en oficina y sólo el 13.50% en campo).

**Tabla 2.**

*Población de los Colaboradores de la Municipalidad de Guayaquil*

Unidad	Total	Hombres	Mujeres	Oficina	Campo
Dirección General	225	125	100	225	0
Dirección de Salud Pública e Higiene	260	150	110	260	0
Dirección de Aseo Cantonal, Mercados	195	100	95	130	65
Dirección de Cultura y Promoción Cívica	186	94	92	186	0
Urbanismo, Avalúos Y Ordenamiento Territorial	250	150	100	175	75
Dirección de Acción Social Y Educación	245	125	120	245	0
Dirección de Obras Públicas	285	145	140	185	100
Dirección de Policía Metropolitana	240	145	95	150	90
Dirección De Justicia Y Vigilancia	280	195	85	230	50
Dirección de Áreas Verdes, Parques	291	196	95	216	75
Dirección de Ambiente	160	85	75	135	25
Dirección de uso del espacio y vía pública	225	125	100	150	75
Secretaria del Concejo Municipal	135	50	85	135	0
Dir. de Infraestructura Comunitaria	273	198	75	220	53
Dir. de vinculación con la comunidad	275	175	100	240	35
Dirección de terrenos y servicios parroquial	295	195	100	235	60
Dirección Municipal de Deportes	150	85	65	150	0
Dir. Municipal de Gestión de Riesgos	260	150	110	260	0
Dirección Comunicación Social y Prensa	195	100	95	170	25
Total	4425	2588	1837	3697	728

Fuente: Registro de Recursos Humanos (2019).

### 2.3.2. Muestra

La muestra, 317 colaboradores en total, se definió con la siguiente fórmula aplicada a la población sólo labora en oficina. Las unidades fueron tomadas en cuenta de acuerdo a los criterios de inclusión.

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{Donde:} \quad n_0 = \frac{\sum W_h p_h q_h}{V}$$

Donde:

$$V = \left( \frac{e}{Z} \right)^2$$

V: valor de la varianza

e: error estipulado

Z: valor de la abscisa Z en la distribución normal

**Tabla 3**

Muestra de los Colaboradores de la Municipalidad de Guayaquil

Unidad	Total	Hombres	Mujeres	Oficina	Campo
Dirección General	18	11	7	18	0
Dirección de Salud Pública e Higiene	21	14	7	21	0
Dirección de Aseo Cantonal, Mercados	16	9	7	12	4
Dirección de Cultura y Promoción Cívica	15	9	6	15	0
Urbanismo, Avalúos y Ordenamiento Territorial	20	11	9	16	4
Dirección de Acción Social y Educación	20	12	8	20	0
Dirección de Obras Públicas	23	14	9	17	6
Dirección de Policía Metropolitana	19	12	7	14	5
Dirección De Justicia Y Vigilancia	22	12	10	22	0
Dirección de Áreas Verdes, Parques	23	12	11	20	3
Dirección de Ambiente	13	9	4	13	0
Dirección de uso del espacio y vía pública	18	11	7	14	4
Secretaría del Concejo Municipal	11	6	5	11	0
Dir. de Infraestructura Comunitaria	22	14	8	21	1
Dir. de vinculación con la comunidad	22	12	10	18	4
Dirección de terrenos y servicios parroquial	24	13	11	16	8
Dirección Municipal de Deportes	12	7	5	12	0
Dir. Municipal de Gestión de Riesgos	21	11	10	21	0
Dirección Comunicación Social y Prensa	16	9	7	16	0
Total	356	208	148	317	39

Fuente: Registro de Recursos Humanos (2019)

### **Criterio de inclusión:**

Los criterios de inclusión se dividen en:

1) Por cuestiones operativas: Personal que labora en campo y personal que cuente con usuario para acceder a información del portal de la municipalidad;

2) Por cuestiones de contenidos de la investigación: Estudiantes con antigüedad mayor a 6 meses de estudio.

### **Criterios de exclusión:**

Los criterios de exclusión se dividen en:

1) Por cuestiones operativas: no se toman personal que labora en campo y personal que no cuenta con usuario para acceder a información del portal de la municipalidad;

2) Por cuestiones de contenidos de la investigación: se excluyen trabajadores que se acceden a la información con un usuario diferente.

### **2.3.3. Muestreo**

Tipo de muestreo probabilístico estratificada es en donde el investigador decide dividir toda la población en distintos estratos o subgrupos (Hernández et al., 2014), los cuales se seleccionaron de forma aleatoria.

Se trabajó con muestra probabilística estratificada a todas las unidades de la municipalidad de Guayaquil. La distribución de las áreas que tienen acceso a un equipo informático y cuentan con un usuario para acceder a la información dentro de la municipalidad

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas**

La técnica usada fue la encuesta, en donde se agrupa procedimientos estandarizados, en donde se recoge y comparar una serie de datos, de una muestra representativa de la población, en donde se pretende indagar, describir, pronosticar y exponer una serie de rasgos (Hernández et al., 2014). La aplicación de cuestionarios identificó en los sujetos en estudio a los colaboradores de la Municipalidad de Guayaquil que determinaron con los resultados el nivel de correlación entre conocimiento y prácticas de gobierno electrónico.

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Los instrumentos usados fueron también dos cuestionarios ambos para el mismo tipo de población: Se aplicó la encuesta, para lo cual se utilizó como instrumento a dos cuestionarios, con preguntas diseñadas a cada variable, que generar datos necesarios para alcanzar los objetivos planteados; es un formal de recabar información de cada unidad de análisis que constituyan al estudio y de esta forma se centre en el problema de la investigación (Hernández et al., 2014), cabe indicar que se tendrá como informantes a los colaboradores de la Municipalidad de Guayaquil. Los instrumentos (dos cuestionarios), fueron validados en contenido por tres jueces expertos en la materia de Gestión Pública, será usado para obtener datos del nivel conocimiento y práctica de gobierno electrónico esto servirá para realizar un cruce de información procedente de los informantes y determinar el grado de relación entre ambas variables.

El cuestionario para la variable Nivel de conocimiento de gobierno electrónico está compuesto por 14 reactivos, separados por cuatro dimensiones, además son preguntas cerradas que se midieron mediante la de Likert.

El cuestionario para la variable Práctica de gobierno electrónico está compuesto por 10 reactivos, separados por tres dimensiones, además son preguntas cerradas que se midieron mediante la de Likert.

Cabe resaltar que, para los instrumentos, la validación de constructo y criterio se presumen, respectivamente, a partir de la exploración de conceptos adyacentes y desglose de indicadores de cada dimensión.

### **2.4.3. Validez**

#### **Validez de contenido**

Para la validez de contenido tuvo en cuenta a tres expertos en la materia de gestión pública, ya que la revisión de éstos garantizó que las preguntas de los cuestionarios de la variable independiente Nivel de Conocimiento y Prácticas de Gobierno Electrónico midieron y evaluaron la claridad, consistencia y coherencia del contenido de los ítems. Por la cual se solicitó la revisión de los instrumentos mediante juicio de tres expertos, manifestando su veredicto respecto a la pertinencia de los instrumentos; teniendo a los siguientes expertos: Liliana Choez - Magíster en Derecho Administrativo, Ángel Peñafiel – Magíster en Derecho Constitucional, Brenda Aracely Torres Chavez – Magíster Docencia. Los jueces realizaron observaciones necesarias para modificar y perfeccionar la redacción garantizando la claridad y coherencia de objetivos planteados, conllevando a realizar la modificación y levantamiento de observaciones para finalmente aplicar ambos cuestionarios a la muestra de estudio.

#### **Validez de Criterio**

Con respecto a la validez de criterio, las variables se identificaron en base al marco teórico, y se desarrollan de acuerdo a la operacionalización de variables donde se identifican las dimensiones e indicadores, la variable independiente identificada es el “Nivel de Conocimiento de Gobierno Electrónico” tiene cuatro dimensiones y catorce indicadores, que han sido tomados de las teorías de Gil y Luna (2010). Mientras que la variable “Prácticas de Gobierno Electrónico” al igual que la anterior tiene tres dimensiones con nueve indicadores, mismos que en alta proporción han sido tomados de la teoría de Martínez (2017a)

## **Validez de constructo**

Las variables de la investigación fueron correctamente conceptualizadas y respaldadas por autores que se encuentran citados. La variable número 1 “Nivel de Conocimiento de Gobierno Electrónico” está basada en los conceptos de Gil y Luna (2010), Ministerio de Relaciones Exteriores (2017), entre otros, mientras que la variable 2 “Prácticas de Gobierno Electrónico” se encuentra basada en los conceptos PCN y ONGEI (2013), Rodríguez et al., (2016), entre otros. Cada una de las variables tiene vínculos con distintos conceptos (Gobierno electrónico, legislación, buenas prácticas, etc.) al externo, y sus dimensiones e indicadores se estrechan, con lo cual se garantiza dicha validez.

### **2.4.4. Confiabilidad**

La confiabilidad por consistencia interna fue evaluada a través del Alfa de Cronbach, lo que precisa qué tan estrechamente relacionado está un conjunto de ítems. El índice obtenido al ser igual o mayor a 0.7 se considera con una buena confiabilidad. En este caso, dicha confiabilidad fue realizada a los dos instrumentos cuestionario, uno para Nivel de Conocimiento de Gobierno Electrónico y otro cuestionario para Prácticas de Gobierno Electrónico. Su cálculo inició por establecer la prueba piloto a ejecutar, para la que se escogió una muestra con similares características a la que corresponderá realmente al estudio, la cual fue de 20 unidades de análisis. Posteriormente, el alfa de Cronbach se calculó a través de una fórmula la cual nos ayudó a precisar si los instrumentos eran confiables. El valor obtenido para la primera variable fue de 0.88 y para la segunda variable fue de 0.80 lo que significa que son adecuados los instrumentos por lo que se demostró una excelente confiabilidad en los instrumentos.

Para ello se aplicó la prueba piloto debidamente validada para las dos variables en estudio Nivel de Conocimiento de Gobierno Electrónico y Prácticas de Gobierno Electrónico; las mismas que se sometieron al análisis con el propósito de demostrar la confiabilidad a través del alfa de Cronbach, utilizando el software SPSS 22, cuya fórmula trabajada es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

$S_i^2$ : Varianza el ítem i

$S_T^2$ : Varianza de la suma de todos los ítems

K: Número de ítems.

A continuación, se muestran los siguientes resultados obtenidos

**Tabla 4**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
<b>Casos</b>	<b>Válido</b>	15	100.0
	<b>Excluido</b>	0	00.0
	<b>Total</b>	15	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 5.**

*Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Nivel de Conocimiento de Gobierno Electrónico*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.88	20

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 6**

*Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Práctica de Gobierno Electrónico*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.80	20

Fuente: Elaboración propia

## **2.5. Procedimiento**

Para realizar el procedimiento se tomó en cuenta tres fases generales: 1) Análisis del Nivel de Conocimiento y Prácticas de Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador; 2) Encuestas para el Nivel de Conocimiento de Gobierno Electrónico para los trabajadores de la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador; 3) Encuesta para medir las Prácticas de Gobierno Electrónico que se aplicará a los trabajadores de la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador.

Se trabajó, para ello, a partir de los trabajadores que laboran en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador. No existe evidencias, investigaciones e información que se haya tomado dentro de la institución con respecto a las variables en estudio o la unidad de análisis en esta Municipalidad.

El investigador titular determinó la unidad de análisis sobre la que operaron (Trabajadores de la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador).

El investigador identificó las fuentes de búsqueda de información como libros en físico, Ebooks, tesis, etc., además se realizó el análisis e interpretación y discusión de resultados, asimismo la contrastación de antecedentes, bases teóricas, marco conceptual y operacional de las variables para finalmente aterrizar en la operacionalización de variables.

Las variables sufrieron ajustes con respecto a las dimensiones, indicadores e índices, además se verificó tanto con el investigador, asesor de tesis y los tres jueces expertos el desarrollo de investigación tanto en teorías como la revisión adecuada de los cuestionarios. Sobre la validación de expertos se aplicará a los cuestionarios de encuestas de ambas variables teniendo como unidad de análisis a los trabajadores de la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador.

Los cuestionarios serán aplicados por el asistente de investigación y el seguimiento que se realizó a la aplicación de cuestionarios está a cargo del investigador.

Con la ficha de tabulación, diseñada para el particular, la información fue procesada y analizada estadísticamente. También interpretada, luego discutida y contrastada a la luz de los



aportes teóricos previos, para arribar a conclusiones y recomendaciones. Todo ello desarrollado por la investigadora

## **2.6. Método de análisis de datos**

Para la investigación Nivel de Conocimiento y Prácticas de Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador, establecida desde el paradigma positivista, enfoque o metodología cuantitativa y nivel descriptivo, tipo correlacional simple se siguió la siguiente ruta de análisis de datos.

**Pruebas previas:** Se acudió a una prueba de normalidad de datos, acudiendo en este caso al de Kolmogorov Smirnov, que permitió verificar si las puntuaciones de la muestra siguen o no una distribución normal (Tamayo, 2004), se utilizó esta prueba de normalidad porque la muestra es mayor a 50 unidades de análisis.

**Generación de datos:** Con la información recolectada para cada una de las variables (Nivel de Conocimiento y Prácticas de Gobierno Electrónico), se procedió a generar una base de datos con paquetes informáticos como el Microsoft Excel 2016 y SPSS en su versión 22.

### **Pruebas finales:**

**Herramientas estadísticas a usar:** Por ser un tipo de investigación correlacional se utilizó estadísticos de correlación simple.

Primero, para establecer correlación, se usó la “r” de Pearson, que es un índice estadístico que mide la relación lineal entre dos variables cuantitativas. Para variables cuantitativas se utilizó este coeficiente que nos indicó el grado de relación existente entre las 2 variables y en qué medida se relacionan. (Tamayo, 2004)

**Tipo de análisis:** en cualquier caso, por el diseño de la presente investigación (paradigma positivista, enfoque o metodología cuantitativa y nivel descriptivo, tipo correlacional simple se realizará el análisis correlacional simple y cuantitativo.

**Visualización de datos:** se realizó mediante tablas de frecuencias, tablas de correlación, gráficos de barras o de sectores, generados por los softwares Microsoft Excel 2016 o SPSS versión 22

**Análisis e interpretación de datos:** se siguieron los protocolos respectivos a la estadística correlacional – simple para llegar a la interpretación de cada dato importante en concordancia con los objetivos y contrastación de hipótesis.

## **2.7. Aspectos éticos**

El investigador explicó el consentimiento informado a los participantes que respondan los cuestionarios.

El investigador le explicó al participante que toda información brindada será de manera anónima y confidencial.

Los resultados que se encuentren en la investigación serán estrictamente respetados y sin sufrir cambio alguno.

La investigación se realizó estrictamente bajo la ética profesional.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Prueba de Normalidad

**Tabla 7**

*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Nivel de Conocimiento</b>	,094	317	,000
<b>Práctica sobre GE</b>	,141	317	,000

Fuente: elaboración propia

Si obtuvo bajo el 0.05 el nivel de significancia, por lo tanto, se rechaza el supuesto de normalidad: no hay homogeneidad en las variables.

Al no haber normalidad aplicamos Ro de Spearman.

#### 3.2. Resultados de Objetivo General

**Tabla 8**

*Correlación que existe entre el nivel de conocimiento y práctica sobre gobierno electrónico*

			Nivel de Conocimiento	Práctica sobre GE
<b>RHO DE SPEARMAN</b>	<b>Nivel de Conocimiento</b>	Coefficiente de correlación	1	,891**
		Sig. (bilateral)		,000
	<b>Práctica sobre GE</b>	N	317	317
		Coefficiente de correlación	,891**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	317	317

Fuente: elaboración propia

En la tabla 8 se estima el cálculo de la correlación entre la variable X (Nivel de conocimiento) y la variable Y (Práctica sobre gobierno electrónico) sobre los 317 sujetos estudiado.

El P valor o sig. (bilateral) alcanzado resultó ser cero (0) se comparó con el parámetro de SPSS (1% = 0,01)

Al realizar la comparación menos a 0.01 se rechaza la  $H_0$  en el extremo:  $H_0$ : No existe relación significativa entre nivel de conocimiento y practica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis general positiva en el extremo:  $H_1$ : Existe relación significativa entre simplificación nivel de conocimiento y practica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019.

Al ser 0,891 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es positiva y muy alta.

Por tanto, se cumple la  $H_1$ . existe correlación positiva y muy alta entre nivel de conocimiento y la práctica de gobierno electrónico.

### 3.3. Resultados de Objetivos Específicos

**Tabla 9**

*Correlación que existe entre la conectividad y la práctica sobre gobierno electrónico*

			<b>Conectividad</b>	<b>Práctica sobre GE</b>
<b>RHO DE SPEARMAN</b>	<b>Conectividad</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,844**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	317	317
	<b>Práctica sobre GE</b>	Coeficiente de correlación	,844**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	317	317

Fuente: elaboración propia

En la tabla 9 se estima el cálculo de la correlación entre la variable X (conectividad) y la variable Y (Práctica sobre gobierno electrónico) sobre los 317 sujetos estudiado. El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01). Al obtener en esa comparación menos a 0.01 se rechaza la hipótesis general nula en el extremo:  $H_0$ : No existe relación significativa entre conectividad y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis general positiva en el extremo:  $H_1$ : Existe relación significativa entre conectividad y la práctica

sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019.

Al ser 0,844 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es positiva y muy alta.

Por tanto, se cumple la  $H_1$ . existe correlación positiva y muy alta entre conectividad y la práctica de gobierno electrónico.

**Tabla 10**

*Correlación que existe entre la interoperabilidad y la práctica sobre gobierno electrónico*

		Interoperabilidad	Práctica sobre GE
<b>RHO DE SPEARMAN</b>	<b>Interoperabilidad</b>		
	Coeficiente de correlación	1,000	,861**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	317	317
<b>Práctica sobre GE</b>	Coeficiente de correlación	,861**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	317	317

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 10 se estima el cálculo de la correlación entre la variable X (coeficiente correlacional) y la variable Y (Práctica sobre gobierno electrónico) sobre los 317 sujetos estudiado.

El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01)

Al realizar la comparación menos a 0.01 se rechaza la  $H_0$  en el extremo:  $H_0$ : No existe relación significativa entre la interoperabilidad y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis general positiva en el extremo:  $H_1$ : Existe relación significativa entre la interoperabilidad y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019.

Al ser 0,861 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es positiva y muy alta.

Por tanto, se cumple la Hi. existe correlación positiva y muy alta entre coeficiente correlacional y la práctica de gobierno electrónico.

**Tabla 11**

*Correlación que existe entre la seguridad y la práctica sobre gobierno electrónico*

			Seguridad	Práctica sobre GE
<b>RHO DE</b>	<b>Seguridad</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,841**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	317	317
<b>SPEARMAN</b>	<b>Práctica sobre GE</b>	Coefficiente de correlación	,841**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	317	317

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: elaboración propia

En la tabla 4 se estima el cálculo de la correlación entre la variable X (seguridad) y la variable Y (Práctica sobre gobierno electrónico) sobre los 317 sujetos estudiado.

El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01)

Al realizar la comparación menos a 0.01 se rechaza la hipótesis general nula en el extremo:  $H_0$ : No existe relación significativa entre la seguridad y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis general positiva en el extremo:  $H_1$ : Existe relación significativa entre la seguridad y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019.

Al ser 0,841 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es positiva y muy alta.

Por tanto, se cumple la Hi. existe correlación positiva y muy alta entre seguridad y la práctica de gobierno electrónico.

**Tabla 12***Correlación que existe entre el equipo informático y la práctica sobre gobierno electrónico*

			<b>Equipo Informático</b>	<b>Práctica sobre GE</b>
<b>RHO DE SPEARMAN</b>	<b>Equipo Informático</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,887**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	317	317
	<b>Práctica sobre GE</b>	Coefficiente de correlación	,887**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	317	317

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: elaboración propia

En la tabla 12 se estima el cálculo de la correlación entre la variable X (informático) y la variable Y (Práctica sobre gobierno electrónico) sobre los 317 sujetos estudiado.

El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01)

Al realizar la comparación menos a 0.01 se rechaza la  $H_0$  en el extremo:  $H_0$ : No existe relación significativa entre el equipo informático y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis general positiva en el extremo:  $H_1$ : Existe relación significativa entre el equipo informático y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019.

Al ser 0,887 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es positiva y muy alta.

Por tanto, se cumple la  $H_1$ . existe correlación positiva y muy alta entre informático y la práctica de gobierno electrónico.

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación, fueron obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos como la encuesta y cuestionario, generando un registro de la información a través de la aplicación de la encuesta a los Colaboradores de la Municipalidad de Guayaquil. Además, las herramientas de recolección de datos fueron sometidas a una validación de juicio de expertos quienes revisaron, observaron y recomendaron algunas mejoras en la construcción del instrumento, con el propósito de certificar la validez de los resultados de la investigación.

El OE1: Analizar la relación que existe entre conectividad y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019, se evidencia que en la tabla 10 el valor fue de 0,844 es el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es positiva y muy alta, por tanto, se cumple la Hi. existe correlación positiva y muy alta entre conectividad y la práctica de gobierno electrónico, los resultados obtenidos se contrastaron con Ruiz (2017), que, por medio del Gobierno en Línea, el Estado Colombiano paso a utilizar un sistema integrado de administración electrónica, por el cual surgió una interconexión de varias entidades como el orden territorial y nacional, que han fortalecido los lazos institucionales, con el objetivo de mejorar los servicios de índole público.

Los resultados demuestran que, si existe una correlación alta, además que el gobierno electrónico en las entidades estatales interconectar y facilitar el acceso a la información a la ciudadanía en temas como rendición de cuentas, gastos presupuestales, entre otros.

Además, en el OE2: Analizar la relación que existe entre la interoperabilidad y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019, en la tabla 10 se halló un valor de 0,861 que es el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es positiva y muy alta, por tanto, se cumple la Hi. existe correlación positiva y muy alta entre interoperabilidad y la práctica de gobierno electrónico, se contrasto con la investigación de Chucuya (2017) que concluye los trabajadores y usuarios visitantes de la municipalidad, obtuvieran una aceptación, a pesar que algunos no tienen conocimiento del Modelo de Gobierno Electrónico, teniendo un grado de aceptación del 56% según la encuesta



.Asimismo, el diagnóstico sobre la gestión pública de la Municipalidad contribuyó a definir correctamente la funcionalidad y propósito del Modelo de Gobierno Electrónico. Por ende, la aplicación de Gobierno Electrónico, mejoró la gestión del trámite documentario, boletas de pago, caja vía web están correctas y funcionando en un servidor en la cual se puede acceder mediante la web. Y, se logró una aceptación considerable de los trabajadores y usuarios visitantes de la municipalidad, a pesar que algunos no tienen conocimiento del Modelo de Gobierno Electrónico.

Es importante medir la interoperabilidad, ya que mide la capacidad que tiene un sistema, cuyas interfaces son totalmente conocidas, para que funcione con futuros sistemas o sistema existente, y sin tener limitación al acceso, por lo tanto, al diseñarse o implementarse un sistema de ser amigable con el usuario además debe estar accesible a cambios o modificación según el caso que lo requiera.

Asimismo, el OE3: Analizar la relación que existe entre la seguridad y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019, en la tabla 11 se obtuvo un valor de 0,841 que es el coeficiente de correlación alcanzado, la correlación es positiva y muy alta, por tanto, se cumple la  $H_1$ . existe correlación positiva y muy alta entre seguridad y la práctica de gobierno electrónico, los resultados obtenidos se contrastaron con Morales (2016) el cual concluye que el portal del Gobierno Provincial de Tungurahua tiene muchas debilidades. La más preocupante es la baja capacidad de límite para que los ciudadanos puedan tener un buen uso de esta plataforma, lo que hace que el servicio no cumpla con sus objetivos, estrategias y planteamiento de soluciones en el Gobierno.

La seguridad en toda entidad ya sea estatal o privada tiene que contar con un nivel de seguridad óptimo, que las restricciones sean las adecuadas ya que mucha información que se procesa en la municipalidad de Quito es muy relevante para los ciudadanos, asimismo debe existir la accesibilidad para los usuarios o ciudadanos para que revisen información o realicen trámites reduciendo colas en las entidades estatales.

Finalmente, el OE4: Analizar la relación que existe entre el equipo informático y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil,

Ecuador – 2019, se evidencia que en la tabla 12 el coeficiente de correlación obtenido es de 0,887, la correlación es positiva y muy alta, por tanto, se cumple la Hi. existe correlación positiva y muy alta entre informático y la práctica de gobierno electrónico, estos resultados que se obtuvo se contrasto con la tesis de Suing, Barrezueta y Carpio (2017) concluye que la municipal del Ecuador no entrega datos óptimos, que generan acuerdos o planes en la agenda institución para discutir, ya que no hay una presencia consistente de solución a los problemas de los ciudadanos, que vienen a ser los primeros críticos.

Por tanto, Ecuador está en camino para contar con instituciones eficaces, responsables e inclusivas que se aproxime a los objetivos de Desarrollo del Milenio a través del empleo eficiente de las TIC.

## V. CONCLUSIONES

La relación entre conectividad y práctica de gobierno sobre 317 sujetos estudiado., personal de la Municipalidad de Guayaquil en Ecuador es alta y positiva: ante una deficiente Conectividad dentro de las diversas áreas de la municipalidad será inadecuada la implementación de prácticas de GE corroborándose la hipótesis positiva planteada, y con lo que se corrobora tanto los aportes de la teoría sobre el tema como lo encontrado por otros estudios de campo previos.

La incidencia de relación entre la interoperabilidad y la práctica de gobierno electrónico sobre la unidad de análisis en estudio, es muy alta y positiva generado muchas veces por restricciones inadecuadas de acceso a información del ciudadano, sistemas no amigables, entre otros por tanto se debe aplicar buenas prácticas de gobierno electrónico para mejorar la atención al ciudadano.

La relación entre seguridad y practica de gobierno electrónico es positiva y muy alta probándose la hipótesis positiva, en contraste con la teoría y literatura citada en el marco teórico donde afirma que la vulnerabilidad a la seguridad que muchas entidades gubernamentales han sufrido genera pérdida de información relevante tanto para la organización como para los usuarios, conllevando muchas veces a generar tiempos de espera, desorden dentro de la entidad, insatisfacción, por tanto la seguridad es una dimensión que se debe manejar en un nivel óptimo para prevenir futuros ataque cibernéticos.

La relación entre equipo informático y practica de gobierno electrónico es positiva y muy alta probándose la hipótesis positiva, en contraste con realidades problemáticas citados en la introducción, siendo en algunos países deficiente, así como en otros el adecuado y ha mejorado los procesos dentro de las entidades gubernamentales por tanto se puede tomar como modelo a seguir las prácticas de gobierno electrónico para implementar en la Municipalidad de Guayaquil.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Ante la relación de conectividad y la práctica de gobierno electrónico, en lo que se debe tomar en cuenta prácticas adecuadas acerca de GE según las teorías de autores citados en el marco teórico, para los trabajadores de la Municipalidad de Guayaquil en Ecuador deben tomar en cuenta a corto plazo realizar capacitaciones con respecto a las nuevas prácticas de Gobierno electrónico para procurar extender la conectividad en todas las plazas del estado en especial en los procesos municipales.

Sobre los resultados que determinan una relación con la dimensión interoperabilidad y prácticas de gobierno electrónico, existen investigadores acerca de gobierno electrónico que podrían realizar más estudios acerca de prácticas de GE, buscando que el ciudadano se involucre en la utilización de sistemas electrónicos por ser fuente de valor que favorece la transparencia y simplificación del trámite municipal.

Frente a la dimensión de entre seguridad y la práctica de gobierno electrónico existe una relación alta y positiva, por lo que se recomienda que la Municipalidad de Guayaquil debe implementar sistemas reforzados de firewall y seguridad de red para proteger la información del ciudadano el cual accede a la plataforma e ingresa datos personales que pueden ser vulnerables para la delincuencia digital.

Frente a los hallazgos que demuestran que existe una relación positiva y alta y en base a la literatura existente se recomienda capacitar a los colaboradores en planes de mantenimiento correctivos y en adquisición de equipos informáticos, en la búsqueda de la mejora de tráfico y accesibilidad de información.

## REFERENCIA

- Arias, J., y Laica, S. (2015). *Análisis de la implementación del gobierno electrónico en Ecuador*. (Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador). Recuperada de <https://is.gd/4foanS>
- Armas, R., y Armas, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias*, 1-13. Recuperada de <https://is.gd/5WoFZH>
- Barragán, X., y Guevara, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19), 110-127. Recuperada de <https://is.gd/2I7YSh>
- Bieito, M. (2015). *Planificación estratégica del gobierno departamental en Uruguay*. (Tesis de doctorado, Universitat Oberta de Catalunya, Cataluña, España). Recuperada de <https://www.tdx.cat/handle/10803/369307#page=1>
- Cano, C. (2017). *Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador). Recuperada de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/18562>
- Cano, G. (2018). Las Tics en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 499-510. Recuperada de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6313252.pdf>
- Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión Municipal de la provincia de Chucuito Juli – 2016*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú). Recuperada de <https://is.gd/fYcqRZ>
- Conexiónsan, U. E. (2018). *Ecodiseño y ecoeficiencia: herramientas clave para la sostenibilidad*. Recuperada de <https://is.gd/NPjtrf>
- Contreras, J. (2014). *Tratado de medio ambiente*. Lima: Editorial D. M.
- Criado, J., Ramilo, M., y Salvador, M. (2002). *La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora*. Venezuela: XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública Gobierno Electrónico. Recuperada de <https://www.clad.org/2-uncategorised/556>

- Damascene, J., y Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167-178. Recuperada de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1730196X>
- Delgado, F. (2016). *Propuesta de modelo de gobierno electrónico para fomentar la innovación social a nivel local*. (Tesis de maestría, Infotec Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de Información y Comunicación, México). Recuperada de [https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/124/4/INFOTEC\\_MGT\\_IC\\_FADC\\_08102019.pdf](https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/124/4/INFOTEC_MGT_IC_FADC_08102019.pdf)
- Gil, J., y Luna, L. (2010). Una breve introducción al gobierno electrónico: definición, aplicaciones y etapas. *Revista de Administración Pública. Nueva Época*, 43(2), 49-72. Recuperada de <https://is.gd/Y10SFd>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. Recuperada de <https://is.gd/iREcBj>
- Hernández, S. (2010). Educación y ética. *Sociológica*, 25(72), 215-227. Recuperada de <http://www.scielo.org.mx/pdf/soc/v25n72/v25n72a10.pdf>
- Hoyle, J., y Castillo, C. (2019). *Transformación digital en el Perú. Testimonios y experiencias de los principales líderes empresariales del Perú* (1 ed.). Lima, Perú: Everis Perú S.A.C. Recuperada de <https://asep.pe/wp-content/uploads/2019/06/Transformacio%CC%81n-digital-en-el-Peru%CC%81.pdf>
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. (2008). *Prácticas de gobierno electrónico*. Monterrey, México.
- International Telecommunication Unión. (2009). *Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico*. Estados Unidos: Editorial United Nations.
- Jiménez, I., Martelo, R., y Jaimes, J. (2017). Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital. *Información tecnológica*, 28(5), 75-86. Recuperada de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v28n5/art10.pdf>
- Kliksberg, B. (1975). *El pensamiento organizativo: del taylorismo a la teoría de la organización*, en *Estrategias modernas de administración: relaciones humanas y teoría de la organización*. Paidós, Argentina: Editorial Biblioteca de las organizaciones modernas.

- La Secretaría de Gobierno Digital. (2019). *Secretaría de Gobierno Digital*. Lima.
- Martínez, F. (2017b). *Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay*. (Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Estado de México, México). Recuperada de <https://is.gd/XCTacj>
- Martínez, J. (2019). *El Gobierno Electrónico Municipal en México: El Caso de los Municipios de los Estados Oaxaca, Sonora y San Luis Potosí* (1 ed.). Centro de Estudios Internacionales en Política, Gobierno y Participación Ciudadana A.C. Recuperada de [https://books.google.com.pe/books?id=KJGuDwAAQBAJ&pg=PT34&lpg=PT34&dq="la+selección,+desarrollo,+implementación+y+uso+de+tecnologías+de+información+y+comunicación+en+el+gobierno+para+proveer+servicios+públicos"&source=bl&ots=26BRaPgOqu&sig=ACfU3U11fw0oQMt](https://books.google.com.pe/books?id=KJGuDwAAQBAJ&pg=PT34&lpg=PT34&dq=)
- Martínez, Y. (12 de enero de 2017). *Cómo implementar un gobierno electrónico*. Recuperada de Cibernsiedad: <https://medium.com/cibersociedad-2017/c%C3%B3mo-implementar-un-gobierno-electr%C3%B3nico-140ebd116432>
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (2017). *Plan estratégico de Gobierno Electrónico del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú 2017-2019*. Lima, Perú. Recuperada de <http://transparencia.rree.gob.pe/index.php/2-planeamiento-y-organizacion/22-plan-y-politicas/222-documentos-de-planificacion/2-2-2-7-plan-estrategico-de-gobierno-electronico-pege/11894-rsg1919-2017-plan-operativo-informatico-2017-1/file>
- Morales, C. (2016). *Análisis del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el plan nacional de gobierno electrónico en el gobierno provincial de Tungurahua*. (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador). Recuperada de [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24672/1/Tesis\\_t1210si.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24672/1/Tesis_t1210si.pdf)
- Naranjo, A. (2008). *El Conocimiento*. España: Editorial Cultura Futura.
- Naser, A., y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social.
- Pando, D., y Fernández, N. (2013). *El gobierno electrónico a nivel local. Experiencia, tendencia y reflexiones*. Argentina: Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento.

- Pérez, L. (2017). *El gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias*. (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador). Recuperada de <https://is.gd/aQnAjh>
- Pérez, Y., y Coutín, A. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. *ACIMED*, 13(6), 1-74. Recuperada de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352005000600004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000600004)
- Presidencia del Consejo de Ministros; Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2013). *Una mirada al Gobierno electrónico en el Perú. La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC* (1 ed.). Lima, Perú. Recuperada de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3\\_pdfsam\\_libro\\_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Rengifo, L., Vargas, H., y Tapullina, P. (2012). *Nivel de conocimiento y actitudes sobre vih/sida en adolescentes del AA.HH Micaela Bastidas Iquitos 2012*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú). Recuperada de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2298/T%20616.%209792%20R41.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, R., Vera, P., Marko, I., Alderete, C., y Conca, A. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 3(5), 187-196. Recuperada de <https://unctadcompal.org/wp-content/uploads/2018/04/El-Gobierno-electronico-y-la-Implementación-de-las-TIC-para-Brindar-Nuevos-Canales-de-Comunicación-1.pdf>
- Rojas, E. (2015). *Nivel de conocimiento y grado de cumplimiento de las medidas de bioseguridad en el uso de la protección personal aplicados por el personal de enfermería que labora en la estrategia nacional de control y prevención de la tuberculosis de una red de salud*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú). Recuperada de <https://is.gd/ca5PM6>
- Ruiz, L. (2017). *Gobierno electrónico, estrategias y prácticas para una administración pública orientada por la transparencia: caso colombiano*. (Tesis de maestría, Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia). Recuperada de [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion/222/](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/222/)



- Suing, A., Barraqueta, P., y Carpio, L. (2018). Orientación al ciudadano en el gobierno electrónico de los municipios. *Teknokultura*, 15(1), 39-53. Recuperada de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6559444>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (15 de abril de 2017). *Gobierno Electrónico*. Recuperada de <http://www.sunat.gob.pe/gobiernoelectronico/>
- Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la investigación científica* (2 ed.). México: Tamayo. doi:ISBN: 968-18-6510-3
- Villoría, M., y Ramírez, Á. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión y política pública*, 22, 69-103. Recuperada de <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22nspe/v22nspea3.pdf>
- Villoria, M., y Ramírez, A. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión política pública*. *Gestión y política pública*, 22, 69-103. Recuperada de <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22nspe/v22nspea3.pdf>
- Zamora, C., Arrobo, N., y Cornejo, G. (2017). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(6), 1-15. Recuperada de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia y operacionalización.

TÍTULO: Nivel de Conocimiento y Práctica sobre Gobierno Electrónico en los Trabajadores de la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019					
FORM. PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES		
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Qué relación existe entre el nivel de conocimiento y práctica sobre gobierno electrónico en la municipalidad de Guayaquil, Ecuador - 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> - ¿Qué relación existe entre la presencia de conocimiento y la práctica sobre gobierno electrónico en los</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Hi: Existe relación entre nivel de conocimiento y práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019.</p> <p>Ho: No existe relación entre nivel de conocimiento y práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> <b>H<sub>1</sub>:</b> Existe relación entre la presencia de conocimiento y la dimensión externa de práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador - 2019.</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación que existe nivel de conocimiento y práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador - 2019</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> -Analizar la relación que existe entre la presencia de conocimiento y la práctica sobre</p>	VARIABLE: Nivel de conocimiento de gobierno electrónico		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
			Conectividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intercambio de Información</li> <li>• Comunicación Bidireccional</li> <li>• Conexiones interdocumentales</li> </ul>	Likert: Totalmente de acuerdo  De acuerdo  Indiferente  En Desacuerdo  Totalmente en desacuerdo
			Interoperabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suficiencia tecnológica</li> <li>• Proceso de gestión de información</li> <li>• Transferencia de conocimiento</li> </ul>	
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confidencialidad:</li> <li>• Integridad</li> <li>• Disponibilidad</li> <li>• Autenticación</li> </ul>				

<p>trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre la interacción de conocimiento y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre la transacción de conocimiento y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019?</p>	<p><b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación entre la presencia de conocimiento y la dimensión externa de práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019.</p>	<p>gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019.</p> <p>- Analizar la relación que existe entre la interacción de conocimiento y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019.</p> <p>- Analizar la relación que existe entre la transacción de conocimiento y la práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador – 2019..</p>	<p>Equipo informático</p> <p>Fuente: (Gil y Luna, 2010)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de equipo</li> <li>• Soporte de equipo</li> <li>• Desarrollo de Software</li> <li>• Actualización de software</li> </ul>			
	<p><b>VARIABLE:</b> Practicas de gobierno electrónico</p>						
	<p><b>Dimensiones</b></p>		<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Escala de medición</b></p>			
	<p>Relaciones Gobierno-Gobierno</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Articulación interinstitucional</li> <li>• Transparencia de la información</li> <li>• Eficiencia Gubernamental</li> </ul>	<p>Likert:</p> <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Indiferente</p> <p>En Desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Relaciones Gobierno-Ciudadano</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al ciudadano</li> <li>• Calidad.</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>	
<p>Relaciones Gobierno-Empresas</p> <p>Fuente: (Martínez, 2017a)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio de mercado</li> <li>- Contrataciones con el estado</li> <li>-Asignaciones presupuestales</li> </ul>						

## Anexo 2. Instrumento de medición de la variable

### Cuestionario sobre Nivel de conocimiento de gobierno electrónico

Estimado Colaborador el presente cuestionario tiene por finalidad identificar el nivel de conocimiento sobre gobierno electrónico. Para lo cual se requiere toda la sinceridad posible en el desarrollo del presente cuestionario, marcado en el recuadro que usted crea conveniente, asimismo las escalas a evaluar son las siguientes:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

<b>NIVEL DE CONOCIMIENTO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>						
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN: CONECTIVIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Usted considera que la información es el activo más importante en su organización					
2	Usted considera que la estrategia de comunicación es la mejor en su organización					
3	Usted considera que los documentos virtuales son los más viables que los físicos.					
<b>DIMENSIÓN: INTEROPERABILIDAD</b>						
4	Usted considera que la comunicación virtual es más rápida que la convencional.					
5	El nivel de interacción digital tiene soporte más eficiente en su organización					
6	La municipalidad está completamente digitalizada desde el punto de vista de gobierno electrónico.					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>						
7	El acceso tecnológico es una fortaleza en la organización municipal					
8	El software de gestión municipal cuenta con los permisos pertinentes					
9	La información ciudadana se encuentra dentro de los registros del Big Data.					
10	En términos generales los ciudadanos se encuentran satisfechos con los procesos digitales de la municipalidad.					
<b>DIMENSIÓN: EQUIPO INFORMÁTICO</b>						
11	Los equipos informáticos se encuentran completamente operativos y en buen estado					
12	Los trabajadores conocen y manejan con eficiencia los sistemas digitales del gobierno municipal					
13	Se realizan actualizaciones del software de gestión municipal					
14	Se renuevan las licencias cuando terminan su tiempo acceso					

### **Anexo 3. Ficha técnica de Nivel de conocimiento de gobierno electrónico**

**Nombre:** Cuestionario de Nivel de conocimiento de gobierno electrónico

**Autor:** Br. Hugo Andrés Ruiz Araujo

**Año de edición:** 2019

**Lugar:** Guayaquil - Ecuador

**Ámbito de aplicación:** Trabajadores

**Administración:** Individual o colectiva

**Duración:** 15 min (aproximadamente)

**Objetivo:** Evaluar la variable de Nivel de conocimiento de gobierno electrónico.

**Validez:** Se utilizó la técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos, aplicado a los docentes siendo validado por la Magíster Brenda Aracely Torres Chavez, Magister Ángel Alberto Peñafiel Espinoza, Magíster Liliana Katiuska Choez Loo

**Confiabilidad:** Análisis de confiabilidad por prueba estadística Alfa de Crombach – cuestionario de Nivel de conocimiento de gobierno electrónico. El valor  $\alpha = 0,88$

**Aspectos a evaluar:** El cuestionario está constituido por 14 reactivos distribuidos en 3 dimensiones. A continuación, se detalla: Dimensión: Conectividad (3 ítems); Dimensión: Interoperabilidad (3 ítems); Dimensión: Seguridad (4 ítems); Dimensión: Equipo Informático (4 ítems)

**Calificación:**

Totalmente de acuerdo (5 puntos)

De acuerdo (4 puntos)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3 puntos)

En Desacuerdo (2 puntos)

Totalmente en Desacuerdo (1 puntos)

#### Anexo 4. Cuestionario sobre práctica de conocimiento de gobierno electrónico

Estimado Colaborador el presente cuestionario tiene por finalidad identificar las prácticas sobre gobierno electrónico. Para lo cual se requiere toda la sinceridad posible en el desarrollo del presente cuestionario, marcado en el recuadro que usted crea conveniente, asimismo las escalas a evaluar son las siguientes:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Totalmente en	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

<b>NIVEL DE CONOCIMIENTO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>						
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN: RELACIONES GOBIERNO-GOBIERNO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	En términos generales existen comunicación interinstitucional con otros municipios					
<b>2</b>	En su institución se respeta la ética gubernamental					
<b>3</b>	Los trabajadores son más productivos con la tecnología que sin ella					
<b>DIMENSIÓN: RELACIONES GOBIERNO- CIUDADANO</b>						
<b>4</b>	Usted considera que los servicios digitales de la municipalidad son de alta calidad					
<b>5</b>	En su opinión los ciudadanos se encuentran conformes con la capacidad de respuesta positiva en el gobierno municipal digital					
<b>6</b>	La municipalidad siempre implementa nuevos procesos municipales digitales					
<b>DIMENSIÓN: RELACIONES GOBIERNO- EMPRESAS</b>						
<b>7</b>	Existen buenas relaciones con los proveedores de tecnología en la municipalidad					
<b>8</b>	Las compras de hardware son planificadas según el plan operativo					
<b>9</b>	Existe un presupuesto importante para la inversión digital municipal					

## **Anexo 5. Ficha técnica de práctica de conocimiento de gobierno electrónico**

**Nombre:** Cuestionario de práctica de conocimiento de gobierno electrónico

**Autor:** Br. Hugo Andrés Ruiz Araujo

**Año de edición:** 2019

**Lugar:** Guayaquil - Ecuador

**Ámbito de aplicación:** Trabajadores

**Administración:** Individual o colectiva

**Duración:** 15 min (aproximadamente)

**Objetivo:** Evaluar la variable de Nivel de conocimiento de gobierno electrónico.

**Validez:** Se utilizó la técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos, aplicado a los docentes siendo validado por la Magíster Brenda Aracely Torres Chavez, Magister Ángel Alberto Peñafiel Espinoza, Magíster Liliana Katiuska Choez Loor

**Confiabilidad:** Análisis de confiabilidad por prueba estadística Alfa de Crombach – cuestionario de Práctica de conocimiento de gobierno electrónico. El valor  $\alpha=0,80$ .

**Aspectos a evaluar:** El cuestionario está constituido por 9 reactivos distribuidos en 3 dimensiones. A continuación, se detalla:

Dimensión: Relaciones Gobierno - Gobierno (3 ítems)

Dimensión: Relaciones Gobierno- Ciudadano (3 ítems)

Dimensión: Relaciones Gobierno- Empresa (3 ítems)

### **Calificación:**

Totalmente de acuerdo (5 puntos)

De acuerdo (4 puntos)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3 puntos)

En Desacuerdo (2 puntos)

Totalmente en Desacuerdo (1 puntos)

## Anexo 6. Validez de instrumentos



### **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos, sobre gestión institucional y la calidad del servicio que el Investigador Abogado Hugo Andrés Ruiz Araujo, usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Nivel de conocimiento y práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores del Municipio de Guayaquil - 2019"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables de nivel de conocimiento de gobierno electrónico y prácticas de gobierno electrónico. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Guayaquil, 24 de octubre de 2019.

  
**AB. BRENDA TORRES, MSC**  
**DOCENTE INVESTIGADOR ACREDITADO**  
**UNIVERSIDAD ESTATAL DE GUAYAQUIL**



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario sobre Nivel de conocimiento de gobierno electrónico. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa POLITICAS PÚBLICAS como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Brenda Torres		
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( <input type="checkbox"/> )	
Área de Formación académica:	Clinica ( <input type="checkbox"/> )	Educativa ( <input type="checkbox"/> )	Organizacional ( <input type="checkbox"/> )
	Social ( <input checked="" type="checkbox"/> )		
Áreas de experiencia profesional:	Docente, Administrativa		
Institución donde labora:	Universidad de Guayaquil.		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
Experiencia en Investigación Psicométrica :	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		
	No		

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Nivel de conocimiento de gobierno electrónico
Autor:	Hugo Andrés Ruiz Araujo
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la
Significación:	Esta escala está compuesta por 14 reactivos, contiene una escala de Likert

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones )	Definición
Nivel de conocimiento de gobierno electrónico	<b>Conectividad</b>	Es el grado de conexión entre entidades sociales, gubernamentales y educativas mediante dispositivos para intercambiar información de manera segura. (SeGDí, 2019)
	<b>Interoperabilidad</b>	Habilidad de los sistemas TIC, y de los procesos de negocios que ellas soportan, de intercambiar datos y posibilitar compartir información y conocimiento (SeGDí, 2019)
	<b>Seguridad</b>	Es el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos (SeGDí, 2019)
	<b>Equipo Informático</b>	Está formado por distintos dispositivos electrónicos que permiten la ejecución de programas informáticos dentro de la entidad pública. (SeGDí, 2019)

**5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:**

A continuación, a usted le presento Cuestionario sobre Nivel de conocimiento de gobierno electrónico de elaboración propia. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE ELABORACIÓN PROPIA**

Primera dimensión: Conectividad

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de conocimiento con respecto a la conectividad en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intercambio de Información	Usted considera que la información es el activo más importante en su organización	1	1	1	
Comunicación Bidireccional	Usted considera que la estrategia de comunicación es la mejor en su organización	1	1	1	
Conexiones interdocumentales	Usted considera que los documentos virtuales son los más viables que los físicos.	4	4	4	

• Segunda dimensión: Interoperabilidad

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de conocimiento con respecto a la interoperabilidad en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Suficiencia tecnológica	Usted considera que la comunicación virtual es más rápida que la convencional.	4	4	4	
Proceso de gestión de información	El nivel de interacción digital tiene soporte más eficiente en su organización	4	4	4	

Transferencia de conocimiento	La municipalidad está completamente digitalizada desde el punto de vista de gobierno electrónico.	4	4	4	
-------------------------------	---	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de conocimiento con respecto a la seguridad en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confidencialidad	El acceso tecnológico es una fortaleza en la organización municipal	4	4	4	
Integridad	El software de gestión municipal cuenta con los permisos pertinentes	4	4	4	
Disponibilidad	La información ciudadana se encuentra dentro de los registros del Big Data.	4	4	4	
Autenticación	En términos generales los ciudadanos se encuentran satisfechos con los procesos digitales de la municipalidad.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Equipo informático

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de conocimiento con respecto al equipo informático en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mantenimiento de equipo	Los equipos informáticos se encuentran completamente operativos y en buen estado	4	4	4	
Soporte de equipo	Los trabajadores conocen y manejan con eficiencia los sistemas digitales del gobierno municipal	4	4	4	
Desarrollo de Software	Se realizan actualizaciones del software de gestión municipal	4	4	4	
Actualización de software	Se renuevan las licencias cuando terminan su tiempo acceso	4	4	4	

  
Firma del evaluador

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Guía de Observación sobre las prácticas de gobierno electrónico en la Municipalidad de Guayaquil - Ecuador. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa POLITICAS PÚBLICAS como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Brenda Aracely Torres Chávez		
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )	
Área de Formación académica:	Clinica ( )	Educativa ( )	Organizacional ( )
	Social ( <input checked="" type="checkbox"/> )		
Áreas de experiencia profesional:	Docente - Coordinadora - Registrada P. Ecuador		
Institución donde labora:	Universidad de Guayaquil		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
Experiencia en Investigación Psicométrica :	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		
	NO		

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Nombre de la Prueba:	Guía de Observación de Las Prácticas de gobierno electrónico
Autor:	Hugo Andrés Ruiz Araujo
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la
Significación:	Esta escala está compuesta por 10 reactivos, contiene una escala dicotómica de SI o NO, además de detallar alguna observación.

#### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Prácticas de Gobierno Electrónico	Relaciones Gobierno-Gobierno	Son las iniciativas de gobierno electrónico (GE) destinadas a brindar servicios administrativos y de información a los ciudadanos a través de las TIC, o sea, desde cualquier lugar que disponga de acceso y a cualquier hora. Los beneficios que aportan estas iniciativas a los ciudadanos se traducen en ahorros de tiempo y dinero (desplazamientos a las oficinas públicas, esperas en las ventanillas) y flexibilidad, además del acceso a la información actualizada que publica el Gobierno regularmente. (Naser & Concha, 2011)
	Relaciones Gobierno-Ciudadano	Son las iniciativas que desarrolla un Gobierno para brindar servicios al desarrollo profesional de los empleados de la Administración Pública. Representa una herramienta para la profesionalización y atención a los funcionarios públicos, su capacitación y una mayor participación. No será posible desarrollar ningún tipo de estrategia de GE si no se integra en su construcción a los recursos humanos que forman la estructura administrativa de un Gobierno. Además, es una base para el desarrollo para nuevas capacidades de GE. (Naser & Concha, 2011)
	Relaciones Gobierno-Empresas	Responde a la creciente necesidad de coordinación intra-gubernamental para la gestión de diferentes tareas de la Administración Pública: presupuestos, adquisiciones, planificación, gestión de infraestructuras e inventarios, entre otros. (Naser & Concha, 2011)



### 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento Cuestionario sobre Nivel de conocimiento de gobierno electrónico de elaboración propia. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE OBSERVACIÓN DE ELABORACIÓN PROPIA**

Primera dimensión: Relaciones Gobierno - Gobierno

Objetivos de la Dimensión: Identificar las prácticas de gobierno electrónico con respecto Relaciones Gobierno - Gobierno en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Articulación interinstitucional	En términos generales existen comunicación interinstitucional con otros municipios	1	3	4	
Transparencia de la información	En su institución se respeta la ética gubernamental	4	4	4	
Eficiencia Gubernamental	Los trabajadores son más productivos con la tecnología que sin ella	4	4	4	

• Segunda dimensión: Relaciones Gobierno - Ciudadano

Objetivos de la Dimensión: Identificar las prácticas de gobierno electrónico con respecto Relaciones Gobierno - Ciudadano en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio al ciudadano	Usted considera que los servicios digitales de la municipalidad son de alta calidad	4	4	4	
Calidad	En su opinión los ciudadanos se encuentran conformes con la capacidad de respuesta positiva en el				

	gobierno municipal digital	2	3	2	
Mejora continua	La municipalidad siempre implementa nuevos procesos municipales digitales	4	4	4	

- Tercera dimensión: Relaciones Gobierno - Empresas

Objetivos de la Dimensión: Identificar las prácticas de gobierno electrónico con respecto Relaciones Gobierno - Empresas en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estado de mercado	El acceso tecnológico es una fortaleza en la organización municipal	4	4	4	
Contrataciones con el estado	El software de gestión municipal cuenta con los permisos pertinentes	4	4	4	
Asignaciones presupuestales	Existen buenas relaciones con los proveedores de tecnología en la municipalidad	4	4	4	

  
Firma del evaluador



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos, sobre gestión institucional y la calidad del servicio que el investigador Abogado Hugo Andrés Ruiz Araujo, usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Nivel de conocimiento y práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores del Municipio de Guayaquil - 2019"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables de nivel de conocimiento de gobierno electrónico y prácticas de gobierno electrónico. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Guayaquil, 24 de octubre de 2019

**AB. ANGEL ALBERTO PEÑAFIEL ESPINOZA, MSC**  
**DOCENTE INVESTIGADOR ACREDITADO**  
**UNIVERSIDAD ESTATAL DE GUAYAQUIL**

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Guía de Observación sobre las prácticas de gobierno electrónico en la Municipalidad de Guayaquil - Ecuador. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa POLITICAS PÚBLICAS como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Hugo Andrés Ruiz Araujo		
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( <input type="checkbox"/> )	
Área de Formación académica:	Clinica ( <input type="checkbox"/> )	Social ( <input type="checkbox"/> )	Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Organizacional ( <input type="checkbox"/> )
Áreas de experiencia profesional:	Académica		
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Si		
	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado		
	Análisis Constitucional y Rendición de Cuentas a los Ciudadanos en el Contexto Guayaquilés		

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Nombre de la Prueba:	Guía de Observación de Las Prácticas de gobierno electrónico
Autor:	Hugo Andrés Ruiz Araujo
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la
Significación:	Esta escala está compuesta por 10 reactivos, contiene una escala dicotómica de SI o NO, además de detallar alguna observación.

#### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones )	Definición
Prácticas de Gobierno Electrónico	Relaciones Gobierno-Gobierno	Son las iniciativas de gobierno electrónico (GE) destinadas a brindar servicios administrativos y de información a los ciudadanos a través de las TIC, o sea, desde cualquier lugar que disponga de acceso y a cualquier hora. Los beneficios que aportan estas iniciativas a los ciudadanos se traducen en ahorros de tiempo y dinero (desplazamientos a las oficinas públicas, esperas en las ventanillas) y flexibilidad, además del acceso a la información actualizada que publica el Gobierno regularmente. (Naser & Concha, 2011)
	Relaciones Gobierno-Ciudadano	Son las iniciativas que desarrolla un Gobierno para brindar servicios al desarrollo profesional de los empleados de la Administración Pública. Representa una herramienta para la profesionalización y atención a los funcionarios públicos, su capacitación y una mayor participación. No será posible desarrollar ningún tipo de estrategia de GE si no se integra en su construcción a los recursos humanos que forman la estructura administrativa de un Gobierno. Además, es una base para el desarrollo para nuevas capacidades de GE. (Naser & Concha, 2011)
	Relaciones Gobierno-Empresas	Responde a la creciente necesidad de coordinación intra-gubernamental para la gestión de diferentes tareas de la Administración Pública: presupuestos, adquisiciones, planificación, gestión de infraestructuras e inventarios, entre otros. (Naser & Concha, 2011)

**5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:**

A continuación, a usted le presento Cuestionario sobre Nivel de conocimiento de gobierno electrónico de elaboración propia. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE OBSERVACIÓN DE ELABORACIÓN PROPIA**

Primera dimensión: Relaciones Gobierno - Gobierno

Objetivos de la Dimensión: Identificar las prácticas de gobierno electrónico con respecto Relaciones Gobierno - Gobierno en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Articulación interinstitucional	En términos generales existen comunicación interinstitucional con otros municipios	4	4	4	
Transparencia de la información	En su institución se respeta la ética gubernamental	4	4	4	
Eficiencia Gubernamental	Los trabajadores son más productivos con la tecnología que sin ella	4	4	4	

• Segunda dimensión: Relaciones Gobierno - Ciudadano

Objetivos de la Dimensión: Identificar las prácticas de gobierno electrónico con respecto Relaciones Gobierno - Ciudadano en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio al ciudadano	Usted considera que los servicios digitales de la municipalidad son de alta calidad	4	4	4	
Calidad	En su opinión los ciudadanos se encuentran conformes con la capacidad de respuesta positiva en el	4	4	4	



	gobierno municipal digital	—	—	—	
Mejora continua	La municipalidad siempre implementa nuevos procesos municipales digitales	4	4	4	

• Tercera dimensión: Relaciones Gobierno - Empresas

Objetivos de la Dimensión: Identificar las prácticas de gobierno electrónico con respecto Relaciones Gobierno - Empresas en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estado de mercado	El acceso tecnológico es una fortaleza en la organización municipal	4	4	4	
Contrataciones con el estado	El software de gestión municipal cuenta con los permisos pertinentes	4	4	4	
Asignaciones presupuestales	Existen buenas relaciones con los proveedores de tecnología en la municipalidad	4	4	4	

Firma del evaluador



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario sobre Nivel de conocimiento de gobierno electrónico. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa POLÍTICAS PÚBLICAS como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Aníbal Poiré		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor ( )	
Área de Formación académica:	Clinica ( )	Educativa ( / )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Académica		
Institución donde labora:	Universidad de Guayaquil		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ( / )	Más de 5 años ( )	
Experiencia en Investigación Psicométrica : Si	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. Constitucionalidad del acto administrativo		

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Nivel de conocimiento de gobierno electrónico
Autor:	Hugo Andrés Ruiz Araujo
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la
Significación:	Esta escala está compuesta por 14 reactivos, contiene una escala de Likert

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones )	Definición
Nivel de conocimiento de gobierno electrónico	<b>Conectividad</b>	Es el grado de conexión entre entidades sociales, gubernamentales y educativas mediante dispositivos para intercambiar información de manera segura. (SeGDí, 2019)
	<b>Interoperabilidad</b>	Habilidad de los sistemas TIC, y de los procesos de negocios que ellas soportan, de intercambiar datos y posibilitar compartir información y conocimiento (SeGDí, 2019)
	<b>Seguridad</b>	Es el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos (SeGDí, 2019)
	<b>Equipo Informático</b>	Está formado por distintos dispositivos electrónicos que permiten la ejecución de programas informáticos dentro de la entidad pública. (SeGDí, 2019)

**5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:**

A continuación, a usted le presento Cuestionario sobre Nivel de conocimiento de gobierno electrónico de elaboración propia. De acuerdo con los siguientes Indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunas de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE ELABORACIÓN PROPIA**

**Primera dimensión: Conectividad**

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de conocimiento con respecto a la conectividad en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intercambio de Información	Usted considera que la información es el activo más importante en su organización	4	4	4	
Comunicación Bidireccional	Usted considera que la estrategia de comunicación es la mejor en su organización	4	4	4	
Conexiones Intradocumentales	Usted considera que los documentos virtuales son los más viables que los físicos.	4	4	4	

• Segunda dimensión: Interoperabilidad

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de conocimiento con respecto a la interoperabilidad en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Suficiencia Tecnológica	Usted considera que la comunicación virtual es más rápida que la convencional.	4	4	4	
Proceso de gestión de información	El nivel de interacción digital tiene soporte más eficiente en su organización	1	1	1	No es clara la pregunta

Transparencia de conocimiento	La municipalidad está completamente digitalizada desde el punto de vista de gobierno electrónico.	3	3	3	
-------------------------------	---	---	---	---	--

• Tercera dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de conocimiento con respecto a la seguridad en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confidencialidad	El acceso tecnológico es una fortaleza en la organización municipal	4	4	4	
Integridad	El software de gestión municipal cuenta con los permisos pertinentes	4	4	4	
Disponibilidad	La información ciudadana se encuentra dentro de los registros del Big Data.	4	4	4	
Autenticación	En términos generales los ciudadanos se encuentran satisfechos con los procesos digitales de la municipalidad.	3	3	3	

- Cuarta dimensión: Equipo informático

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de conocimiento con respecto al equipo informático en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mantenimiento de equipo	Los equipos informáticos se encuentran completamente operativos y en buen estado	4	4	4	
Soporte de equipo	Los trabajadores conocen y manejan con eficiencia los sistemas digitales del gobierno municipal	3	3	3	
Desarrollo de Software	Se realizan actualizaciones del software de gestión municipal	4	4	4	
Actualización de software	Se renuevan las licencias cuando terminan su tiempo acceso	4	4	4	

  
Firma del evaluador



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos, sobre gestión institucional y la calidad del servicio que el investigador Abogado Hugo Andrés Ruiz Araujo, usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Nivel de conocimiento y práctica sobre gobierno electrónico en los trabajadores del Municipio de Guayaquil - 2019".

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables de nivel de conocimiento de gobierno electrónico y prácticas de gobierno electrónico. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Guayaquil, 24 de octubre de 2019



**AB. LILIANA KATIUSKA CHOEZ LOOR, MSC  
DOCENTE INVESTIGADOR ACREDITADO  
UNIVERSIDAD ESTATAL DE GUAYAQUIL**



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Guía de Observación sobre las prácticas de gobierno electrónico en la Municipalidad de Guayaquil - Ecuador. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa POLÍTICAS PÚBLICAS como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Ab. Libano Katsuko Chaz Jor, Msc		
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )	
Área de Formación académica:	Clinica ( )	Educativa ( )	Organizacional ( )
	Social ( <input checked="" type="checkbox"/> )		
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la materia Derecho Administrativo y Práctica Profesional de Abogado en la Universidad de Guayaquil. Confianza en empresas públicas.		
Institución donde labora:	Universidad de Guayaquil ..		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
Experiencia en Investigación Psicométrica :	Si		
	Trabajo(s) psicométricos realizados		
	Título del estudio realizado.		
	Doctorado de Phd, en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Caier Vallega, Paris, Francia.		

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Nombre de la Prueba:	Guía de Observación de Las Prácticas de gobierno electrónico
Autor:	Hugo Andrés Ruiz Araujo
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la
Significación:	Esta escala está compuesta por 10 reactivos, contiene una escala dicotómica de SI o NO, además de detallar alguna observación.

#### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Prácticas de Gobierno Electrónico	Relaciones Gobierno-Gobierno	Son las iniciativas de gobierno electrónico (GE) destinadas a brindar servicios administrativos y de información a los ciudadanos a través de las TIC, o sea, desde cualquier lugar que disponga de acceso y a cualquier hora. Los beneficios que aportan estas iniciativas a los ciudadanos se traducen en ahorros de tiempo y dinero (desplazamientos a las oficinas públicas, esperas en las ventanillas) y flexibilidad, además del acceso a la información actualizada que publica el Gobierno regularmente. (Naser & Concha, 2011)
	Relaciones Gobierno-Ciudadano	Son las iniciativas que desarrolla un Gobierno para brindar servicios al desarrollo profesional de los empleados de la Administración Pública. Representa una herramienta para la profesionalización y atención a los funcionarios públicos, su capacitación y una mayor participación. No será posible desarrollar ningún tipo de estrategia de GE si no se integra en su construcción a los recursos humanos que forman la estructura administrativa de un Gobierno. Además, es una base para el desarrollo para nuevas capacidades de GE. (Naser & Concha, 2011)
	Relaciones Gobierno-Empresas	Responde a la creciente necesidad de coordinación intra-gubernamental para la gestión de diferentes tareas de la Administración Pública: presupuestos, adquisiciones, planificación, gestión de infraestructuras e inventarios, entre otros. (Naser & Concha, 2011)

**5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:**

A continuación, a usted le presento Cuestionario sobre Nivel de conocimiento de gobierno electrónico de elaboración propia. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA.</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brindar sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE OBSERVACIÓN DE ELABORACIÓN PROPIA**

**Primera dimensión: Relaciones Gobierno - Gobierno**

Objetivos de la Dimensión: Identificar las prácticas de gobierno electrónico con respecto Relaciones Gobierno - Gobierno en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Articulación interinstitucional	En términos generales existe comunicación interinstitucional con otros municipios	4	4	4	
Transparencia de la información	En su institución se respeta la ética gubernamental	3	3	3	
Eficiencia Gubernamental	Los trabajadores son más productivos con la tecnología que sin ella	4	4	4	

• Segunda dimensión: Relaciones Gobierno - Ciudadano

Objetivos de la Dimensión: Identificar las prácticas de gobierno electrónico con respecto Relaciones Gobierno - Ciudadano en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio al ciudadano	Usted considera que los servicios digitales de la municipalidad son de alta calidad	4	4	4	
Calidad	En su opinión los ciudadanos se encuentran conformes con la capacidad de respuesta positiva en el	4	4	4	

	gobierno municipal digital				
Mejora continua	La municipalidad siempre implementa nuevos procesos municipales digitales	4	4	4	

• Tercera dimensión: Relaciones Gobierno - Empresas

Objetivos de la Dimensión: Identificar las prácticas de gobierno electrónico con respecto Relaciones Gobierno - Empresas en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estado de mercado	El acceso tecnológico es una fortaleza en la organización municipal	4	4	4	
Contrataciones con el estado	El software de gestión municipal cuenta con los permisos pertinentes	4	4	4	
Asignaciones presupuestales	Existen buenas relaciones con los proveedores de tecnología en la municipalidad	3	3	3	

  
Evaluador

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario sobre Nivel de conocimiento de gobierno electrónico. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área Investigativa POLÍTICAS PÚBLICAS como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Ab. Liliana Kotwka Chávez Sor, Msc.		
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( <input type="checkbox"/> )	
Área de Formación académica:	Clínica ( <input type="checkbox"/> )	Educativa ( <input type="checkbox"/> )	Organizacional ( <input type="checkbox"/> )
	Social ( <input checked="" type="checkbox"/> )		
Áreas de experiencia profesional:	Docente Universitaria en las materias de Prácticas Continuas Administrativas, Derecho Administrativo II en la Universidad de San José		
Institución donde labora:	Universidad de San José, Cnel F.P. Abogado en Cautiverio		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
Experiencia en Investigación Psicométrica :	Si	Trabajo(s) psicométricos realizados	Título del estudio realizado.
		Cursando Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad en la Universidad César Vallejo, Piura, Perú.	

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Nivel de conocimiento de gobierno electrónico
Autor:	Hugo Andrés Ruiz Araujo
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la
Significación:	Esta escala está compuesta por 14 reactivos, contiene una escala de Likert

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones )	Definición
Nivel de conocimiento de gobierno electrónico	<b>Conectividad</b>	Es el grado de conexión entre entidades sociales, gubernamentales y educativas mediante dispositivos para intercambiar información de manera segura. (SeGDí, 2019)
	<b>Interoperabilidad</b>	Habilidad de los sistemas TIC, y de los procesos de negocios que ellas soportan, de intercambiar datos y posibilitar compartir información y conocimiento (SeGDí, 2019)
	<b>Seguridad</b>	Es el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos (SeGDí, 2019)
	<b>Equipo Informático</b>	Está formado por distintos dispositivos electrónicos que permiten la ejecución de programas informáticos dentro de la entidad pública. (SeGDí, 2019)

**5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:**

A continuación, a usted le presento Cuestionario sobre Nivel de conocimiento de gobierno electrónico de elaboración propia. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE ELABORACIÓN PROPIA**

**Primera dimensión: Conectividad**

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de conocimiento con respecto a la conectividad en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intercambio de Información	Usted considera que la información es el activo más importante en su organización	4	4	4	
Comunicación Bidireccional	Usted considera que la estrategia de comunicación es la mejor en su organización	3	3	3	
Conexiones interdocumentales	Usted considera que los documentos virtuales son los más viables que los físicos.	4	4	4	

• Segunda dimensión: Interoperabilidad

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de conocimiento con respecto a la interoperabilidad en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia tecnológica	Usted considera que la comunicación virtual es más rápida que la convencional.	4	4	4	
Proceso de gestión de información	El nivel de interacción digital tiene soporte más eficiente en su organización	4	4	4	

Transferencia de conocimiento	La municipalidad está completamente digitalizada desde el punto de vista de gobierno electrónico.	4	4	4	
-------------------------------	---	---	---	---	--

• Tercera dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de conocimiento con respecto a la seguridad en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confidencialidad	El acceso tecnológico es una fortaleza en la organización municipal	4	4	4	
Integridad	El software de gestión municipal cuenta con los permisos pertinentes	4	4	4	
Disponibilidad	La información ciudadana se encuentra dentro de los registros del Big Data.	4	4	4	
Autenticación	En términos generales los ciudadanos se encuentran satisfechos con los procesos digitales de la municipalidad.	3	3	3	

- Cuarta dimensión: Equipo informático

Objetivos de la Dimensión: identificar el nivel de conocimiento con respecto al equipo informático en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mantenimiento de equipo	Los equipos informáticos se encuentran completamente operativos y en buen estado	4	4	4	
Soporte de equipo	Los trabajadores conocen y manejan con eficiencia los sistemas digitales del gobierno municipal	4	4	4	
Desarrollo de Software	Se realizan actualizaciones del software de gestión municipal	4	4	4	
Actualización de software	Se renuevan las licencias cuando terminan su tiempo acceso	4	4	4	

  
Firma del evaluador

## Anexo 7. Consentimiento Informado

Guayaquil, 5 de noviembre de 2019

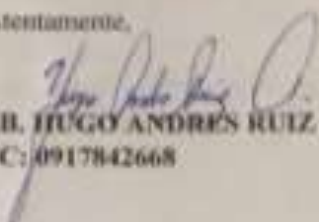
**Ab. Cynthia Viteri Jiménez**  
**ALCALDESA DE GUAYAQUIL**  
**Ciudad. -**


Yo, Hugo Andres Ruiz Araujo con cedula de ciudadanía No 0917842668, domiciliado en esta ciudad de Guayaquil, en las calles Capitán Nájera 1226 y Guaranda, solicito se me facilite copia certificada sobre el tema "Nivel de conocimiento y practica sobre gobierno electrónico en los trabajadores de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil - Ecuador 2019".

Ruego se derive al área encargada el presente documento para que se facilite la información idónea y necesaria, recibiré cualquier notificación al correo [andresruiz\\_a@hotmail.com](mailto:andresruiz_a@hotmail.com) y al numero celular 0989510236

Por la presente extendiendo mi gratitud por la gestión a realizar a este petitorio.

Atentamente,

  
**AB. HUGO ANDRÉS RUIZ ARAUJO**  
CC: 0917842668

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO**  
**MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL**  
Centro Municipal de Servicios y Atención Ciudadana

No. de requerimiento: 001-2019-0049601  
Fecha y hora: 14/11/2019 11:09  
Recibido por: Yessiel Martínez

SECRETARÍA	CONTABILIDAD	FINANZAS	RECURSOS HUMANOS	OTROS
2	/	/	/	/