



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO ELECTRÓNICO

TEMA:

Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil.

AUTOR:

Guamán Tumbaco Javier Enrique

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

Ingeniero en Comercio Electrónico

TUTOR:

Ing. María Isabel Cruz Luzuriaga

Guayaquil, 10 de septiembre del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO ELECTRÓNICO

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Guamán Tumbaco Javier Enrique** como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniero en Comercio Electrónico**.

TUTOR

f. _____

Cruz Luzuriaga, María Isabel

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ulloa Armijos, Ana del Rosario

Guayaquil, 10 de septiembre del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO ELECTRÓNICO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Guamán Tumbaco, Javier Enrique**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: **Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil**, previo a la obtención del Título de **Ingeniero en Comercio Electrónico**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 10 de septiembre del 2019

EL AUTOR

f. _____

Guamán Tumbaco, Javier Enrique



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO ELECTRÓNICO

AUTORIZACIÓN

Yo, **Guamán Tumbaco, Javier Enrique**, autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 10 de septiembre del 2019

EL AUTOR

f. _____

Guamán Tumbaco, Javier Enrique

REPORTE URKUND

URKUND

Documento: [TESIS FINAL JAVIER GUAMAN 05.09.19.docx](#) (D55304627)

Presentado: 2019-09-05 12:02 (-05:00)

Presentado por: yo ucsg (maria.cruz09@cu.ucsg.edu.ec)

Recibido: isabel.cruz.ucsg@analysis.urkund.com

Mensaje: Guaman tesis 05sept2019. [Mostrar el mensaje completo](#)

1% de estas 40 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	JAVIER GUAMAN 28.08.19.docx
	1470247438_474_leccion.docx
	http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/518/1/IT-UCSG-POS-DGP-4.pdf
Fuentes alternativas	
Fuentes no usadas	

INCLUEPICTURE

"http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/9/99/Logo_UCSG.svg/2000px-Logo_UCSG.svg.png" \{} MERGEFORMATINET INCLUEPICTURE

TEMA:

Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil.

AUTOR: Guamán Tumbaco Javier Enrique PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: Ingeniero en

AGRADECIMIENTO

Dedico este trabajo principalmente a Dios todopoderoso y a la Virgen del Cisne, por permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A la memoria de madre, por haber sido el pilar más importante y por haber creído en mí. A mi Padre y Hermanos porque sin el apoyo y guía de ustedes, no hubiera logrado esta meta.

Javier Enrique Guamán Tumbaco

DEDICATORIA

Agradezco a todas mi familia materna y paterna, docentes, madrinas, padrinos y ahijados que hicieron posible este logro. Estas palabras son para ustedes. A mis padres Ana (+) y Segundo por todo su amor, comprensión, paciencia y apoyo.

A mis hermanos por todos los consejos brindados, por compartir horas y horas en enseñarme y escucharme.

A mis amigos de Comercial Marluz, Exporklore, All Natural, Plástico del Litoral, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Soyoda, Humane Escuela de Negocios, Fundación Acción Solidaria, CNE Guayas y el Municipio de Guayaquil con ellos que se convierten en amigos de vida, gracias por todo su apoyo y consejos.

Javier Enrique Guamán Tumbaco



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO ELECTRÓNICO**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

ING. ANA DEL ROSARIO ULLOA ARMIJOS, M.A.E.

MIEMBRO # 1

f. _____

LCDA. JANETT MARÍA SALAZAR SANTANDER, M.A.E.

MIEMBRO # 2

f. _____

ING. MARIA ISABEL CRUZ LUZURIAGA, M.S.I.G.

TUTORA

f. _____

ING. GUILLERMO CÉSAR TAFUR AVILÉS, M.A.I.

OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO ELECTRÓNICO

CALIFICACIÓN

María Isabel Cruz Luzuriaga

TUTOR

1 ÍNDICE

3	RESUMEN.....	XIV
4	ABSTRACT.....	XV
5	INTRODUCCIÓN.....	2
5.1	Campo de acción.....	2
5.2	Planteamiento del problema.....	2
5.3	Delimitación del problema de estudio.....	4
5.4	Formulación del problema.....	4
5.5	Justificación de la investigación.....	5
6	Objetivo General de la investigación.....	6
7	Objetivos específicos de la investigación.....	6
7.1	Hipótesis.....	6
8	Variables de investigación.....	6
9	CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO.....	7
9.1	Gobernabilidad y gobernanza.....	8
9.2	Definiciones de gobierno electrónico.....	9
9.3	Fundamentos del gobierno electrónico.....	11
9.4	El Gobierno Electrónico en América Latina.....	14
9.4.1	Dimensión presencia.....	16
9.4.2	Dimensión Información.....	16
9.4.3	Dimensión Transacción.....	17
9.5	Modelos teóricos para el estudio de la aceptación y utilización de los mecanismos de gobierno electrónico por parte del ciudadano.....	19
9.6	Marco Referencial.....	21
10	CAPÍTULO 2: MARCO METODOLÓGICO.....	26
10.1	Diseño de la investigación.....	26
10.2	Enfoque de la investigación.....	27
10.3	Alcance de la investigación.....	27

10.4	Población.....	29
10.5	Muestra	29
10.6	Instrumento de recolección de datos	29
10.6.1	Preguntas del cuestionario.....	30
10.6.2	Información del perfil del usuario.....	30
10.6.3	Utilidad Percibida (UP).....	30
10.6.4	Facilidad de Uso Percibida (FUP)	31
10.6.5	Nivel de satisfacción (NS).....	32
11	CAPÍTULO 3: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
12	CAPÍTULO 4: LA PROPUESTA	43
12.1	¿Qué son las Circunscripciones?	43
12.2	¿Qué es participación ciudadana?.....	43
12.3	Funciones.....	44
12.4	Antecedentes.....	46
12.5	Esquema actual de gestión y seguimiento de trámites del área de participación ciudadana	46
12.6	Ingreso de supervisión o levantamiento de información.....	46
12.7	Entrega de informes alcaldía y respuesta al ciudadano.....	47
12.7.1	Información de las plataformas digitales.....	51
12.7.2	Ingreso de información para respuesta inmediata.....	51
12.7.3	Ingreso de supervisión o levantamiento de información.....	51
12.7.4	Entrega de informes alcaldía y respuesta al ciudadano.....	51
12.8	Sistema de gestión y seguimiento de trámites del área de participación ciudadana.....	51
13	CONCLUSIONES.....	56
14	RECOMENDACIONES	58
15	BIBLIOGRAFÍA.....	59
16	ANEXOS.....	62

2 ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Estadísticos descriptivos Variable Utilidad Percibida (UP)</i>	36
Tabla 2 <i>Estadísticos descriptivos Variable Facilidad de Uso Percibida (UP) ...</i>	37
Tabla 3 <i>Estadísticos descriptivos Variable Nivel de Satisfacción (NS)</i>	38
Tabla 4 <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para comprobar la normalidad de datos.</i>	39
Tabla 5 <i>Resultados de las pruebas no paramétricas de Chi – cuadrado entre las variables UP y NS</i>	40
Tabla 6 <i>Resultados de las pruebas no paramétricas de Chi – cuadrado entre las variables FUP y NS</i>	41

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Porcentaje de ciudadanos encuestados que han utilizado los servicios en línea del Municipio.....	34
<i>Figura 2</i> Porcentaje de ciudadanos encuestados por género.	35
<i>Figura 3</i> Clasificación del encuestado por rango de edades.....	35
<i>Figura 4</i> Colaboradores del Área de Participación Ciudadana.....	45
<i>Figura 5</i> Esquema actual de Gestión y Seguimiento de trámites del área de participación ciudadana.....	48
<i>Figura 6</i> Formato actual utilizado por los promotores, creado en programa Excel	49
<i>Figura 7</i> Esquematización de la propuesta del sistema de gestión y seguimiento de trámites del área de participación ciudadana	50
<i>Figura 8</i> Pantalla de acceso al Sistema de Gobierno en Línea.....	52
<i>Figura 9</i> Pantalla de solicitudes realizadas.	52
<i>Figura 10</i> Pantalla de registro de requerimientos nuevos.	53
<i>Figura 11</i> Pantalla de reporte de requerimientos.	53

4 RESUMEN

El propósito de este trabajo fue evaluar el efecto que los sistemas de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales tienen en la satisfacción y percepción del ciudadano. Para el propósito se realizó una encuesta a los usuarios de los servicios municipales en las ventanillas únicas de atención al ciudadano, personas de entre 21 y 40 años, mayormente mujeres. Se tomó como marco la Teoría de Aceptación Tecnológica (TAM). El análisis descriptivo por factor identificó que la Utilidad Percibida (UP) del sitio tuvo un rango promedio entre los 5,50 como el promedio más bajo (UP1) y 5,85 como el más alto (UP4). El factor de Facilidad de Uso Percibida (FUP) un rango promedio mínimo de 6,19 para FUP2 y 6,46 como máximo para FUP6. El nivel de satisfacción del usuario (NS), oscila entre 5,81 (NS1) y 6 (NS2 Y NS3). Con una distribución asimétrica, los resultados de la prueba de Chi cuadrado determinaron, con significancia del 99%, que las variables UP y FUP tienen un efecto en el NS. Esto quiere decir en conclusión que, el nivel de satisfacción del ciudadano depende de la facilidad de uso y la utilidad percibida de los sistemas de gobierno electrónico. La implicación práctica de los hallazgos sugiere el mejoramiento de los interfaces de los sistemas de gobierno electrónico, para que sean fáciles de utilizar, y que sean útiles para el usuario, esto permitirá mejorar la satisfacción del ciudadano y por ende, mejorar la imagen del municipio ante la ciudadanía.

5 ABSTRACT

The purpose of this work was to evaluate the effect that e-government systems for entering and monitoring municipal procedures have on citizen satisfaction and perception. For the purpose, a survey was carried out on the users of municipal services in the single sales of citizen care, people between 21 and 40 years, mostly women. The Technology Acceptance Theory (TAM) was taken as a framework. The descriptive analysis by factor identified that the Perceived Profit (UP) of the site had an average range between 5.50 as the lowest average (UP1) and 5.85 as the highest (UP4). The Perceived Ease of Use (FUP) factor in a minimum average range of 6.19 for FUP2 and a maximum of 6.46 for FUP6. The level of user satisfaction (NS) ranges between 5.81 (NS1) and 6 (NS2 and NS3). With an asymmetric distribution, the results of the determined Chi-square test, with a significance of 99%, the UP and FUP variables have an effect on the NS. This means in conclusion that the level of citizen satisfaction depends on the ease of use and the perceived utility of electronic government systems. The practical implication of the specific findings, the improvement of the interfaces of electronic government systems, so that they are easy to use, and that are useful for the user, this can improve citizen satisfaction and therefore improve the image of the municipality before the citizenship.

6 INTRODUCCIÓN

6.1 Campo de acción

El presente trabajo de investigación se desarrolla en el campo de las ciencias sociales. Se debe tomar en consideración que la satisfacción del usuario, el efecto sobre la imagen de la institucionalidad son variables que son estudiadas en varias ramas de las ciencias sociales, como la psicología y las ciencias políticas.

El análisis de la aceptación de las TIC por parte del usuario es abordado desde la óptica más social que tecnológica.

6.2 Planteamiento del problema

El desarrollo tecnológico en las rutinas diarias ha conllevado un cambio en la forma en la cual las personas viven y trabajan, la forma en las cuales las empresas hacen sus negocios y también la forma en la que los gobiernos sirven a sus ciudadanos. Con la ayuda de las TIC, los gobiernos están comprendiendo que, al aplicar los mismos principios que dieron fuerza a la revolución de los negocios electrónicos, ellos pueden también lograr una transformación similar en la gestión de sus servicios.

La gestión pública está orientada a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos usuarios de sus servicios. Los ciudadanos, en este sentido, son los “propietarios” políticos y económicos de la Administración y le exigen resultados (Ramió, 2001). Es por ello que la gestión de los servicios públicos representa una ventana a la eficiencia de la administración pública, por lo que una gestión de servicios lenta y con un gran número de quejas por parte de los ciudadanos es un termómetro de la calidad de la misma.

Es por esta causa que muchos gobiernos han decidido utilizar las ventajas de las TIC para mejorar la calidad y velocidad de los servicios públicos. De esta forma se propone la modernización de los servicios públicos con la ayuda de las tecnologías de información y comunicación de tal forma que permita el mejoramiento de la eficacia en la atención a los ciudadanos (Patiño & Ceja, 2013).

El uso masivo de internet y principalmente el desarrollo de las tecnología móvil ha cambiado de manera radical la forma en la que se comunican personas, lo cual conlleva la necesidad de plantear nuevos escenario de comunicación

entre la administración pública y los ciudadanos. Los gobiernos a nivel mundial y en Latinoamérica están reconociendo la importancia de la modernización de la gestión de los servicios de la administración pública a través de los sistemas de gobierno electrónico, lo cual ha permitido mejorar la percepción de calidad por parte del usuario (Rodríguez, Vera, Marko, Alderete, & Conca, 2015).

La evolución en la modernización de los servicios públicos en Ecuador es una necesidad latente del ciudadano en vista que el crecimiento poblacional incrementa su demanda. Según las proyecciones del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), la población en Ecuador para el 2050 sería de aproximadamente 23,4 millones de habitantes (INEC, 2012). Esta demanda, sin embargo, se suma al aspecto tecnológico de los sistemas de información el cual ha presentado una gran evolución en Ecuador, entre el 2012 y 2017 ha existido un incremento aproximado del 50% de la población a nivel nacional que utiliza internet y el analfabetismo digital se ha reducido en 10,9 puntos (INEC, 2017).

Es en este sentido, que las funciones públicas en Ecuador mantienen un espacio en internet para la provisión de servicios públicos, permitiendo al ciudadano realizar la mayor parte de sus trámites a través de los portales Web designados para el propósito, es por ello que actualmente se pueden realizar trámites en línea en instituciones como el Servicio de Rentas Internas (SRI), Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Agencia Nacional de Tránsito (ANT), Sistema Nacional de Derechos Intelectuales (SENADI), entre otros. En Guayaquil, de igual forma se pueden acceder a varios servicios municipales a través de internet. El portal del Municipio de Guayaquil, “tramites” ofrece al usuario la solicitud y seguimiento en línea de varios trámites municipales como los impuestos prediales, la exoneración por Ley del anciano, uso de suelo, trámites de edificaciones, trámites de servicios.

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario, no existe una fuente imparcial que permita la evaluación de los servicios de la gestión pública. Sin embargo, a decir de las publicaciones de la prensa nacional, muchos de los trámites demoran semanas o inclusive meses debido a trabas que van desde la falta de documentos hasta corrupción (Diario El Expreso, 2018). Por otro lado, aunque en Ecuador, y específicamente en Guayaquil, se ha evidenciado una evolución en la provisión de servicios públicos a través de las TIC, no ha sido posible identificar, de manera imparcial, el efecto que estos servicios tienen en

la satisfacción del ciudadano, y la forma como esto incide en la percepción de la imagen de la institucionalidad municipal. Es por ello, que resulta muy necesario realizar un estudio que permita evaluar el efecto que los sistemas de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales tienen en la percepción y satisfacción del ciudadano.

Tomando en cuenta este contexto, este trabajo de investigación se justifica por dos razones: 1) no existe un estudio imparcial que permita una evaluación de la calidad de la gestión de gobierno electrónico municipal en Guayaquil y; 2) no existe una investigación concreta que evalúe el efecto de los sistemas de gobierno electrónico para dar seguimiento a los trámites ciudadanos en la satisfacción del usuario y en la percepción que este tiene de la imagen de la administración pública. Es por ello que el presente estudio busca dar solución a estas dos carencias.

6.3 Delimitación del problema de estudio

Este trabajo de investigación se encuentra delimitado al estudio de las percepciones que tienen los ciudadanos respecto a la imagen del Municipio de Guayaquil a partir la percepción de calidad que los ciudadanos tienen sobre la gestión del Gobierno Electrónico del cabildo. Para el efecto se levantó una muestra de ciudadanos usuarios de los sistemas de gobierno electrónico en Guayaquil. A partir de los resultados se realizará la propuesta para la creación de un sistema que permita mejorar la gestión en línea del municipio y a partir de esa propuesta mejorar la percepción de calidad que tienen los ciudadanos. Por lo tanto, el estudio se delimita al análisis de las percepciones de los ciudadanos, mas no tiene como propósito la evaluación del sistema propuesto.

El levantamiento de datos se delimita a las zonas urbanas de Guayaquil, puesto que las zonas urbano – marginales podrían presentar mayores restricciones para el uso de los dispositivos electrónicos necesarios para la gestión de los trámites en línea.

6.4 Formulación del problema

¿Qué efecto tiene la implementación de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano usuario de La Municipalidad de Guayaquil?

6.5 Justificación de la investigación

El desarrollo de la presente investigación tiene su justificación en la importancia teórica y práctica que compete. A decir de su significancia teórica, los resultados de este trabajo permitirán conocer el efecto que los sistemas de gobierno electrónico tienen en la percepción del ciudadano, lo cual tiene su explicación en las teorías de gobernanza, gobernabilidad y gobierno electrónico.

Desde el punto de vista práctico, los resultados de la investigación servirán como insumo para medir la percepción de la calidad de los servicios de la administración pública del municipio de Guayaquil. Esto provee una fuente de información referencial para el cabildo para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. No existe una investigación que evalúe de manera concreta el efecto de los servicios de gobierno electrónico en la percepción del ciudadano sobre la imagen institucional y la calidad de los trámites públicos.

Dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021, se puede decir que el presente proyecto de investigación se enmarca dentro del objetivo 1 que corresponde a: “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas”, dentro del numeral 16: “Promover la protección de los derechos de usuarios y consumidores de bienes y servicios”; el objetivo 7: “Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía”, en su numeral 7.6.: “Mejorar la calidad de las regulaciones y simplificación de trámites para aumentar su efectividad en el bienestar económico, político social y cultural” (Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y El Caribe, 2019).

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 – 2021, señala que pese a que el internet se ha convertido en una herramienta para facilitar la vida de los ciudadanos, aun existe la necesidad de universalizar los servicios para la población (Ministerio de Telecomunicaciones, 2019). La presidencia de la república mediante Decreto Ejecutivo N° 149, publicado en el Registro Oficial No. 146, de 18 de diciembre de 2013, dispuso la implementación del gobierno electrónico en la Administración Pública Central. Con Acuerdo Ministerial No 1063 de 20 de febrero de 2015 publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 312 del 28 de abril de 2015, se expidió la primera versión del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, plantea la implementación de un conjunto de sistemas tecnológicos en la APC (Ministerio de Telecomunicaciones, 2019).

Mediante Acuerdo Ministerial No.1762 de 30 de septiembre de 2016 publicado en el Suplemento del Registro Oficial No.873 del 31 de octubre de 2016, se expidió la primera actualización del Plan Nacional de Gobierno Electrónico el cual plantea un marco de una arquitectura de servicios gubernamentales que organice la construcción de los servicios electrónicos (Ministerio de Telecomunicaciones, 2019).

Tanto la significancia, teórica como práctica del presente trabajo investigativo justifican su desarrollo.

7 Objetivo General de la investigación

Determinar la incidencia de los sistemas de Gobierno electrónico (*e – government*) en la percepción de la imagen que tiene el ciudadano sobre la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil.

8 Objetivos específicos de la investigación

- Identificar y caracterizar los trámites y los procesos de los ciudadanos en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Guayaquil y medir el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Evaluar la aceptación y el nivel de competencia del usuario con respecto al uso de sistemas de gobierno electrónico para dar seguimiento a los trámites realizados en la Municipalidad de Guayaquil.
- Evaluar el impacto que la implementación de los sistemas de gobierno electrónico tienen en la imagen de la administración pública del municipio.
- Diseñar un sistema para mejorar el proceso de seguimiento y control de las solicitudes de los ciudadanos en la municipalidad de Guayaquil a partir de los resultados de la investigación.

8.1 Hipótesis

Determinar si la eficiencia del gobierno electrónico en Guayaquil tiene un impacto positivo en la percepción de la imagen de la Administración Pública de la Municipalidad de Guayaquil y la satisfacción del ciudadano?

9 Variables de investigación

Variable independiente o explicativa:

Eficiencia del gobierno electrónico (*e – government*)

Variable dependiente o respuesta:

Satisfacción del Ciudadano y Percepción de Imagen.

10 CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

Los gobiernos a nivel mundial están reconociendo el valor del E - gobierno. Correctamente diseñado e implementado, el gobierno electrónico puede mejorar la eficiencia en la entrega de servicios públicos, simplificar el cumplimiento de las regulaciones y fortalecer la participación ciudadana y la confianza en el gobierno, además de permitir un ahorro en costos para los ciudadanos, las empresas y el gobierno en sí mismo.

El panorama del gobierno digital está cambiando continuamente como reflejo de la implementación de soluciones digitales en el ámbito social, económico y político. Comprender y predecir dichos cambios es importante para los diseñadores de políticas públicas, ejecutivos de gobierno, investigadores y todos aquellos que hacen, implementan o evalúan decisiones de gobierno digital (Janowski, 2015).

Un incremento de la participación cultural, política, económica y de otras actividades humanas está tomando lugar en el espacio digital, amplificando, de esta forma, el riesgo de problemas existentes de división, inequidad, exclusión, fraude, inseguridad, desbalance de poder, entre otros (Janowski, 2015). Por mencionar, algunos ejemplos: 3 billones de personas utilizan internet, pero el 90 por ciento del resto vive en el mundo en desarrollo; Facebook tiene 1,44 billones y YouTube 1 billón de usuarios activos, pero un 12% de los usuarios de las redes sociales han reportado que alguien ha hackeado su cuenta para suplantar su identidad (Janowski, 2015). Esto deja claro que los gobiernos y los diseñadores de políticas públicas no pueden dejar desatendido el espacio digital o dejarlo sin gobernanza.

Esta es una cuestión de cuan exactos deberían ser las funciones centrales de los gobiernos, tales como la provisión de servicios públicos e infraestructura, la formulación e implementación de políticas públicas, el mantenimiento del orden social y la seguridad, la operatividad de los programas sociales y la promoción del crecimiento económico sean ejecutados tanto los mundos físicos como digitales (Janowski, 2015).

La respuesta permanece parcialmente en las iniciativas de digitalización de los gobiernos que se llevan a cabo alrededor del mundo y las experiencias y lecciones aprendidas de ellas. Sin embargo, con la ausencia de un modelo

universal que permita informar los esfuerzos de la digitalización del gobierno en los diferentes contextos, tanto a nivel local, nacional y sectorial. El progreso solo puede ser alcanzado a través de la búsqueda simultánea de investigación multidisciplinaria, la cual se radica en las políticas y prácticas administrativas, económicas, legales, sociales, de ingeniería y otras disciplinas. Esta interacción entre la práctica y la investigación da la dirección y progreso a lo que se denomina como Gobierno Electrónico (e-government).

10.1 Gobernabilidad y gobernanza

Las ideas sobre la gobernanza han existido durante mucho tiempo y, por lo tanto, pocas desconocen por completo su importancia. Tradicionalmente, la gobernanza se ha relacionado con los gobiernos y lo que hacen los gobiernos. Sin embargo, en interpretaciones más recientes de las ciencias sociales, la gobernanza ha adquirido un significado más amplio. Aquí, el gobierno no es la única institución que actúa como gobernador. Las empresas privadas, las organizaciones cívicas, las comunidades, los partidos políticos, las universidades, los medios de comunicación y el público en general, entre otros, participan de una forma u otra en la gobernanza. (Kooiman y Bavinck, 2013)

La teoría del gobierno viene en diferentes versiones y escuelas, todas las cuales comparten la opinión de que el gobierno está más allá del gobierno. Esto implica que es posible tener más gobernanza pero menos gobierno, y que la solución a muchos desafíos actuales debe involucrar a otros sectores de la sociedad en alguna forma de acuerdo de asociación público-privada. Este estado de cosas es causado por realidades sociales de diversidad, dinámica y complejidad, que impiden que el estado actúe como un gobernador único. (Kooiman y Bavinck, 2013)

Por otro lado, la gobernabilidad es un concepto que tiene varias aristas. El primero tiene se originó como portador de un movimiento semipolítico que promovía la idea de que las democracias modernas se habían vuelto ingobernables debido a una sobrecarga de tareas públicas (Kooiman J. , 2008).

El segundo lineamiento se encuentra en la discusión alemana acerca de la gobernanza y la gobernabilidad bajo el título de “fracaso de la gobernabilidad”. Luhmann y sus seguidores atribuyeron su fracaso a la naturaleza auto poética de los subsistemas sociales, mientras que Mayntz y sus colaboradores pusieron la responsabilidad sobre la dificultad de gobernar a las dinámicas especiales de

las sociedades modernas complejas y la capacidad de las normas altamente organizadas que se oponen a una guía política (Kooiman J. , 2008). Más recientemente, una tercera fuente de conceptualización de la gobernanza puede ser encontrada en la relación a la democracia, en particular para los países de América Latina. En todos los casos, la gobernabilidad ha sido asociada con las instituciones que realizan la gobernanza (Kooiman, Mahon, & Bavinck, 2008).

En cualquier caso la ausencia, ineficiencia o desigualdad en el acceso a los servicios públicos básicos, a pesar de ser una provisión constitucional de los gobiernos locales, es el indicador más crítico de las fallas o ineficiencias del sector público (Kooiman, Mahon, & Bavinck, 2008). Se ha establecido que una entrega ineficiente o inequitativa de servicios públicos básicos tales como educación, salud, sanidad, agua potable, entre otros, es un fuerte indicador del sector público a nivel local. Un sector público local débil alberga ineficiencia, exclusión y pobreza (Kumar, 2014). Es por ello que el sector público busca mejorar la eficiencia de sus funciones a través de los procesos de descentralización de la administración pública.

Para que los procesos de descentralización sean exitosos, los gobiernos locales deben traducir su amplio mandato y grandes recursos financieros en servicios públicos más eficientes y sensibles al ciudadano. A fin de lograr que los gobiernos locales sean más eficientes. Para que los gobiernos locales se conviertan en proveedores eficientes y receptivos de infraestructura local y servicios públicos, los organismos del gobierno local deben: (a) Lograr una interacción / colaboración óptima entre los funcionarios locales, el sector privado y la comunidad (enfoque de gestión de redes públicas), y (b) Maximizar el potencial de la fuerza laboral local (enfoque de gestión de recursos humanos), un mayor desempeño de los gobiernos locales (en términos de eficiencia y capacidad de respuesta) tiene un impacto positivo en la recaudación de ingresos locales porque cuando los organismos del gobierno local son eficientes y receptivos, los hogares y las empresas locales están más dispuestos a pagar impuestos locales (Kumar, 2014).

10.2 Definiciones de gobierno electrónico.

Los primeros estudios relacionados con Gobierno Electrónico (GE) surgieron alrededor de 1999, al pasar de ser un concepto e idea de debate a ser

una realidad y un tema de relevancia internacional (Coursey y Norris, 2008), citados en (Sánchez & Madariaga, 2015). Un número considerable de iniciativas globales y regionales dirigidas por organizaciones públicas y privadas aunaron esfuerzos para investigar rigurosamente el impacto que estaba generando el ge dentro de las dinámicas políticas, sociales y tecnológicas de diferentes países. En América Latina, el Gobierno Electrónico (GE) comenzó a ser implementado a mediados de los años noventa en países con economías más desarrolladas en la región como es el caso de Brasil y México (Sánchez & Madariaga, 2015).

En cuanto a la terminología de Gobierno Electrónico es variada, entre otros también se lo conoce como “gobernanza electrónica”, “gobierno digital”, “gobierno en línea” y “e – gobierno” (Alshehri & Drew, 2010). De hecho, existen muchas definiciones y diferencias del término Gobierno Electrónico que reflejan las prioridades en las estrategias de gobierno. Fang (2002) define el gobierno electrónico como la forma para los gobiernos de utilizar las más innovadoras tecnologías de información y comunicación (TIC), particularmente las basadas en la web y en las aplicaciones de internet para ofrecer a los ciudadanos y los negocios con accesos más convenientes a la información y servicios de gobierno con el propósito de mejorar la calidad de los servicios y proveer mayores oportunidades de participar en procesos e instituciones democráticas (Al-adawi, Yousafzai, & Pallister, 2005).

Más aún, el término E – gobierno, según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OECD) implica el uso de las TIC como herramientas para lograr un mejor gobierno; por lo tanto, el E – gobierno no es acerca de los negocios como es usual pensar, sino más bien debería enfocarse en el uso de las TIC para transformar las estructuras, operaciones y más importante, la cultura del gobierno (Alshehri & Drew, 2010).

El informe de la OCDE destaca que el gobierno electrónico es un componente importante en términos de agendas generales de reforma porque sirve como una herramienta para la reforma; renueva el interés en la reforma de la gestión pública; destaca las consistencias internas; y subraya el compromiso con los objetivos de buen gobierno (Alshehri & Drew, 2010).

El Banco Mundial (2001) define el gobierno electrónico como los sistemas de tecnologías de la información y la comunicación propiedad del gobierno u operados por él que transforman las relaciones con los ciudadanos, el sector

privado y / u otras agencias gubernamentales para promover el empoderamiento de los ciudadanos, mejorar la prestación de servicios, fortalecer rendición de cuentas, aumentar la transparencia o mejorar la eficiencia del gobierno (Alshehri & Drew, 2010).

En general, el gobierno electrónico se refiere a la entrega de información y servicios de gobiernos locales o nacionales a través de internet u otros medios digitales a los ciudadanos, negocios y a otras agencias de gobierno. El gobierno electrónico es una vía hacia otros servicios gubernamentales que facilita la provisión de información relevante del gobierno de forma electrónica a los ciudadanos en tiempo oportuno y mejores servicios a los ciudadanos. Permite el empoderamiento de la gente a través del acceso a la información sin burocracia, mejora la productividad y genera ahorro de costos en los negocios con proveedores y clientes del gobierno. El gobierno electrónico amplía la participación en los procesos de tomas de decisiones de políticas públicas. El gobierno electrónico se refiere también a la forma en la cual los administradores y supervisores utilizan las TIC y el internet para ejecutar dichas funciones de supervisión, planificación, organización (Jain & Sharma, 2007).

La División de las Naciones Unidas para la Economía y Administración Pública (UNDPEPA) define al gobierno electrónico como la “utilización del internet y la *World Wide Web* para la entrega de información y servicios a sus ciudadanos” (Jain & Sharma, 2007).

10.3 Fundamentos del gobierno electrónico.

La literatura respecto a los fundamentos del gobierno electrónico sugiere que existen tres constituyentes de un modelo de gobierno electrónico: el gobierno, los ciudadanos y los negocios. En este fundamento, el gobierno electrónico puede ser clasificado en cuatro categorías: Gobierno a Gobierno (G2G) (*Government – to – Government*), Gobierno a Negocios (G2B), (*Government-to-Business*), Gobierno a Ciudadano (G2C) (*Government-to-Citizen*), Gobierno a Empleado (G2E) (*Government – to – Employee*) (Alshehri & Drew, 2010).

Los modelos (G2G) hacen referencia a la comunicación en línea entre organizaciones, agencias y departamentos de gobierno basados en una súper base de datos gubernamental. La eficiencia y eficacia son procesos que son expandidos por el uso la comunicación en línea y la cooperación que permite la

compartición de la base de datos, los recursos y la fusión de habilidades y capacidades. El propósito del desarrollo de los modelos G2G es mejorar y ampliar los procesos de organización gubernamental, racionalizando la cooperación y coordinación. En otro frente, el uso de información tecnológica por diferentes agencias de gobierno para compartir o centralizar información, para automatizar y racionalizar procesos de negocios inter – gubernamentales tales como los cumplimientos regulatorios, ha producido un gran ahorro en costos y tiempo, al mismo tiempo que ha permitido ampliar los servicios (Alshehri & Drew, 2010).

Los modelos de Gobierno a Negocios (G2B), corresponden al segundo mayor tipo de categoría de gobierno electrónico. G2B puede traer eficiencias significativas, tanto para gobiernos como para los negocios. G2B incluyen varios servicios intercambiados entre los sectores de gobierno y empresarial, incluyendo políticas de distribución, reglamentos y regulaciones. Los servicios de gobierno ofrecidos incluye la obtención de información de los negocios, la descarga de formularios de aplicación, pago de tributos, renovación de licencias, registro de negocios, obtención de permisos y muchos otros (Al-adawi, Yousafzai, & Pallister, 2005). Los servicios ofertados a través de las transacciones G2B juegan también un rol significativo en el desarrollo de los negocios, especialmente para las pequeñas y medianas empresas.

Fang (2002) argumentó que las aplicaciones G2B impulsan activamente las iniciativas de transacciones electrónicas, como la adquisición electrónica y el desarrollo de un mercado electrónico para compras gubernamentales; y llevar a cabo licitaciones de contratación pública a través de medios electrónicos para el intercambio de información y bienes. Este sistema beneficia al gobierno de las experiencias en línea de las empresas en áreas como las estrategias de marketing electrónico. El G2B de gobierno a empresa es tan útil como el sistema G2C, ya que mejora la eficiencia y la calidad de la comunicación y las transacciones con las empresas, además, aumenta la igualdad y la transparencia de los contratos y proyectos del gobierno.

La mayoría de los servicios gubernamentales que se incluyen en los modelos G2C, para proporcionar a los ciudadanos y a otros recursos electrónicos integrales para responder a las preocupaciones rutinarias de las personas y las transacciones gubernamentales. El gobierno y los ciudadanos se comunicarán

continuamente al implementar el gobierno electrónico, apoyando así la rendición de cuentas, la democracia y las mejoras en los servicios públicos. El objetivo principal del gobierno electrónico es servir al ciudadano y facilitar la interacción de los ciudadanos con el gobierno al hacer que la información pública sea más accesible mediante el uso de sitios web, así como reducir el tiempo y el costo para realizar una transacción (Alshehri & Drew, 2010).

Al aplicar la idea de G2C, los clientes tienen acceso instantáneo y conveniente a información y servicios gubernamentales desde cualquier lugar en cualquier momento, mediante el uso de múltiples canales. Además de realizar ciertas transacciones, como certificaciones, pagar tarifas gubernamentales y solicitar beneficios, la capacidad de las iniciativas de G2C para superar el posible tiempo y las barreras geográficas puede conectar a los ciudadanos que de otro modo no podrían entrar en contacto entre sí y, a su vez, facilitar e incrementar la participación ciudadana en el gobierno (Alshehri & Drew, 2010).

La mayoría de los servicios gubernamentales se incluyen en esta aplicación, para proporcionar a los ciudadanos y a otros recursos electrónicos integrales para responder a las preocupaciones rutinarias de las personas y las transacciones gubernamentales. El gobierno y los ciudadanos se comunicarán continuamente al implementar el gobierno electrónico, apoyando así la rendición de cuentas, la democracia y las mejoras en los servicios públicos. El objetivo principal del gobierno electrónico es servir al ciudadano y facilitar la interacción de los ciudadanos con el gobierno al hacer que la información pública sea más accesible mediante el uso de sitios web, así como reducir el tiempo y el costo para realizar una transacción (Ndou, 2004).

Al aplicar la idea de G2C, los clientes tienen acceso instantáneo y conveniente a información y servicios gubernamentales desde cualquier lugar en cualquier momento, mediante el uso de múltiples canales. Además de realizar ciertas transacciones, como certificaciones, pagar tarifas gubernamentales y solicitar beneficios, la capacidad de las iniciativas de G2C para superar el posible tiempo y las barreras geográficas puede conectar a los ciudadanos que de otro modo no podrían entrar en contacto entre sí y, a su vez, facilitar e incrementar la participación ciudadana en el gobierno (Alshehri & Drew, 2010).

De gobierno a empleado (G2E) es el área menos atendida del gobierno electrónico en muchas investigaciones de gobierno electrónico. Algunos

investigadores lo consideran como una parte interna del sector G2G y otros lo tratan como un sector separado del gobierno autónomo (Alshehri & Drew, 2010). G2E se refiere solo a la relación entre el gobierno y sus empleados. El propósito de esta relación es servir a los empleados y ofrecer algunos servicios en línea, como solicitar en línea una licencia anual, verificar el saldo de la licencia y revisar los registros de pago de salarios, entre otras cosas (Alshehri & Drew, 2010).

Es una combinación de información y servicios ofrecidos por las instituciones gubernamentales a sus empleados para interactuar entre sí y con su administración. G2E es una manera exitosa de proporcionar aprendizaje electrónico, reunir a los empleados y fomentar el intercambio de conocimientos entre ellos. Ofrece a los empleados la posibilidad de acceder a información relevante sobre políticas de compensación y beneficios, capacitación y oportunidades de aprendizaje, y les permite acceder a administrar sus beneficios en línea de una manera fácil y rápida (Alshehri & Drew, 2010).

El modelo de comunicación G2E también incluye mecanismos estratégicos y tácticos para alentar la implementación de objetivos y programas gubernamentales, así como la gestión de recursos humanos, presupuestación y trato con los ciudadanos (Ndou, 2004).

Las ventajas del gobierno electrónico son incuestionables. Los servicios en línea son más baratos, más rápidos y están más disponibles (24/7). También reducen los viajes y el tiempo de espera (de en línea a en línea), introducen métodos de pago más eficientes, mejoran la transparencia de las operaciones del gobierno, mejoran la mala gobernanza y reducen la corrupción sistémica, y eventualmente conducen a la transformación de la gobernanza (Al-adawi , Yousafzai y Pallister, 2005).

10.4 El Gobierno Electrónico en América Latina.

Respecto a la situación actual del uso de TIC en Ecuador, el 18,1% de los hogares tiene al menos un computador portátil, mientras que el 27,5% tiene una computadora de escritorio y el 86,4% de los hogares posee al menos un teléfono celular. En 2017, el acceso a internet se incrementó en 14,7 puntos más que en relación al 2012 (INEC, 2017).

En cuanto al uso de computadora, en el 2017, el 52,0% de la población mayor a 5 años utilizó una computadora, representando un aumento de 13,3 puntos más que en el 2012, con una diferencia de 3 puntos entre hombres y

mujeres, y una concentración de uso del 78,5% entre los jóvenes de 18 a 24 años. Galápagos es la provincia con mayor número de personas que utilizó computadora con el 68,1%, seguida de la provincia de Pichincha con el 65,5%. En esta clasificación Guayas se encuentra en el séptimo lugar a nivel nacional, con 53,5% de su población (INEC, 2017).

Entre el 2012 y el 2017 ha existido un incremento aproximado del 50% de la población a nivel nacional que utiliza internet, con una representación del 59,3% para los hombres y un 57,3% para las mujeres. En el año 2017, el 85,2% de la población entre 16 a 24 años usaron internet, seguido del grupo etario comprendido entre 25 y 34 años con un 73,9%. A nivel provincial, la provincia con mayor uso de internet es la provincia de Galápagos con el 81,3 % del total de su población, mientras que Guayas ocupa el cuarto lugar con 63,7% del total de su población (INEC, 2017).

A decir de las razones de uso de internet, el 40,7% de las personas utilizó internet para obtener información, mientras que el 31,0% lo utilizó como medio de comunicación en general, con una tendencia similar tanto en zonas urbanas como rurales y sin mayor diferencia entre hombres y mujeres, con una frecuencia de uso diaria. Respecto al uso de teléfonos inteligentes, en 2017 la tenencia creció en 7,5 puntos en relación al 2012, con una diferencia de 23,9 puntos a favor del área urbana en comparación del área rural y con una mayor participación etaria en el grupo comprendido entre 25 y 34 años con el 62,7% (INEC, 2017).

Referente al analfabetismo digital, en 2017, el 10,5% de las personas de 15 a 49 años en Ecuador son analfabetos digitales, 10,9 puntos menos que en el 2012, con una participación del 8,9% de hombres y 12% de mujeres. Por último, en cuanto al perfil de usuario de redes sociales, el 31,9% de los ciudadanos accede a redes sociales desde su celular inteligente (INEC, 2017). Las cifras presentadas como línea base sobre el uso de TIC, internet y redes sociales indican que la población tiene un buen acceso y uso de estas tecnologías, lo cual sugiere que existe un buen contexto para el uso para los sistemas de Gobierno Electrónico.

Tomando en cuenta las dimensiones de análisis derivadas de la revisión de la literatura: presencia, información y transacción, Diéguez, Gasparín, Sánchez, & Schejtman (2015) presentan los resultados de una investigación

realizada para el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento.

10.4.1 Dimensión presencia

Según los resultados presentados en este estudio, la variable Presencia es la dimensión con mayor desarrollo de los portales web gubernamentales de la región. En este sentido, la región alcanza en promedio el 51% del puntaje total, es decir 6,1 puntos sobre un total de 12. Esta dimensión comprende la provisión de información básica para que los ciudadanos puedan contactarse con el gobierno, conocer sus autoridades y las normas que regulan el funcionamiento del sector público. Asimismo, se ofrece información pertinente para poder realizar trámites de forma presencial. En esencia, lo provisto le brinda al ciudadano un primer acercamiento virtual con el gobierno (Diéguez, Gasparín, Sánchez, & Schejtman, 2015).

En promedio, los gobiernos locales alcanzan el 84% del puntaje total en el indicador de datos institucionales (teléfono, domicilio, nombre de los funcionarios) mientras que sólo el 20% muestra un motor de búsqueda que canalice y simplifique el proceso de consulta del ciudadano. Por otra parte, el 72% presenta información básica sobre trámites y un 35% datos sobre estadísticas productivas y económicas. Es indispensable no sólo publicar la información en el portal sino facilitar su disponibilidad, organizando el contenido de modo que las necesidades del ciudadano dicten la prioridad de aquello que se informa (Diéguez, Gasparín, Sánchez, & Schejtman, 2015).

La compilación y publicación de información de diferente naturaleza (institucional, trámites a realizar y estadísticas sobre la economía regional) permite inferir cierta capacidad para compilar y sistematizar información básica dispersa entre diferentes unidades de gobierno mientras que la existencia de un buscador específico presupone un mínimo planeamiento orgánico en el cual las necesidades del ciudadano son la base de la pirámide que define qué servicios ofrecer (Diéguez, Gasparín, Sánchez, & Schejtman, 2015).

10.4.2 Dimensión Información

Es la segunda dimensión con mayor desarrollo de los portales web gubernamentales de la región. En este sentido, alcanza el 44% del puntaje total, es decir 5,3 puntos de un máximo de 12. Esta dimensión comprende la provisión

de información del gobierno al ciudadano vía web. No sólo la provisión de información detallada sobre algunos servicios e indicadores sobre las actividades que se realizan a nivel local, sino que también permite, por ejemplo, la descarga de formularios que habiliten el comienzo de un trámite a presentar en ventanilla en la sede física del gobierno (Diéguez, Gasparín, Sánchez, & Schejtman, 2015).

Según los autores, en promedio, los gobiernos locales alcanzan el 52% del puntaje total en el indicador de Información presupuestaria actualizada mientras que sólo el 35% sitios web posee un apartado de consulta de deudas y contribuciones que vuelva más accesible el proceso de consulta al ciudadano. Por otra parte, el 46% presenta información detallada sobre trámites y un 45% una sección de atención al ciudadano. La importancia de esta dimensión radica en superar la mera presencia del gobierno en la web y lograr promover un mínimo nivel de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía (Diéguez, Gasparín, Sánchez, & Schejtman, 2015).

Se espera que en esta etapa el ciudadano pueda agilizar los procesos de trámites y pedido de información, permitiendo, por ejemplo, la descarga de los formularios a presentar luego de forma física en el gobierno. Por otra parte, la difusión de información presupuestaria supone el reconocimiento del derecho de la población a estar debidamente informada sobre los asuntos de interés público y a conocer la gestión pública y la forma en que se ejecuta y se rinde cuentas del presupuesto general del Estado (Diéguez, Gasparín, Sánchez, & Schejtman, 2015).

En este sentido, sólo seis países presentan esta información actualizada en sus cinco centros urbanos más importantes relevados. La disposición de información útil a los ciudadanos respecto de sus trámites, la atención de sus consultas y la posibilidad de simplificar la averiguación de deudas y contribuciones hace referencia a un tipo de interacción en la que el ciudadano tiene la posibilidad de acceder a información crítica, así como a formatos que puede descargar (Diéguez, Gasparín, Sánchez, & Schejtman, 2015).

10.4.3 Dimensión Transacción

La transacción es la etapa más avanzada del gobierno electrónico y presenta los porcentajes más bajos en comparación con las otras dimensiones. Con 2,2 puntos de un máximo de 12, alcanza el 19% promedio del puntaje total.

Esta dimensión comprende por ejemplo, el pago de tasas y contribuciones, multas y contravenciones e infracciones. Se procesan tanto transacciones financieras como no financieras y para tal fin, se requiere la articulación horizontal y vertical en el sector público y para con empresas proveedoras de estos servicios (tanto del pago, recaudación como de la seguridad informática de la transacción) (Diéguez, Gasparín, Sánchez, & Schejtman, 2015).

En esta etapa los gobiernos proveen servicios y bienes bajo una lógica interactiva. Para esto es fundamental una comunicación bidireccional entre los ciudadanos y el gobierno y la existencia de infraestructura tecnológica, conocimiento informático especializado y capacidad de coordinación y articulación entre áreas gubernamentales para la definición de flujos y procedimientos de trabajo, así como la interoperabilidad de los sistemas de información (Diéguez, Gasparín, Sánchez, & Schejtman, 2015).

Los resultados del análisis indican que en promedio, los gobiernos locales alcanzan el 33% del puntaje total en el indicador de pago en línea de tasas y contribuciones mientras que sólo el 6% posee una sección de turnos en línea que agilice la realización de distintos trámites. Por su parte, la presentación de la información presupuestaria actualizada en gráficos solo se da en un 18% y apenas un 9% brinda respuesta en menos de 5 días vía e-mail (Diéguez, Gasparín, Sánchez, & Schejtman, 2015).

La articulación resulta de mayor complejidad en esta dimensión, no sólo por la multiplicidad de actores, sino también porque se deben redefinir los flujos de información y unificar acciones, criterios y registros transaccionales. Las transacciones, no siempre se corresponden con pagos por la prestación de servicios, sino también con la posibilidad de que los ciudadanos puedan manifestar sus reclamos y solicitudes a los gobiernos locales (Diéguez, Gasparín, Sánchez, & Schejtman, 2015).

En este sentido, las tecnologías de la comunicación son una valiosa herramienta para que el sector público facilite las transacciones y agilice la relación con el ciudadano, por ejemplo a través del pedido de turnos en línea. Por otra parte, apenas seis países cuentan con algún centro urbano que brinde una respuesta en menos de 5 días vía e-mail a las consultas que le han sido realizadas. En términos generales, se observa la existencia de instancias de comunicación con el ciudadano a través de diferentes modalidades, pero una

baja capacidad de interacción (Diéguez, Gasparín, Sánchez, & Schejtman, 2015).

Los resultados por país infiere que la política sobre gobierno electrónico tiene una impronta nacional: ciudades bien puntuadas con poca diferencia entre las mismas pueden dar cuenta de planes nacionales de gobierno electrónico aplicados de forma coordinada desde la autoridad central. Este es sólo por mencionar algunos casos, la situación de Chile, Colombia y Perú (Diéguez, Gasparín, Sánchez, & Schejtman, 2015).

10.5 Modelos teóricos para el estudio de la aceptación y utilización de los mecanismos de gobierno electrónico por parte del ciudadano.

Existen varios modelos para el análisis de la adopción de innovaciones tecnológicas en la literatura. Para implementaciones más específicas tales como comercio electrónico y gobierno electrónico, estos modelos son generalmente tomados como base y extendidos utilizando varios constructos que son observados como relevantes en la materia.

Entre los modelos mayormente observados en la revisión de la literatura se encuentran, el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) (Davis, 1989), la Teoría de Comportamiento Planificado (PBT) (Ajzen, 1991), el Modelo de Difusión de Innovaciones (DOI) (Moore & Benbasat, 1991), la Teoría Uniforme de Aceptación y Uso de Tecnologías (UTAUT) (Venkatesh et al., 2003), citados en (Ozkan & Emrah, 2011). Otras teorías adaptadas corresponden a la Teoría de la Estructuración (ST) (Giddens, 1984) y la Teoría de Red de Actores (ANT) (Williams, 1991), citados en (De', 2008). Finalmente, Ayanso, Chatterjee, & Cho (2011) propusieron un modelo denominado Índice de Preparación del Gobierno Electrónico, basado en la encuesta de la Red de Administración Pública de las Naciones Unidas (UNPAN). Este índice mide la utilización de los servicios por parte de los ciudadanos. El informe de la ONU enumera las razones detrás de la baja adopción de los servicios de gobierno electrónico como: utilidad, accesibilidad al contenido, falta de confianza, falta de confidencialidad, problemas sociales y culturales, infraestructura inadecuada, prestación inadecuada de servicios (Ayanso, Chatterjee, & Cho, 2011).

El Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) es uno de los modelos mas sobresalientes para explicar la intención de los usuarios de aceptar y utilizar

nuevas tecnologías, particularmente TIC. Este modelo enfatiza la importancia de las percepciones de los usuarios, alegando que el desempeño percibido del gobierno electrónico está positivamente vinculado con la intención de uso y el comportamiento actual de uso, la cual se encuentra vinculada con el uso continuo, la satisfacción y confianza (Ma & Zheng, 2017).

Modelos teóricos relacionando eficiencia del gobierno electrónico y la percepción de la imagen de la administración pública y la satisfacción del ciudadano.

Primeramente, para efectos de la presente investigación se debe conocer los indicadores que miden la satisfacción del ciudadano en cuanto al gobierno electrónico. Dado el mismo nivel de expectativa, los ciudadanos están más contentos o satisfechos con los servicios de mayor calidad, y viceversa. La calidad del servicio generalmente se mide por atributos específicos, que incluyen benevolencia, eficiencia, capacidad de respuesta, personalización, etc. Todos estos atributos contribuyen al rendimiento percibido, que está vinculado con la satisfacción de los ciudadanos. Ceteris paribus, los ciudadanos que perciben un mayor nivel de desempeño están más satisfechos con las agencias gubernamentales (Ma & Zheng, 2017)

La teoría de "la gestión importa" argumenta que la calidad de la gestión pública está positivamente relacionada con el desempeño del servicio público. La gestión pública se mide principalmente por la calidad gerencial, los procesos, las capacidades y el liderazgo, que se consideran los impulsores clave de la mejora del rendimiento.

El desempeño del gobierno electrónico refleja los recursos y las capacidades de la organización para mantener e innovar las características del servicio en línea, que pueden considerarse como buenos indicadores de la calidad de la gestión. En este sentido, se espera que el desempeño del gobierno electrónico se asocie positivamente con el desempeño del gobierno medido por la satisfacción de los ciudadanos (Ma & Zheng, 2017).

Las clasificaciones de gobierno electrónico son desarrolladas profesionalmente por expertos, y sus componentes e indicadores, en teoría, reflejan los atributos centrales del gobierno electrónico. Los sitios web del gobierno que ocupan un lugar destacado en estas tablas de clasificación están bien diseñados, son fáciles de navegar, fáciles de usar y tienen una cobertura

integral, y estas características deberían generar servicios en línea de calidad para complacer a sus usuarios objetivos. A pesar de ser de lados diferentes, los indicadores objetivos de estas clasificaciones y las percepciones subjetivas de los ciudadanos podrían generar patrones consistentes (Ma & Zheng, 2017).

En base a la literatura recabada, para efectos del presente trabajo se evaluará la eficiencia del gobierno electrónico en la ciudad de Guayaquil considerando las dimensiones mencionadas en el trabajo investigativo de Ma & Zheng (2017), evaluando sobre los sistemas de gobierno electrónico si están bien diseñados, son fáciles de navegar, fáciles de usar y si tienen una cobertura integral, para lo cual se tomará como referencia las variables Utilidad Percibida (UP) y Facilidad de Uso Percibida (FUP) contempladas en el Modelo de Aceptación Tecnológica. De la misma manera se busca medir en este trabajo el nivel de satisfacción del ciudadano usuario tomando las dimensiones propuestas en este estudio.

10.6 Marco Referencial

Ma & Zheng (2017), examinaron empíricamente la relación entre el desempeño objetivo del gobierno electrónico en el lado de la oferta y las percepciones de los ciudadanos en el lado de la demanda. Un análisis multinivel de más de 28,000 encuestados en 32 países europeos revela que los ciudadanos dan una calurosa bienvenida al gobierno electrónico altamente calificado, lo que sugiere que los lados de la oferta y la demanda del gobierno electrónico son, en parte, consistentes.

Según los autores, las correlaciones de desempeño-satisfacción del gobierno electrónico en el servicio electrónico y la participación electrónica son más prominentes que las de la información electrónica. Los resultados también muestran que los beneficios percibidos por los ciudadanos del gobierno electrónico provienen principalmente del uso de servicios en línea. A decir de los autores, si bien las clasificaciones del gobierno electrónico predicen razonablemente la satisfacción de los ciudadanos, deben mencionarse con advertencias en las políticas de gobierno electrónico.

Diéguez, Gasparín, Sánchez, & Schejtman (2015) exploraron los servicios que ofrecen los gobiernos subnacionales más importantes de América Latina, desarrollados mediante el uso de TIC. En este sentido, los autores realizaron un análisis de los sitios web gubernamentales de ciento veinticinco centros urbanos

de América Latina. Éstos representan aproximadamente más de 100 millones de habitantes que viven en los cinco centros urbanos más poblados de veinticinco países de la región: diez países de América del Sur (Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Chile, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela) y quince de América Central (Bélice, Costa Rica, Cuba, El Salvador, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico, República Dominicana y Trinidad y Tobago).

Tomando en cuenta las diferentes fases del gobierno electrónico presentes en los países estudiados, los resultados sugieren la corroboración de la hipótesis sobre gobierno electrónico como proceso evolutivo. Mientras que en las dimensiones de presencia e información los resultados indican un nivel de desarrollo medio, en transacción se observa un declive marcado en el desempeño de los sitios web gubernamentales.

Rana, Dwivedi, Lal, Williams, & Clement (2015) evaluaron nueve modelos teóricos de adopción tecnológica en el contexto de los Gobierno Electrónicos, utilizando datos recolectados de los ciudadanos de cuatro distritos en el Estado de Bihar en India. El análisis de los modelos indican que su desempeño no es como se lo esperaba en término de los coeficientes de ajuste. En respuesta al bajo desempeño del modelo teórico alternativo que explican la adopción de los modelos de gobierno electrónico, los autores desarrollaron un modelo unificado para la adopción de los gobiernos electrónicos que fueron testeados utilizando la misma data. Los resultados indican que el modelo propuesto sobrepasa a todos los demás modelos estudiados con una varianza explicada del 77% en la intención de adoptar los sistemas de gobierno electrónico.

Sánchez & Madariaga (2015) realizaron un estudio en base a una supratemática que tiene dos ejes principales: las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y su interacción con la sociedad, esto es, las TIC y el impacto que están generando en la estructura social en medio de una era de cambios tecnológicos en la cual prima el soporte a la mente y lo abstracto. El estudio presenta elementos conceptuales, hace referencia a los primeros estudios acerca de gobierno electrónico en Latinoamérica y el Caribe y las tendencias en la Región.

Kumar (2014) realizó una revisión exhaustiva de las "condiciones necesarias para el éxito de la descentralización". El autor argumentó que la

gobernanza descentralizada a nivel local requiere, para su éxito, la gobernanza, el cual es un enfoque no jerárquico, horizontal, basado en la red, la 'gubernamentalidad' haciendo referencia a las tecnologías destinadas a conformar, guiar y dirigir a individuos y grupos ' comportamiento y acciones en direcciones particulares y a la gobernabilidad que es una perspectiva interactiva sobre la capacidad de un sistema de gobernanza para gobernar y la calidad de la sociedad de ser gobernable o la capacidad de ser administrado.

Kooiman & Bavinck (2013) presentaron los fundamentos conceptuales de la gobernabilidad y la gobernanza interactiva bajo la cual se basa. La gobernanza interactiva es una perspectiva teórica que enfatiza los roles de gobierno del estado, el mercado y la sociedad civil en general. Como una de las conclusiones más importantes se puede mencionar que las interacciones entre estas realidades se plantean como un factor importante en el éxito o fracaso de cualquier gobernanza. Akhter, Kumar, & Dwivedi (2011) buscaron indagar sobre los factores críticos que permiten a los ciudadanos adoptar el gobierno electrónico (e-Gov) en diferentes etapas de la madurez del servicio. Para lograr el objetivo, los autores realizaron un estudio en Canadá, que es líder en la prestación de servicios e-Gov maduros. A partir de los resultados, los autores observaron dos diferencias ontológicas de la literatura actual en el comportamiento de adopción de e-Gov, donde las perspectivas organizativas y financieras tienen implicaciones distintas sobre el comportamiento de adopción de tecnología.

A decir de los autores, el modelo de adopción de tecnología (TAM), la teoría de la difusión de la innovación (DOI) y la teoría del comportamiento planificado (TPB) no pueden capturar y especificar la esencia completa del comportamiento de adopción de e-Gov de los ciudadanos.

En segundo lugar, los autores proponen que el comportamiento de adopción de e-Gov también difiere según los niveles de madurez del servicio, es decir, cuando las características funcionales de las perspectivas organizativas, tecnológicas, económicas y sociales de e-Gov difieren. Los hallazgos indican los factores críticos que permiten a los ciudadanos adoptar e-Gov en diferentes etapas de madurez del servicio. Los administradores públicos y los formuladores de políticas públicas tienen implicaciones potenciales de los hallazgos del comportamiento de adopción de e-Gov en diferentes niveles de madurez.

Ayanso, Chatterjee, & Cho (2011) realizaron una revisión del índice UNPAN y propone índices alternativos basados en el análisis de componentes principales (PCA). Utilizando los datos de la encuesta de la Red de Administración Pública de las Naciones Unidas (UNPAN), se presentan cuatro versiones diferentes del índice y se examinaron las clasificaciones resultantes de las naciones en relación con la clasificación existente. Los autores discutieron, luego, las implicaciones teóricas y políticas de la metodología propuesta y sus resultados. Los resultados de los cuatro índices ubicaron a Suecia, Dinamarca, Noruega, Holanda, Nueva Zelanda en las primeras cuatro posiciones, aunque de manera distinta.

Ozkan & Kanat (2011) desarrollaron y validaron un modelo que explica la adopción del gobierno electrónico y el instrumento de medición relacionado a través de una encuesta. Los autores ampliaron el Modelo de aceptación de tecnología (TAM) y la teoría del comportamiento planificado (TPB) para adaptarse a los requisitos del contexto del gobierno electrónico. Los autores analizaron la adopción del servicio de préstamos estudiantiles de los préstamos estudiantiles de educación superior y la asociación de alojamiento de Turquía (KYK) para obtener datos para la validación empírica. El instrumento fue administrado a más de cuatrocientos estudiantes y emplearon el modelado de ruta de mínimos cuadrados parciales para analizar los datos. Los resultados de su estudio indican que el modelo fue una mejora sobre TAM en términos de poder predictivo. A decir de los autores, los resultados presentados en este estudio proporcionan información útil para los investigadores y los encargados de formular políticas cuando se trata de servicios de gobierno electrónico.

Alshehri & Drew (2010) buscaron revisar y reorganizar trabajos previos acerca del e – gobierno en temas como: definiciones, tipos, ventajas y barreras para la implementación del gobierno electrónico. El trabajo brinda antecedentes sobre el tema, así como resalta los conceptos principales alrededor del tema.

De', (2008) presentaron una revisión de la teoría utilizada en las investigaciones relacionadas con el gobierno electrónico. El autor luego presenta una introducción a dos teorías ampliamente desarrolladas: (1) Estructuración y (2) teoría de la red de actores. El estudio resalta las ideas principales de estas teorías con el fin de impulsar su mayor incorporación en la investigación de gobierno electrónico. El autor presenta, también, cuestiones de gobernanza

electrónica para los países en desarrollo, ya que constituyen un área creciente de investigación.

Kooiman J (2008) desarrolló un modelo conceptual para la gobernabilidad de un sistema social en particular basado en la perspectiva interactiva sobre la gobernanza. El autor discute, también, la interacción del gobierno donde un input, definido como interacciones participativas y el otro el cual es visto como política y formas inducidas de interacción. Los resultados de la investigación permitieron plantear varias líneas hacia futuras investigaciones.

Kooiman, Mahon, & Bavinck (2008) introdujeron dos conceptos, la gobernanza interactiva y la gobernabilidad desde un punto exploratorio acerca de la aplicabilidad para evaluar los sistemas de recursos naturales. Los resultados de la investigación permitieron a los autores diseñar un modelo para el control de los recursos pesqueros.

Jain & Sharma (2007) realizaron una revisión de las definiciones y presentaron el marco de acción y los dominios de e – gobierno, al mismo tiempo que presentaron el estado del arte de las investigaciones alrededor del tema. Los autores concluyeron que el gobierno electrónico se refiere a cómo los gerentes y supervisores utilizan TIC e Internet para ejecutar sus funciones de supervisión, planificación, organización, coordinación y dotación de personal de manera efectiva.

Al-adawi, Yousafzai, & Pallister (2005) presentaron en un ensayo los aspectos del gobierno electrónico con el propósito de comprender la forma en la cual los ciudadanos perciben el e – gobierno como un canal primario de interacción del gobierno y los factores que afectan su nivel de uso. El modelo propuesto para analizar la adopción del e – gobierno fue el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM). Los autores diferencian entre la intención de los ciudadanos de obtener información del gobierno y las intenciones de ejecutar transacciones de gobierno a través de los canales electrónicos del gobierno. Como contribución los autores señalan que el modelo ayudaría a los gobiernos a incrementar la adopción de los servicios en línea de parte de los ciudadanos.

11 CAPÍTULO 2: MARCO METODOLÓGICO

11.1 Diseño de la investigación

Según Hernandez, Fernández, & Baptista (2014) el diseño de investigación corresponde al método o conjunto de métodos y procedimientos utilizados en la recolección y análisis de datos que permitan el análisis de las variables planteadas en la hipótesis de la investigación. Los diseños de investigación pueden ser de tipo experimental y no experimental y de corte longitudinal y transversal o transeccional.

Los diseños experimentales, buscan evaluar los efectos sobre una variable respuesta, a través de la manipulación deliberada de una o más variables explicativas, vinculadas a la causa de determinado fenómeno respuesta. En estos diseños se parte de un grupo de control donde se toman muestras de las variables antes de la manipulación, para luego evaluar los efectos o cambios ante el estímulo de la variable en los grupos experimentales (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014).

Por otro lado, los diseños no experimentales buscan determinar la explicación a determinado fenómeno sin manipular o influir deliberadamente sobre las variables explicativas. Se fundamenta en la observación no intrusiva de los fenómenos, que son luego analizados a través de métodos estadísticos que asocian la relación de las variables (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014).

Los estudios longitudinales son diseños de investigación que consisten en el análisis de una misma variables durante varios periodo de tiempo. De esta forma, el propósito de este diseño es identificar cambios producidos en una misma muestra durante varios periodos de tiempo. Mientras, en otro contexto, los estudios de corte transversal permiten el estudio de las variables de investigación durante un periodo específico de tiempo, sin medir la evolución de las mismas (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014).

En el presente trabajo de investigación se ha recurrido a un diseño no experimental de corte transversal. Es decir que se levantará una encuesta que permitirá el análisis de las variables de manera no intrusiva durante el periodo Mayo 2019 – Agosto 2019.

11.2 Enfoque de la investigación

Los enfoques de investigación pueden tener dos naturalezas correspondientes a su epistemología: Enfoque cualitativo y Enfoque cuantitativo. Existe un tercer enfoque, derivado del uso recurrente de ambos enfoques en un mismo diseño de investigación, denominado enfoque mixto (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014).

El enfoque cuantitativo surge a partir del paradigma de investigación denominado positivismo lógico, el cual según Hernandez, Fernández, & Baptista (2014) utiliza la recolección de datos para poner a prueba una determinada hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías sobre la base de una muestra, cuyos resultados pueden ser luego inferidos al resto de la población.

Por otro lado, el enfoque cualitativo analiza la realidad en su contexto natural interpretando la información recopilada por el investigador en el campo de estudio, utilizando como recurso de análisis, la información provista por los sujetos investigados. La naturaleza cualitativa de investigación no permite realizar afirmaciones concluyentes, puesto que generalmente se asocia a la etapa exploratoria de investigación, no obstante permite el planteamiento de proposiciones que pueden ser luego demostradas mediante métodos empíricos de análisis. La investigación cualitativa es de naturaleza inductiva y sus resultados son tan específicos que no pueden ser interpretados al resto de la población (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014).

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, puesto que se obtendrá información a través de un cuestionario que será levantado en una muestra representativa de la ciudad de Guayaquil y los datos serán luego sometidos a pruebas estadísticas que permitan la corroboración o falsación de las hipótesis planteadas en el marco teórico.

11.3 Alcance de la investigación

El alcance de la investigación puede ser exploratorio y concluyente. Un estudio de alcance exploratorio busca levantar información general respecto a un fenómeno poco conocido con el propósito de identificar las variables de determinado problema de investigación. Usualmente, las investigaciones exploratorias hacen recurso del enfoque cualitativo, al ser más flexible y poco estructurado (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014).

Dentro de la investigación concluyente se encuentran los estudios de alcance descriptivo, correlacional y explicativo. El alcance descriptivo de la investigación, establece patrones de comportamiento de las variables de estudio, sin establecer relaciones. El alcance descriptivo presenta las dimensiones de determinada variable y mide su comportamiento de manera independiente a las otras variables (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014).

Los estudios de alcance correlacional tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos variables en un contexto en particular. La utilidad de este tipo de estudios se centra en medir el nivel de asociación de una variable con otra, sin que esto necesariamente represente una relación causa – efecto. En los estudios correlacionales se mide en que medida una relación se mueve en la misma dirección que otra. Las relaciones pueden ser tanto directas como inversas, donde en el primer caso una variable se mueve en la misma dirección que otra, es decir que si una variable aumenta, la otra variable consecuentemente también lo hará y caso contrario si esta disminuye la otra variable responderá en la misma dirección. Las relaciones inversas representan lo contrario, es decir que si una variable aumenta o disminuye, la otra disminuirá y aumentará en magnitud del nivel de correlación (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014).

Finalmente, las investigaciones de alcance explicativo van más allá de la simple descripción o relación de variables o conceptos. Este tipo de estudios tienen como finalidad explicar las relaciones causa – efecto entre dos variables estudiadas. Este tipo de investigaciones busca asociar el comportamiento de una variable respuesta ante el efecto de otra variable explicativa. En este caso se atribuye que el comportamiento de la variable dependiente se atribuye a la interacción con la variable independiente. Al igual que en los estudios correlacionales, la relación causa – efecto entre variables puede ser directamente proporcional como inversamente proporcional (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014).

Esta investigación es de alcance explicativo puesto que se busca evaluar en que medida la eficiencia de las plataformas de gobierno electrónico incide en la imagen de la administración pública y en la satisfacción del ciudadano.

11.4 Población

Según los registros proporcionados del departamento de sistemas de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, existen 5000 usuarios aproximados que utilizan los sistemas de Gobierno electrónico del municipio. Los usuarios fueron registrados en la base de datos del 21 de Enero al 28 de Agosto del 2019.

11.5 Muestra

La muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno determinado. La muestra es considerada de suma importancia para la realización de un proyecto ya que se toma una parte considerable de la población que nos permita poder generalizar los resultados y de esta forma comprobar la hipótesis de investigación. El cálculo de la muestra depende del tamaño de la población. En este caso la muestra es 384 usuario de los sistemas de gobierno electrónico y se considera la fórmula para el cálculo de muestra de poblaciones finitas (Troya, 2019).

Donde:

N = Población = 5000

P= Probabilidad de éxito, 50% ó 0,5

Q= Probabilidad de fracaso, 50% ó 0,5.

E= Margen de error, 5 % ó 0,05.

Z= Nivel de confianza, siendo 1,96.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1,96^2 * 5000 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 (5000 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = 384$$

11.6 Instrumento de recolección de datos

El instrumento utilizado para la recolección de datos es una encuesta estructurada en base al trabajo investigativo de Ma & Zheng (2017) quienes adaptaron el cuestionario utilizado en la encuesta de gobierno electrónico de la Unión Europea (*EU eGovernment survey*), evaluando, en el presente trabajo, los sistemas de gobierno electrónico en la ciudad de Guayaquil, identificando como variables las plataformas de gobierno electrónico en Guayaquil están bien diseñadas, son fáciles de navegar, fáciles de usar y si tienen una cobertura integral.

El nivel de satisfacción de los ciudadanos usuarios en Guayaquil será medido a través con las aplicaciones de Internet para una lista de propósitos durante el año 2018, y se utilizaron elementos de escala Likert de 10 puntos, que van desde 0 (muy insatisfecho) a 10 (muy satisfecho).

11.6.1 Preguntas del cuestionario

11.6.2 Información del perfil del usuario

1. Utiliza o ha utilizado alguno de los servicios en línea del municipio de Guayaquil?

- Si
- No

2. ¿Cual?

- Requerimientos o Denuncias
- Obtener Certificado de no poseer deudas con el Municipio.
- Exoneración por Ley del Anciano.

3. Sexo

- Masculino
- Femenino

4. ¿Qué edad tiene?

- Menos de 20 años
- Entre 21 y 40 años
- Entre 41 y 60 años
- Entre 61 y 80 años
- Más de 80 años

5. En una escala del 1 al 10, donde 1 es nada de acuerdo y 10 es totalmente de acuerdo, señale en qué medida usted está de acuerdo con los siguientes enunciados.

11.6.3 Utilidad Percibida (UP)

A) Las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil me permite que logre mis trámites de manera más eficiente.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

B) Utilizando las plataformas de gobierno electrónico del municipio puedo hacer de mejor manera mis trámites municipales.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

C) Utilizando las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil puedo dar soluciones a todos mis problemas de trámites municipales.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

D) Utilizando las plataformas de gobierno electrónico puedo obtener mejores soluciones a mis solicitudes municipales.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

E) Utilizando las plataformas de gobierno electrónico puedo realizar mis pagos de tasas municipales de manera más eficiente.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

F) En general, encuentro a las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil, muy útiles para dar soluciones a mis solicitudes de trámites municipales.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6. En una escala del 1 al 10, donde 1 es totalmente fácil y 10 es totalmente difícil, señale en qué medida usted está de acuerdo con los siguientes enunciados.

11.6.4 Facilidad de Uso Percibida (FUP)

G) Utilizar las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil es fácil para mí.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

H) Es fácil para utilizar las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil para lograr lo que yo quiero hacer.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

I) Mi interacción con las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil es clara y entendible.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

J) Para mí es fácil realizar las solicitudes de trámites en las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

K) Para mí es fácil realizar pagos de tasas de servicios municipales en las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

L) En general, yo encuentro a las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil fácil de usar.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7. En una escala del 1 al 10, donde 1 es nada satisfecho y 10 es totalmente satisfecho, señale en qué medida usted está de acuerdo con los siguientes enunciados.

11.6.5 Nivel de satisfacción (NS)

M) Considero que la administración pública del municipio de Guayaquil es muy eficiente.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

N) Para mí, la administración del municipio de Guayaquil tiene buena imagen en la ciudadanía.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

O) Como usuario, yo me siento muy satisfecho con la administración pública del municipio de Guayaquil.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

12 CAPÍTULO 3: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados de la investigación se presentan de la siguiente forma. En primer lugar se realizó un análisis descriptivo del perfil de los encuestados, identificando en primer lugar si ha sido usuario de los servicios del Municipio de Guayaquil, luego se clasificó a la población según su edad y género. Se obtuvo luego el análisis descriptivo de medias y desviaciones estándar de las respuestas medidas en escala de Likert de 10 puntos. Luego se aplicó una prueba de Kolmogorov – Smirnov para comprobar la normalidad de datos. Esta prueba fue necesaria para identificar el tipo de análisis que se debía realizar, si paramétrico o no paramétrico para corroborar las hipótesis. Según los resultados de la prueba de normalidad se debió aplicar la prueba no paramétrica de chi – cuadrado para demostrar la dependencia de las variables analizadas.

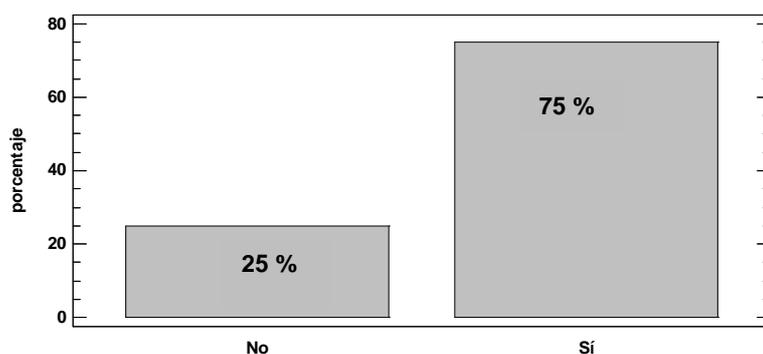


Figura 1 Porcentaje de ciudadanos encuestados que han utilizado los servicios en línea del Municipio.

Fuente: Elaboración propia

La Figura 1 presenta el porcentaje de encuestados que han utilizado los servicios en línea de la municipalidad de Guayaquil. Los resultados indican que aproximadamente el 75% de los encuestados ha realizado algún trámite en los portales del Municipio. Entre los trámites más frecuentes se pueden mencionar requerimientos o denuncias por mal servicio, obtenciones de certificados, exoneraciones por ley de anciano, certificaciones de no adeudo.

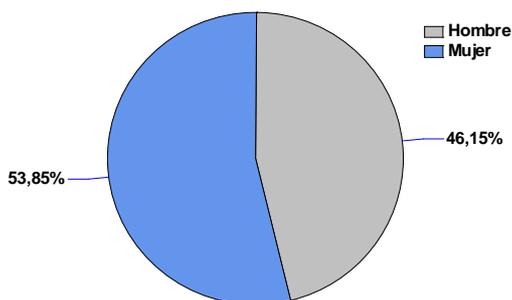


Figura 2 Porcentaje de ciudadanos encuestados por género.

Fuente: Elaboración propia

De los encuestados el 53,85 % fueron mujeres, y el 46,15 % fueron hombres.

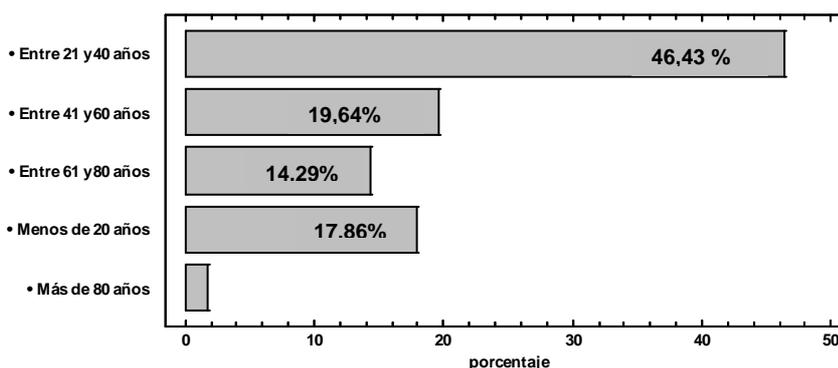


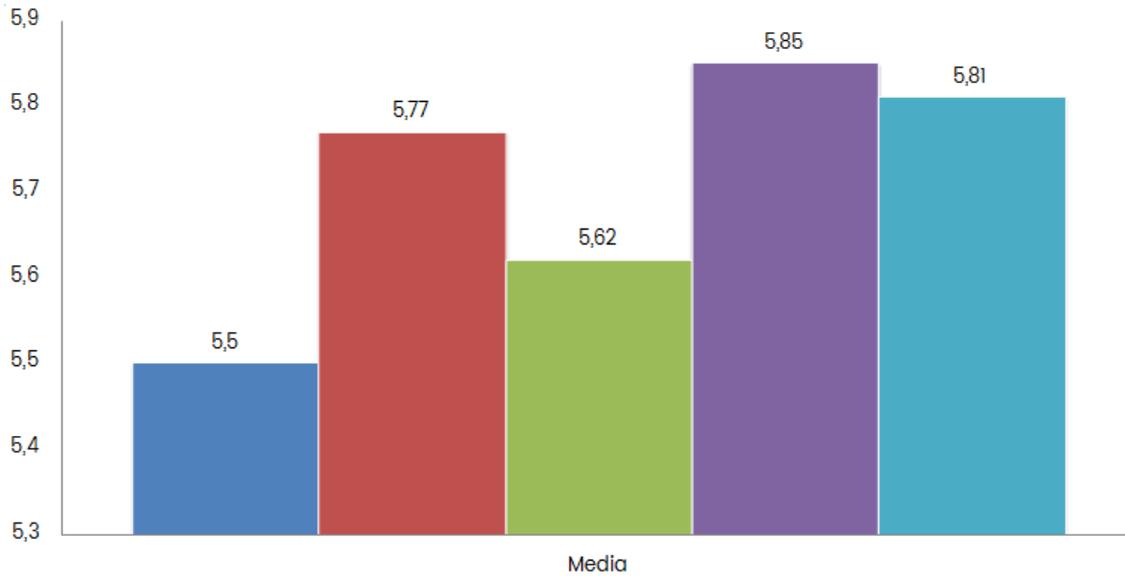
Figura 3 Clasificación del encuestado por rango de edades.

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados presentados en la Figura 3, aproximadamente el 45% de los encuestados estuvieron entre los 21 y 40 años, seguido del grupo etario comprendido entre los 41 y 60 años, a continuación el grupo de personas menores a 20 años, seguidos luego del grupo entre 61 y 80 años y finalmente el grupo con menor representación es el grupo etario mayor a 80 años.

Tabla 1

Estadísticos descriptivos Variable Utilidad Percibida (UP)



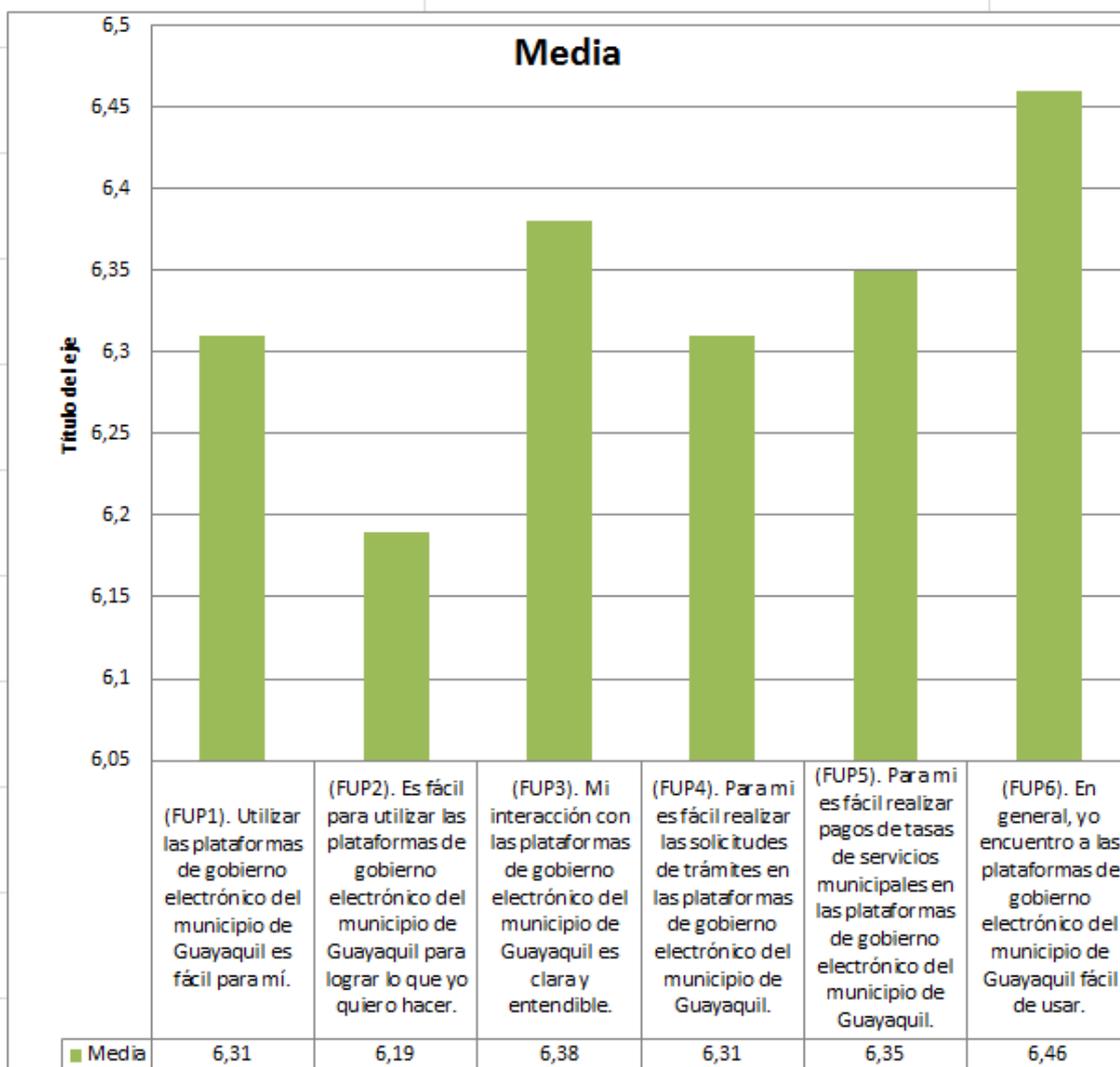
- (UP1). Las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil me permite que logre mis trámites de manera más eficiente
- (UP2). Utilizando las plataformas de gobierno electrónico del municipio puedo hacer de mejor manera mis trámites municipales
- (UP3). Utilizando las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil puedo dar soluciones a todos mis problemas de trámites municipales
- (UP4). Utilizando las plataformas de gobierno electrónico puedo obtener mejores soluciones a mis solicitudes municipales.
- (UP5). En general, encuentro a las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil, muy útiles para dar soluciones a mis solicitudes de trámites municipales

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 1 presenta el análisis descriptivo de las respuestas de los encuestados a las preguntas relacionadas al factor Utilidad Percibida (UP) del sitio. Es importante recordar que de acuerdo al Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM), la utilidad percibida del sitio se traduce para el usuario en la forma como las plataformas de gobierno electrónico han permitido mejorar la calidad de sus trámites. El rango de los promedios en este factor se encuentra entre los 5,50 como el promedio más bajo (UP1) y 5,85 (UP4). Una calificación ligeramente superior a la media, significa que en una escala del 1 al 10, el usuario tiene una percepción regular de la utilidad que tiene al utilizar las plataformas de gobierno electrónico del municipio. La desviación estándar, por otro lado, indica que no existe mayor dispersión de los datos con respecto a la media. En ninguno de los casos los valores sobrepasan las 3 desviaciones.

Tabla 2

Estadísticos descriptivos Variable Facilidad de Uso Percibida (UP)

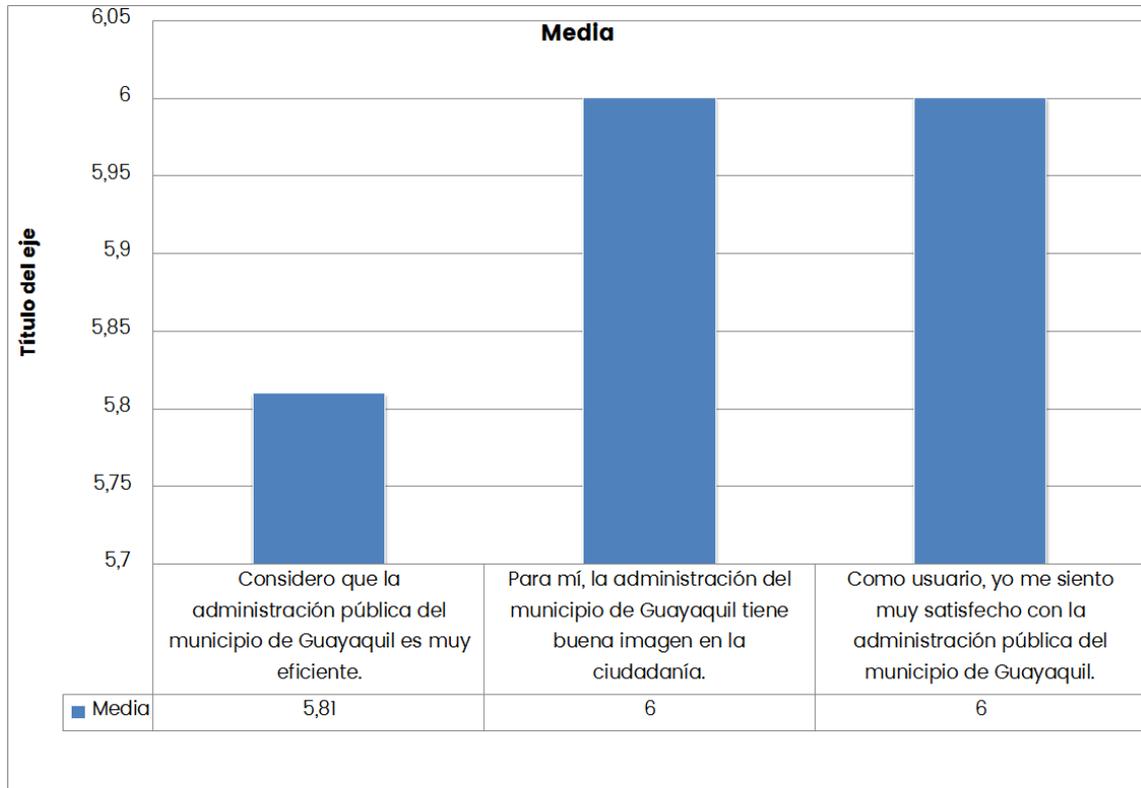


Fuente: Elaboración propia

Los resultados que muestran la Tabla 2 evidencian que las plataformas del gobierno electrónico de la Alcaldía de Guayaquil son percibidas relativamente como de fácil uso. A diferencia de los resultados obtenidos en el análisis del factor UP, los promedios en este factor son ligeramente más elevados, con un rango promedio mínimo de 6,19 para FUP2 y 6,46 para FUP6. Las desviaciones estándar para este análisis, al igual que en la tabla anterior no sobrepasan las tres sigmas.

Tabla 3

Estadísticos descriptivos Variable Nivel de Satisfacción (NS)



Fuente: Elaboración propia

La Tabla 3 presenta los resultados del análisis descriptivo del último factor correspondiente al nivel de satisfacción del usuario (NS). Para este caso en particular, el nivel de satisfacción promedio oscila en un rango entre 5,81 (NS1) y 6 (NS2 Y NS3). Esto significa que el nivel de satisfacción del usuario es ligeramente superior a lo regular.

Tabla 4

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para comprobar la normalidad de datos.

		UP1	UP2	UP3	UP4	UP5	FUP1	FUP2	FUP3	FUP4	FUP5	FUP6	NS1	NS2	NS3
N		26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
Parámetros normales ^{a,b}	Media	5,50	5,77	5,62	5,85	5,81	6,31	6,19	6,38	6,31	6,35	6,46	5,81	6,00	6,00
	Desviación típica	2,486	2,732	2,624	2,824	2,743	2,558	2,562	2,593	2,650	2,576	2,702	2,367	2,561	2,713
Diferencias más extremas	Absoluta	,272	,226	,251	,214	,245	,261	,316	,325	,334	,292	,348	,385	,269	,298
	Positiva	,119	,152	,153	,149	,153	,139	,163	,151	,146	,184	,169	,192	,141	,154
	Negativa	-,272	-,226	-,251	-,214	-,245	-,261	-,316	-,325	-,334	-,292	-,348	-,385	-,269	-,298
Z de Kolmogorov-Smirnov	1,387	1,152	1,278	1,091	1,250	1,328	1,612	1,655	1,702	1,491	1,776	1,964	1,373	1,518	
Sig. asintót. (bilateral)	,043	,141	,076	,185	,088	,059	,011	,008	,006	,023	,004	,001	,046	,020	

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Fuente: Elaboración propia

La prueba de Kolmogorov-Smirnov permite identificar si la distribución de datos corresponde a una distribución normal. El propósito de realizar esta prueba es la de determinar el tipo de prueba que se deberá realizar para la prueba de hipótesis, es decir si se realiza una prueba paramétrica o no paramétrica para el efecto. Para entender los resultados es necesario verificar la significancia bilateral de la prueba, para este caso se entenderá que la curva es normal si los valores de significancia son superiores a 0,05. Los resultados mostrados en la Tabla 4 evidencian que solamente 5 de las 14 variables mantienen una distribución normal. Por lo tanto, para la demostración de la hipótesis se deberá utilizar una prueba no paramétrica, que en este caso fue la prueba de Chi – cuadrado de Pearson.

Tabla 5**Resultados de las pruebas no paramétricas de Chi – cuadrado entre las variables UP y NS**

VARIABLES	VALOR P	RESULTADO
UP1 – NS1	,005	SE ACEPTA ALTERNATIVA
UP1 – NS2	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
UP1 – NS3	,002	SE ACEPTA ALTERNATIVA
UP2 – NS1	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
UP2 – NS2	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
UP2 – NS3	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
UP3 – NS1	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
UP3 – NS2	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
UP3 – NS3	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
UP4 – NS1	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
UP4 – NS2	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
UP4 – NS3	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
UP5 – NS1	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
UP5 – NS2	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
UP5 – NS3	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA

La interpretación de la Tabla 5 deja como resultado que en todos los casos sometidos a la prueba de Chi cuadrado se rechaza la hipótesis nula de independencia. Es decir que existe una dependencia de las variables que representan al Factor UP y NS. Esto significa que la variable UP ejerce una influencia en el nivel de satisfacción del usuario. En todos los casos el valor – p de significancia fue inferior al 0,05, lo cual permitió aceptar las hipótesis alternativas en todos los casos.

Tabla 6

Resultados de las pruebas no paramétricas de Chi – cuadrado entre las variables FUP y NS

VARIABLES	VALOR P	RESULTADO
FUP1 – NS1	,005	SE ACEPTA ALTERNATIVA
FUP1 – NS2	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
FUP1 – NS3	,002	SE ACEPTA ALTERNATIVA
FUP2 – NS1	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
FUP2 – NS2	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
FUP2 – NS3	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
FUP3 – NS1	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
FUP3 – NS2	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
FUP3 – NS3	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
FUP4 – NS1	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
FUP4 – NS2	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
FUP4 – NS3	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
FUP5 – NS1	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
FUP5 – NS2	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
FUP5 – NS3	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
FUP6 – NS1	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
FUP6 – NS2	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA
FUP6 – NS3	,000	SE ACEPTA ALTERNATIVA

Fuente: Elaboración propia

La interpretación de la Tabla 6 deja un resultado similar al manifestado en la tabla anterior, ya que en todos los casos sometidos a la prueba de Chi cuadrado se rechaza la hipótesis nula de independencia. Es decir que existe una dependencia de las variables que representan al Factor FUP y NS. Esto significa que la variable FUP ejerce una influencia en el nivel de satisfacción del usuario. En todos los casos

el valor $-p$ de significancia fue inferior al 0,05, lo cual permitió aceptar las hipótesis alternativas en todos los casos.

13 CAPÍTULO 4: LA PROPUESTA

A partir de los resultados de la investigación se propuso el desarrollo de un sistema para la gestión y seguimiento de los trámites ciudadanos ingresados de manera sectorizada por los Comités de Participación Ciudadana

13.1 ¿Qué son las Circunscripciones?

El Código de la Democracia establece la división por circunscripciones de los cantones con mayor población y permite garantizar de mejor forma la representatividad de las dignidades en relación a su territorio y pobladores.

El artículo 157 de la misma Ley establece - El Consejo Nacional Electoral establecerá las circunscripciones urbanas y rurales para la elección de los concejales municipales de cada cantón.

13.2 ¿Qué es participación ciudadana?

El Art. 95 de la Constitución consagra el derecho de participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público y prevé que las ciudadanas y los ciudadanos, en forma individual o colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano; Que, de conformidad con el artículo 204 de la Constitución de la República, el pueblo es el mandante y primer fiscalizador del poder público en ejercicio de su derecho a la participación; Que, el Art. 207 de la Constitución crea el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social como un organismo desconcentrado para promover e incentivar el ejercicio de los derechos relativos a la participación ciudadana, impulsar y establecer mecanismos de control social en los asuntos de interés público, y designar a las autoridades que le correspondan de acuerdo con la Constitución y la ley;

Entendemos por participación ciudadana, el involucramiento activo de los ciudadanos y las ciudadanas en aquellos procesos de toma de decisiones

públicas que tienen repercusión en sus vidas. Esto recibió reconocimiento legal en nuestra ciudad con la entrada en vigencia de la "ORDENANZA QUE REGULA EL SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL CANTÓN GUAYAQUIL" publicada en la Gaceta 20 de fecha 7 de octubre de 2011; que «Promueve y Regula el Sistema de Participación Ciudadana y Control Social».

El órgano encargado de la coordinación general, vigilancia y cumplimiento de la Participación Ciudadana en la ciudad de Guayaquil es la Secretaría General de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana (Alcaldía de Guayaquil, 2019).

13.3 Funciones

- Recorrer territorialmente todo Guayaquil.
- Realizar planificaciones para los grupos de trabajo para el levantamiento de información, recorridos y tareas asignadas los mismos que tendrán que presentarse con informes diarios sobre las necesidades del sector para sus respectivas evaluaciones.
- Socializar con los ciudadanos sobre el buen vivir.
- Crear estrategias comunicacionales, que permitan que la población identifique plenamente las áreas de atención municipal, la manera de gestionar de sus demandas, sus derechos como población y las formas de participación activa a las que pueden recurrir por falta de atención al ciudadano; deficiencias y negligencias en los servicios que reciben.

Colaboradores del Área Participación Ciudadana



Figura 4 Colaboradores del Área de Participación Ciudadana

Fuente: Elaboración propia

13.4 Antecedentes

El proceso gestión y seguimiento de trámites es manual utilizando los programas Word y Excel.

Aproximadamente 42 promotores son asignados a recopilar denuncias o solicitudes a 15 lugares diariamente, la información es apuntada en papeles y luego transcrita en Excel y tardan un tiempo de 1 hora cada uno.

El área de trabajo dentro del Municipio cuenta con 5 computadoras para todos los promotores. Esto genera atraso en el ingreso de información y por ende, al seguimiento de los casos, generando malestar en la ciudadanía.

13.5 Esquema actual de gestión y seguimiento de trámites del área de participación ciudadana

Las denuncias, solicitudes y sugerencias son recibidas a través de dos canales:

1. Las plataformas digitales de la Alcaldía de Guayaquil.
2. En forma digital o física por los representantes de los Ciudadanos de los diferentes distritos de Guayaquil
3. Ingresa información para respuesta inmediata
4. Se digita la información en el Programa Excel.
5. La generación del número de asignación secuencial es manual.
6. Se realiza una listado en Word para la organización de la logística y distribución por distritos para ser entregada a los promotores.
7. Los promotores dependiendo la tarea asignada se pueden dirigir al departamento de institución que tiene responsabilidad en el caso o se dirigen al sitio de la denuncia llevando formato Impreso para el levantamiento de información.

13.6 Ingreso de supervisión o levantamiento de información

Al término de las visitas de los sitios asignados el promotor se reúne con su grupo para la revisión de los formatos impresos.

Una vez revisado se procede a digitar en el formato en Excel y se anota manualmente próxima visita el ingreso tarda 1 hora por promotor

Se imprimen todos los Informe y reportes para los análisis sobre tiempo transcurridos en cada visita y la programación de nuevo seguimiento todo este proceso es manual.

13.7 Entrega de informes alcaldía y respuesta al ciudadano

Entrega Impreso los reportes, resumen de los reportes generados de forma diaria, semanales y mensuales a la Sub Coordinadora de Participación Ciudadana.

Informar al Ciudadano sobre los resultados de trabajo realizado y programar reunión.

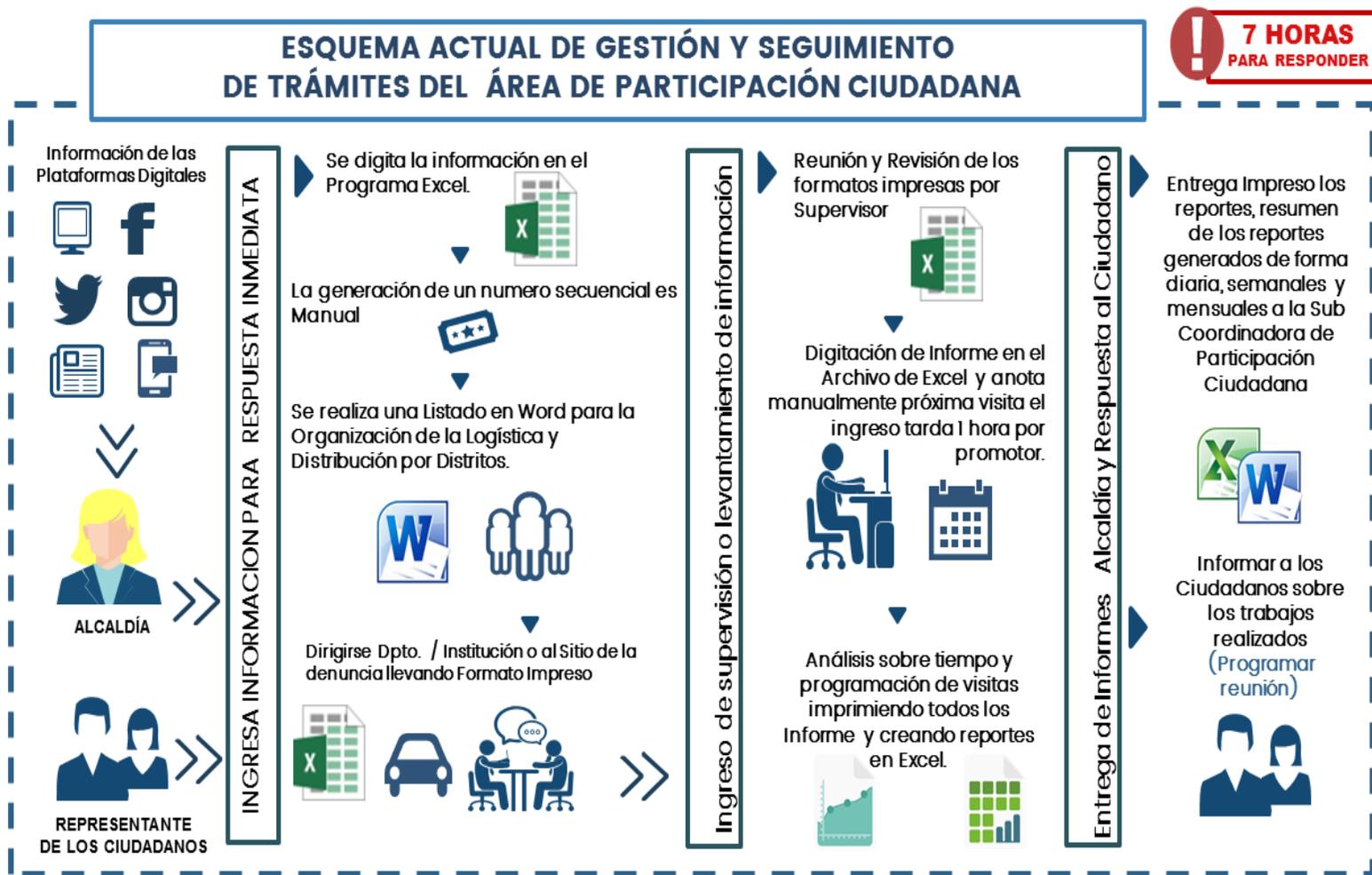


Figura 5 Esquema actual de Gestión y Seguimiento de trámites del área de participación ciudadana.

Fuente: Elaboración propia



Figura 7 Esquematización de la propuesta del sistema de gestión y seguimiento de trámites del área de participación ciudadana

Fuente: Elaboración propia

Proceso de la propuesta del sistema de gestión y seguimiento de trámites del área de participación ciudadana

13.7.1 Información de las plataformas digitales

Las denuncias, solicitudes y sugerencias son recibidas a través de dos canales:

- 1.- Las plataforma digitales de la Alcaldía de Guayaquil.
- 2.- Por los representantes de los Ciudadanos de los diferentes distritos de Guayaquil ingresando al sistemas con un usuario y clave creado posteriormente en el área de Participación ciudadana.

13.7.2 Ingreso de información para respuesta inmediata

El personal del área de Participación Ciudadana, realiza las llamadas de validación de la información el cual ingresado al sistema directamente.

Se genera un ticket de seguimiento enviado vía mail al ciudadano e informado vía telefónica.

Los promotores pueden revisar sus asignaciones de la Logística y Distribución con el reporte digital que puede ser revisado y a la vez hacer el levantamiento de información en cualquier dispositivo móvil.

13.7.3 Ingreso de supervisión o levantamiento de información

Antes de finalizar la jornada laboral el promotor se reúne para retroalimentación de Información en el sistema el cual puede revisado en cualquier dispositivo móvil adicional se cuenta con calendario para Programar nueva supervisión.

Cada jefe de grupo analiza sobre trabajos realizados y programación de visitas con los Informe y reportes digitales.

13.7.4 Entrega de informes alcaldía y respuesta al ciudadano

Entrega diarios, semanales y mensuales de los Informes digitales a la Sub Coordinadora de Participación Ciudadana.

Informar al Ciudadano sobre el informe y la programación de las reuniones.

13.8 Sistema de gestión y seguimiento de trámites del área de participación ciudadana

El link es www.gobiernonline.guzhnaycorp.com donde se podrá ingresar con un usuario y clave el mismo que se lo crea en el área de Participación Ciudadana.

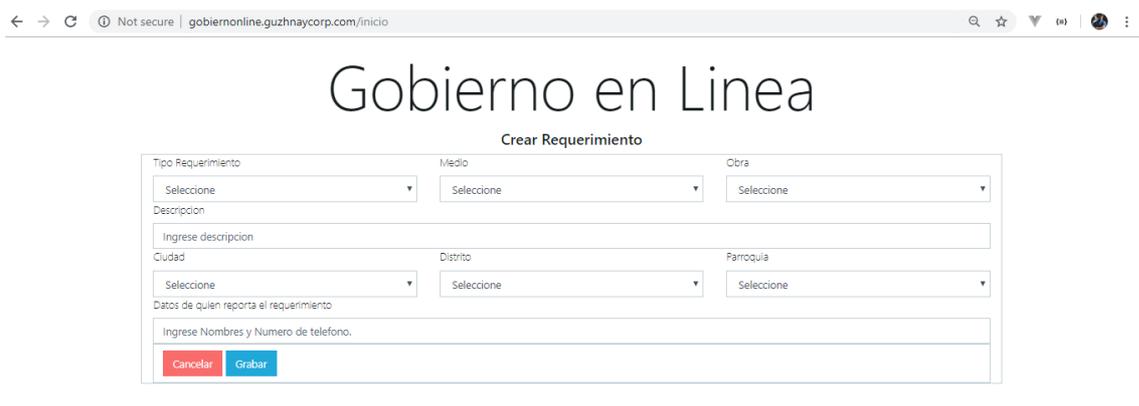


Figura 8 Pantalla de acceso al Sistema de Gobierno en Línea.

Elaborado Por. Javier Guamán

En la pantalla se seleccionará el tipo de requerimiento, el medio y la obra que se solicita, luego una descripción más detallada del requerimiento solicitado.

El usuario seleccionara además la ciudad desde donde lo reporta, el distrito y la parroquia. Al final en el último campo deberá ingresar sus nombres y un número de teléfono para confirmar y darle tramite al requerimiento solicitado.

Una vez registrado su requerimiento, los usuarios autorizados podrán revisar desde el modulo administrativo todos los requerimientos que llegan desde la web y los internos para su respectivo seguimiento.

La url para ingresar al panel administrativo es:
www.gobiernonline.guzhnaycorp.com/login

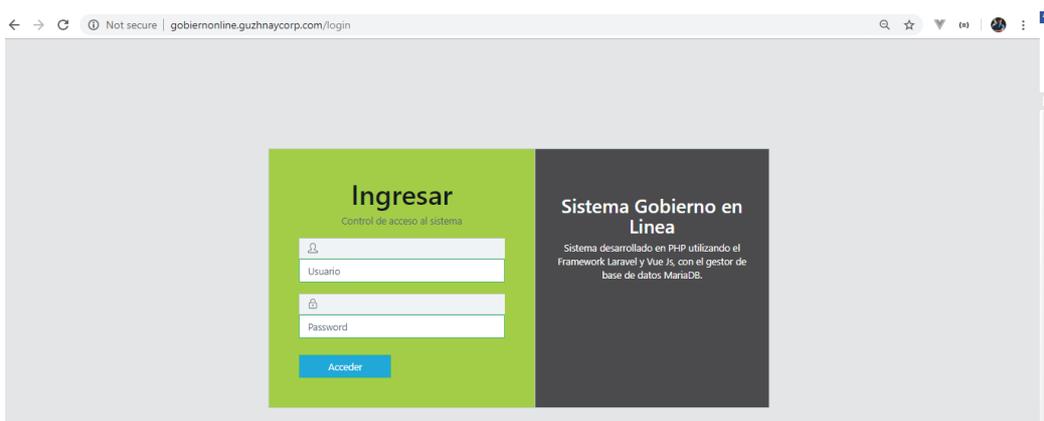


Figura 9 Pantalla de solicitudes realizadas.

Fuente: Elaboración propia

Una vez ingresada las credenciales, se iniciara el modulo administrativo.

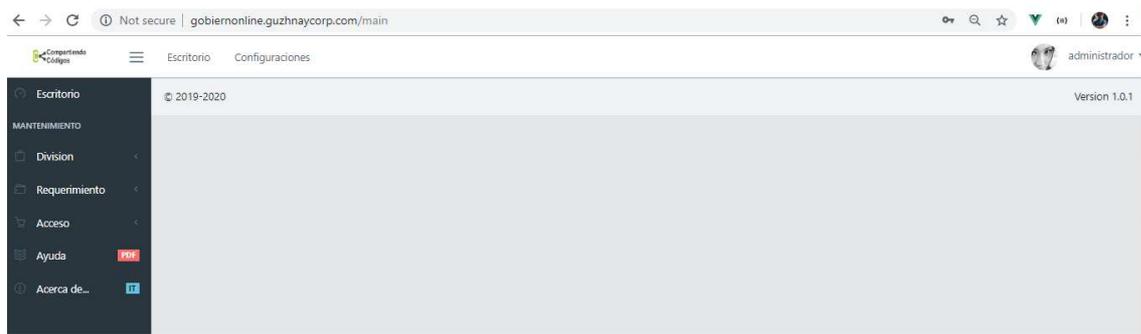


Figura 10 Pantalla de registro de requerimientos nuevos.

Fuente: Elaboración propia

El menú Requerimiento mostrará la siguiente información inicial. En la misma podemos observar 3 opciones que son:

Nuevo Requerimiento – Nuevo Seguimiento – Reporte PDF

Opciones	Tipo Req.	Medio	Obra	Distrito	Num. Req.	Requerimiento	Fecha Req.	User Req.
	QUEJA / RECLAMO	Canal 8 Gama TV	Dirección de Ambiente	DISTRITO 3	23	prueba de requerimiento online	2019-09-02 11:25:26	web
	DENUNCIA	Comunidad / Barrio	Dirección de Obras Públicas Municipales	DISTRITO 2	22	requerimiento de pruen municipal	2019-09-02 11:21:34	web
	DENUNCIA	Alcaldía	Dirección de Ambiente	DISTRITO 2	21	prueba de registro online web	2019-09-02 10:46:07	web
	SOLICITUD DE SERVICIO	Dirección de Participación Ciudadana	Dirección de Salud e Higiene	PARROQUIA XIMENA	20	solicito clinica movil	2019-08-27 17:55:40	administrador
	SOLICITUD DE SERVICIO	Canal 10 TC Televisión	CNT	PARROQUIA XIMENA	19	Falta de linea telefónica sin tono	2019-08-27 17:33:28	administrador

Figura 11 Pantalla de reporte de requerimientos.

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar vemos tres requerimientos registrados desde la web. Los mismos que podemos revisar dando clic en el botón editar de la columna izquierda de opciones.

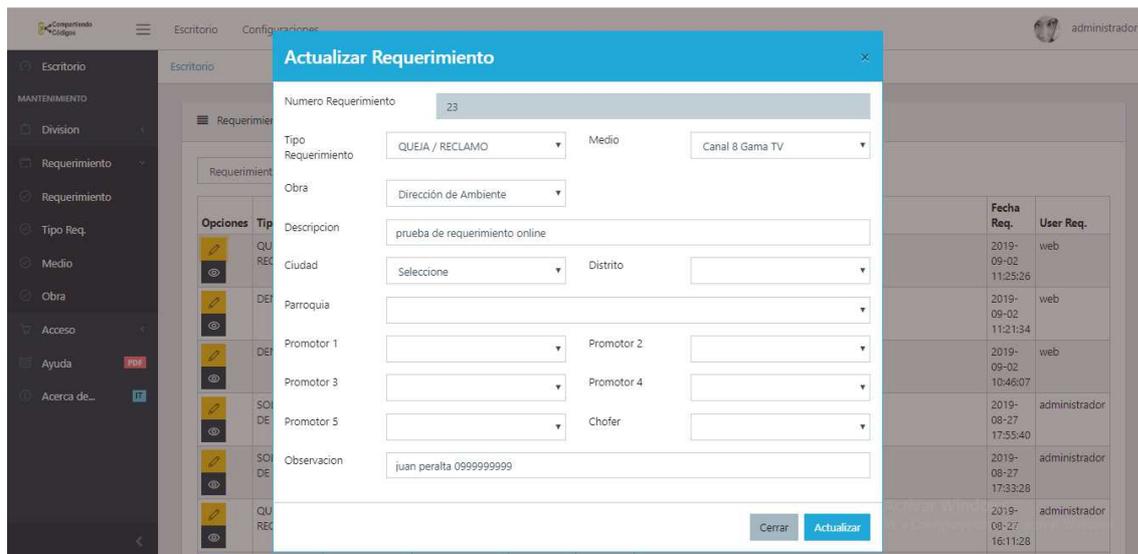


Figura 12 Pantalla de reporte de requerimientos.

Elaborado Por. Javier Guamán

La pantalla nos muestra el número del requerimiento junto con la demás información registrada, en el campo final observación podemos ver la información de los nombres y número de teléfono de quien registro el requerimiento y llamar a confirmar el requerimiento ingresado por el usuario de la nube. Los demás datos serán confirmados y actualizados por el usuario que esté atendiendo el requerimiento completando el registro y se pueda iniciar el seguimiento del mismo.

Si deseamos registrar un nuevo Requerimiento damos clic en “Nuevo Requerimiento” y la pantalla será la misma y todo el proceso de selección de datos similar a la pantalla anterior.

Para registrar un nuevo Seguimiento damos clic en el botón del mismo nombre y la aplicación nos mostrará la siguiente pantalla.

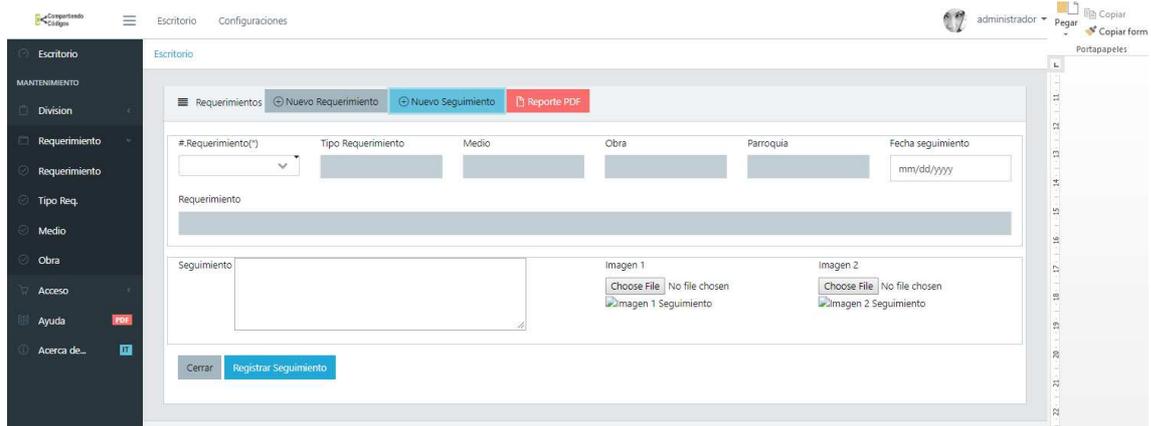


Figura 13 Pantalla de reporte de requerimientos.

Elaborado Por. Javier Guamán

En el primer campo # Requerimiento ingresamos el número del requerimiento que vamos a atender y una vez ingresado todos los datos se cargaran automáticamente.

Ahora ingresamos la fecha en que se hizo el seguimiento y luego un texto descriptivo del seguimiento realizado, adicional la pantalla permite cargar hasta dos fotografías o imágenes del seguimiento realizado.

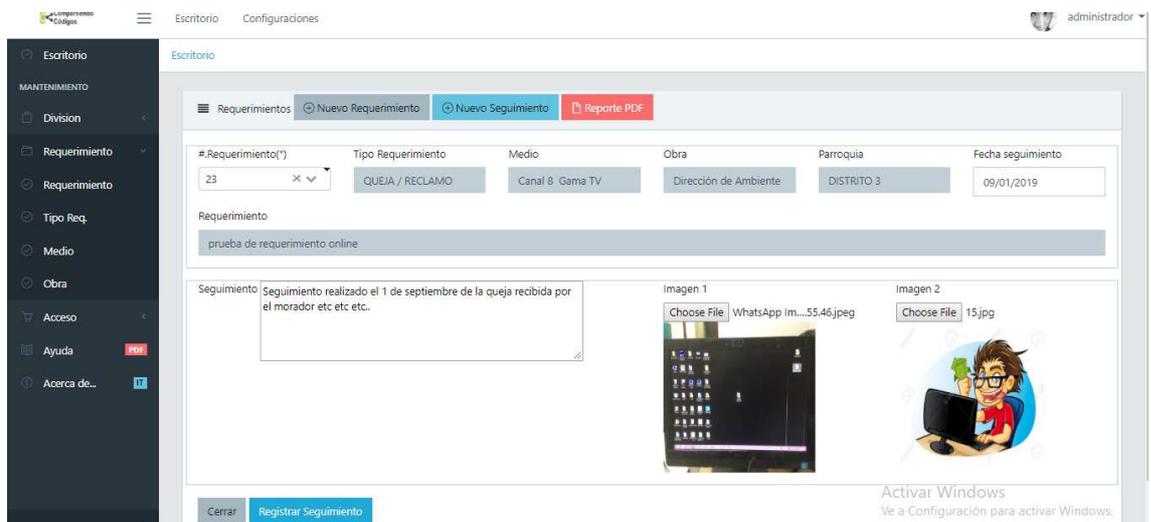


Figura 14 Pantalla de reporte de requerimientos.

Fuente: Elaboración propia

Damos clic en Registrar y listo, así podemos seguir registrando los seguimientos por cada requerimiento reportado y confirmado.

Cada registro toma solo 20 minutos y optimiza el tiempo y elimina procesos del primer esquema, beneficia al grupo de participación ciudadana en ingresar los datos y tener reportes inmediatos sin dejar tareas para el siguiente día o quedarse luego de la jornada laboral.

14 CONCLUSIONES

El 45% de los encuestados estuvieron entre los 21 y 40 años, seguido del grupo etario comprendido entre los 41 y 60 años, a continuación el grupo de personas menores a 20 años, seguidos luego del grupo entre 61 y 80 años y finalmente el grupo con menor representación es el grupo etario mayor a 80 años, de los cuales el 53,85% fueron mujeres y el 46,15% fueron hombres. Entre los trámites más frecuentes se encuentran los requerimientos o denuncias por mal servicio, obtenciones de certificados, exoneraciones por ley de anciano, certificaciones de no adeudo.

- El propósito de este trabajo fue evaluar el efecto que los sistemas de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales tienen en la percepción y satisfacción del ciudadano. A través de un estudio de las percepciones que tienen los ciudadanos respecto a la imagen del Municipio de Guayaquil. Para el análisis del problema se tomó como marco de referencia la Teoría de Aceptación Tecnológica (TAM).
- El análisis descriptivo de las respuestas de los encuestados a las preguntas relacionadas al factor Utilidad Percibida (UP) del sitio determinó un rango promedio entre los 5,50 como el promedio más bajo (UP1) y 5,85 (UP4) como el promedio más alto. Una calificación ligeramente superior a la media, significa que en una escala del 1 al 10, el usuario tiene una percepción regular de la utilidad que tiene al utilizar las plataformas de gobierno electrónico del municipio. La desviación estándar, por otro lado, indica que no existe mayor dispersión de los datos con respecto a la media. En ninguno de los casos los valores sobrepasan las 3 desviaciones.
- A diferencia de los resultados obtenidos en el análisis del factor UP, los promedios del factor de Facilidad de Uso Percibida (FUP) son ligeramente más elevados, con un rango promedio mínimo de 6,19 para FUP2 y como máximo 6,46 para FUP6. Las desviaciones estándar para este análisis, al igual que en la tabla anterior no sobrepasan las tres sigmas.
- Los resultados del análisis descriptivo del último factor correspondiente al nivel de satisfacción del usuario (NS). Para este caso en particular, el nivel de satisfacción promedio oscila en un rango entre 5,81 (NS1) y 6 (NS2 Y NS3).

Esto significa que el nivel de satisfacción del usuario es ligeramente superior a lo regular.

Para la prueba de hipótesis se procedió a realizar una prueba no paramétrica de Chi cuadrado, toda vez que los resultados de la prueba de Kolmogorov – Smirnov determinara que la distribución de datos no es normal. Los resultados de la prueba de Chi-cuadrado de Pearson determinaron, con un nivel de significancia del 99% que las variables UTILIDAD PERCIBIDA y FACILIDAD DE USO PERCIBIDA tienen un efecto en el NIVEL DE SATISFACCIÓN . Esto quiere decir en conclusión que, el nivel de satisfacción del ciudadano depende de la facilidad de uso y la utilidad percibida de los sistemas de gobierno electrónico. La implicación práctica de los hallazgos se centra en el mejoramiento de los interfaces de los sistemas de gobierno electrónico, de tal forma que sean fáciles de utilizar, al mismo tiempo que tengan una gran utilidad para el usuario, esto permitirá mejorar el nivel de satisfacción del ciudadano y de manera consiguiente mejorar la imagen del municipio ante la ciudadanía.

En base a los resultados de la investigación se diseñó una propuesta para la creación de un sistema de seguimiento de trámites para los usuarios del Comité de Participación Ciudadana. Este sistema presenta la ventaja de dar seguimiento a los trámites ingresados de manera más detallada por distritos, lo cual se complementa con los actuales sistemas de seguimiento que tiene la Alcaldía de Guayaquil.

15 RECOMENDACIONES

Las recomendaciones prácticas se realizan para los planificadores y administradores de la gestión de los sistemas de gobierno electrónico de la Municipalidad. Los resultados de las pruebas de hipótesis determinaron que existe dependencia entre la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida con el nivel de satisfacción. Por lo tanto, es necesario diseñar interfaces muy amigables para el usuario, de tal forma que no existan mayores complicaciones, principalmente para las personas que no tienen un buen uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, esto mejora la percepción de utilidad, al mismo tiempo que el nivel de satisfacción, lo cual se sugiere como un buen indicador de la percepción de la imagen de la administración pública.

Las recomendaciones se realizan en función a las limitaciones teóricas del estudio y en base a las implicaciones prácticas de los resultados. Por lo que se dejan delineadas vías para futuras investigaciones y proyectos aplicados.

Se recomienda realizar un estudio que mida las diferencias en la percepción de la imagen municipal entre usuarios y no usuarios, complementando de esta forma los resultados de este estudio. De la misma forma se podrían medir otras diferencias en el nivel de satisfacción, tomando en cuenta variables como sexo, edad, sector de la ciudad. La base de datos se levantó en función de los actuales usuarios del sistema. Puesto que el objetivo fue medir el nivel de satisfacción de los usuarios del gobierno electrónico, se tomó en cuenta a las personas que fueran usuarios y se relacionó de manera inductiva el nivel de satisfacción con la buena percepción de la imagen del municipio.

16 BIBLIOGRAFÍA

- Akhter, M., Kumar, V. K., & Dwivedi, Y. K. (2011). e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels. *Government Information Quarterly*, 28, 17 - 35.
- Al-adawi, Z., Yousafzai, S., & Pallister, J. (2005). Conceptual Model of citizen adoption of E - Government. *The Second International Conference on Innovations in Information Technology*, (pp. 1 - 9). Dubai.
- Alcaldía de Guayaquil. (2019). *Participación Ciudadana*. Retrieved from <https://www.guayaquil.gob.ec/Paginas/Participacion-Ciudadana.aspx>
- Alshehri, M., & Drew, S. (2010). E - Government Fundamentals. *IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings* (pp. 35 - 42). 2013: IADIS Digital library.
- Ayanso, A., Chatterjee, D., & Cho, D. I. (2011). E-Government readiness index: A methodology and analysis. *Government Information Quarterly*, 522–532.
- De', R. (2008). Electronic Governance - Theory. *Proceedings of the 2nd International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, ICEGOV*, (pp. 1 - 4). Cairo.
- Diario El Expreso. (2018, Noviembre 22). *El permiso de construcción, un papeleo que a veces rebota*. Retrieved from <https://www.expreso.ec/guayaquil/permiso-contruccion-guayaquil-edificios-tramite-JJ2487847>
- Diéguez, G., Gasparín, J. M., Sánchez, J., & Schejtman, L. (2015). Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe. *Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento*.
- El Telégrafo. (2019). El 80% de los trámites se hará a través de internet. *Diario El Telégrafo*.
- Fang, Z. (2002). *E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development*. Thailand.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- INEC. (2012). *¿Cómo crecerá la población en Ecuador?* Retrieved from Ecuador en Cifras: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/Proyecciones_Poblacionales/presentacion.pdf
- INEC. (2017). *Tecnologías de la Información y Comunicación*. Retrieved from Ecuador en Cifras: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2017/Tics%202017_270718.pdf
- Jain, S., & Sharma, S. (2007). E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World. *Foundations of E-government*, 1 - 12.
- Janowski, T. (2015). Digital Government Evolution: from Transformation to Contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236.

- Kooiman, J. (2008). Exploring the Concept of Governability. *Journal of Comparative Policy Analysis: Research and Practice*, 10(2), 171-190.
- Kooiman, J., & Bavinck, M. (2013). Theorizing Governability - The Interactive Governance Perspective. In M. Bavinck, R. Chuenpagdee, S. Jentoft, & J. Kooiman, *Governability of Fisheries and Aquaculture* (Vol. 7).
- Kooiman, J., Mahon, R., & Bavinck, M. (2008). Interactive Governance and Governability: An Introduction. *The Journal of Transdisciplinary Environmental Studies*, 7(1), 1 - 3.
- Kumar, C. (2014). Governance, Governmentality and Governability: Constraints and Possibilities of Decentralization in South Asia. *International Conference on Local Representation of Power in South Asia*. Lahore: Department of Political Science.
- Lean, O. K., Zailani, S., Ramayah, T., & Fernando, Y. (2009). Factors influencing intention to use e-government services among citizens in Malaysia. *International Journal of Information Management*, 29, 458-475.
- Ma, L., & Zheng, Y. (2017). National e-government performance and citizen satisfaction: a multilevel analysis across European countries. *International Review of Administrative Sciences*, 1 - 21.
- Ministerio de Telecomunicaciones. (2019). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 - 2021*. Retrieved from https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf
- Ndou, V. (2004). E-government for developing countries: opportunities and challenges. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 1 - 24.
- Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y El Caribe. (2019, 07 01). *Plan Nacional de Desarrollo 2012 - 2021. Toda una vida*. Retrieved from <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida-de-ecuador>
- Ortiz, A., & Suarez, M. (2013). Indicadores de Gestión de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil. *Repositorio UCSG*.
- Ozkan, S., & Emrah, I. (2011). e-Government adoption model based on theory of planned behavior: Empirical validation. *Government Information Quarterly*, 28(4), 503-513.
- Ozkan, S., & Kanat, I. (2011). e-Government adoption model based on theory of planned behavior: Empirical validation. *Government Information Quarterly*, 28, 503-513.
- Patiño, I., & Ceja, J. (2013). Modernización de los servicios públicos municipales a través de las tic, desde una perspectiva integral. *Dimensión Empresarial*, 11(2), 70 - 88.
- PERFILES DE OPINION. (2019). *Alcaldía de Guayaquil*. Retrieved from www.perfilesdeopinion.com: <http://www.perfilesdeopinion.com/images/pdf/alcaldegye.pdf>
- Ramió, C. (2001). Los problemas de la implantación de la nueva gestión pública en las administraciones latinas: Modelo de Estado y Cultura Institucional. *Reforma y Democracia*.

- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2015). Citizens' adoption of an electronic government system: towards a unified view. *Information Systems Frontier, 19*(3), 549 - 568.
- Rodríguez, R., Vera, P., Marko, I., Alderete, C., & 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.
- Sánchez, J., & Madariaga, D. (2015). *Gobierno electrónico en América Latina: Revisión y tendencias*. Bogotá D.C.: Editorial Universidad del Rosario.
- Troya, P. (2019). Efecto del uso de herramientas del comercio electrónico y el comercio móvil (e – commerce & m - commerce) en el comportamiento de consumo de los moradores de ciudadelas privadas en Guayaquil. *Repositorio UCSG*.

17 ANEXOS

RESULTADOS DE LAS PRUEBAS DE CHI CUADRADO

Las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil me permite que logre mis trámites de manera más eficiente * Considero que la administración pública del municipio de Guayaquil es muy eficiente.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	69,225 ^a	42	,005
Razón de verosimilitudes	45,741	42	,320
Asociación lineal por lineal	17,910	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 56 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil me permite que logre mis trámites de manera más eficiente * Para mí, la administración del municipio de Guayaquil tiene buena imagen en la ciudadanía.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	89,321 ^a	49	,000
Razón de verosimilitudes	49,189	49	,466
Asociación lineal por lineal	20,745	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 64 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

18

Las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil me permite que logre mis trámites de manera más eficiente * Como usuario, yo me siento muy satisfecho con la administración pública del municipio de Guayaquil.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	73,265 ^a	42	,002
Razón de verosimilitudes	46,445	42	,294
Asociación lineal por lineal	20,318	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 56 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Utilizando las plataformas de gobierno electrónico del municipio puedo hacer de mejor manera mis trámites municipales * Considero que la administración pública del municipio de Guayaquil es muy eficiente.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	98,899 ^a	42	,000
Razón de verosimilitudes	51,975	42	,139
Asociación lineal por lineal	17,138	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 56 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Utilizando las plataformas de gobierno electrónico del municipio puedo hacer de mejor manera mis trámites municipales * Para mí, la administración del municipio de Guayaquil tiene buena imagen en la ciudadanía.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	105,430 ^a	49	,000
Razón de verosimilitudes	61,671	49	,106
Asociación lineal por lineal	19,879	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 64 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Utilizando las plataformas de gobierno electrónico del municipio puedo hacer de mejor manera mis trámites municipales * Como usuario, yo me siento muy satisfecho con la administración pública del municipio de Guayaquil.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	94,778 ^a	42	,000
Razón de verosimilitudes	59,329	42	,040
Asociación lineal por lineal	20,305	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 56 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Utilizando las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil puedo dar soluciones a todos mis problemas de trámites municipales * Considero que la administración pública del municipio de Guayaquil es muy eficiente.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	79,733 ^a	42	,000
Razón de verosimilitudes	49,904	42	,188
Asociación lineal por lineal	19,146	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 56 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Utilizando las plataformas de gobierno electrónico puedo obtener mejores soluciones a mis solicitudes municipales. * Para mí, la administración del municipio de Guayaquil tiene buena imagen en la ciudadanía.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	90,675 ^a	49	,000
Razón de verosimilitudes	60,083	49	,133
Asociación lineal por lineal	19,329	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 64 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Utilizando las plataformas de gobierno electrónico puedo obtener mejores soluciones a mis solicitudes municipales. * Como usuario, yo me siento muy satisfecho con la administración pública del municipio de Guayaquil.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	88,489 ^a	42	,000
Razón de verosimilitudes	60,710	42	,031
Asociación lineal por lineal	20,869	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 56 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

En general, encuentro a las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil, muy útiles para dar soluciones a mis solicitudes de trámites municipales * Considero que la administración pública del municipio de Guayaquil es muy eficiente.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	79,387 ^a	42	,000
Razón de verosimilitudes	49,962	42	,186
Asociación lineal por lineal	19,154	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 56 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Utilizando las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil puedo dar soluciones a todos mis problemas de trámites municipales * Considero que la administración pública del municipio de Guayaquil es muy eficiente.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	77,047 ^a	36	,000
Razón de verosimilitudes	47,190	36	,100
Asociación lineal por lineal	19,771	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 49 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Utilizando las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil puedo dar soluciones a todos mis problemas de trámites municipales * Para mí, la administración del municipio de Guayaquil tiene buena imagen en la ciudadanía.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	99,905 ^a	42	,000
Razón de verosimilitudes	58,276	42	,049
Asociación lineal por lineal	21,274	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 56 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Utilizando las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil puedo dar soluciones a todos mis problemas de trámites municipales * Como usuario, yo me siento muy satisfecho con la administración pública del municipio de Guayaquil.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	88,011 ^a	36	,000
Razón de verosimilitudes	55,223	36	,021
Asociación lineal por lineal	21,748	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 49 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Pruebas de chi-cuadrado

Utilizando las plataformas de gobierno electrónico puedo obtener mejores soluciones a mis solicitudes municipales. * Considero que la administración pública del municipio de Guayaquil es muy eficiente.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	79,733 ^a	42	,000
Razón de verosimilitudes	49,904	42	,188
Asociación lineal por lineal	19,146	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 56 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Pruebas de chi-cuadrado

Utilizando las plataformas de gobierno electrónico puedo obtener mejores soluciones a mis solicitudes municipales. * Para mí, la administración del municipio de Guayaquil tiene buena imagen en la ciudadanía.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	90,675 ^a	49	,000
Razón de verosimilitudes	60,083	49	,133
Asociación lineal por lineal	19,329	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 64 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Pruebas de chi-cuadrado

Utilizando las plataformas de gobierno electrónico puedo obtener mejores soluciones a mis solicitudes municipales. * Como usuario, yo me siento muy satisfecho con la administración pública del municipio de Guayaquil.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	88,489 ^a	42	,000
Razón de verosimilitudes	60,710	42	,031
Asociación lineal por lineal	20,869	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 56 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Pruebas de chi-cuadrado

En general, encuentro a las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil, muy útiles para dar soluciones a mis solicitudes de trámites municipales * Para mí, la administración del municipio de Guayaquil tiene buena imagen en la ciudadanía.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	106,080 ^a	49	,000
Razón de verosimilitudes	61,187	49	,114
Asociación lineal por lineal	21,014	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 64 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Utilizar las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil es fácil para mí. * Considero que la administración pública del municipio de Guayaquil es muy eficiente.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	107,698 ^a	48	,000
Razón de verosimilitudes	57,176	48	,171
Asociación lineal por lineal	19,759	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 62 casillas (98,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Utilizar las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil es fácil para mí. * Para mí, la administración del municipio de Guayaquil tiene buena imagen en la ciudadanía.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	107,698 ^a	48	,000
Razón de verosimilitudes	57,176	48	,171
Asociación lineal por lineal	19,759	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 62 casillas (98,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Utilizar las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil es fácil para mí. * Como usuario, yo me siento muy satisfecho con la administración pública del municipio de Guayaquil.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	102,096 ^a	48	,000
Razón de verosimilitudes	65,522	48	,047
Asociación lineal por lineal	14,696	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 63 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Es fácil para utilizar las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil para lograr lo que yo quiero hacer. * Considero que la administración pública del municipio de Guayaquil es muy eficiente.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	114,400 ^a	36	,000
Razón de verosimilitudes	59,407	36	,008
Asociación lineal por lineal	20,415	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 48 casillas (98,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Es fácil para utilizar las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil para lograr lo que yo quiero hacer. * Para mí, la administración del municipio de Guayaquil tiene buena imagen en la ciudadanía.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	102,158 ^a	42	,000
Razón de verosimilitudes	61,693	42	,025
Asociación lineal por lineal	18,214	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 56 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Es fácil para utilizar las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil para lograr lo que yo quiero hacer. * Como usuario, yo me siento muy satisfecho con la administración pública del municipio de Guayaquil.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	108,038 ^a	36	,000
Razón de verosimilitudes	64,265	36	,003
Asociación lineal por lineal	15,320	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 48 casillas (98,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Pruebas de chi-cuadrado

Mi interacción con las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil es clara y entendible. * Considero que la administración pública del municipio de Guayaquil es muy eficiente.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	87,108 ^a	42	,000
Razón de verosimilitudes	51,520	42	,149
Asociación lineal por lineal	19,327	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 55 casillas (98,2%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Mi interacción con las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil es clara y entendible. * Para mí, la administración del municipio de Guayaquil tiene buena imagen en la ciudadanía.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	114,920 ^a	49	,000
Razón de verosimilitudes	69,118	49	,031
Asociación lineal por lineal	18,280	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 64 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Mi interacción con las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil es clara y entendible. * Como usuario, yo me siento muy satisfecho con la administración pública del municipio de Guayaquil.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	95,101 ^a	42	,000
Razón de verosimilitudes	56,137	42	,071
Asociación lineal por lineal	15,388	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 56 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Para mi es fácil realizar las solicitudes de trámites en las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil. * Considero que la administración pública del municipio de Guayaquil es muy eficiente.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	88,978 ^a	36	,000
Razón de verosimilitudes	52,523	36	,037
Asociación lineal por lineal	19,519	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 48 casillas (98,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Para mí es fácil realizar las solicitudes de trámites en las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil. * Para mí, la administración del municipio de Guayaquil tiene buena imagen en la ciudadanía.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	95,117 ^a	42	,000
Razón de verosimilitudes	55,414	42	,080
Asociación lineal por lineal	18,258	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 56 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Para mí es fácil realizar pagos de tasas de servicios municipales en las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil. * Considero que la administración pública del municipio de Guayaquil es muy eficiente.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	87,987 ^a	36	,000
Razón de verosimilitudes	52,757	36	,035
Asociación lineal por lineal	20,120	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 48 casillas (98,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Para mí es fácil realizar pagos de tasas de servicios municipales en las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil. * Para mí, la administración del municipio de Guayaquil tiene buena imagen en la ciudadanía.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	110,149 ^a	42	,000
Razón de verosimilitudes	67,667	42	,007
Asociación lineal por lineal	18,792	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 56 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Para mí es fácil realizar pagos de tasas de servicios municipales en las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil. * Como usuario, yo me siento muy satisfecho con la administración pública del municipio de Guayaquil.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	100,295 ^a	36	,000
Razón de verosimilitudes	60,482	36	,006
Asociación lineal por lineal	15,373	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 49 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

En general, yo encuentro a las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil fácil de usar. * Considero que la administración pública del municipio de Guayaquil es muy eficiente.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	98,850 ^a	36	,000
Razón de verosimilitudes	52,847	36	,035
Asociación lineal por lineal	20,094	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 48 casillas (98,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

En general, yo encuentro a las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil fácil de usar. * Para mí, la administración del municipio de Guayaquil tiene buena imagen en la ciudadanía.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	94,510 ^a	42	,000
Razón de verosimilitudes	55,987	42	,073
Asociación lineal por lineal	18,300	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 56 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

En general, yo encuentro a las plataformas de gobierno electrónico del municipio de Guayaquil fácil de usar. * Como usuario, yo me siento muy satisfecho con la administración pública del municipio de Guayaquil.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	90,775 ^a	36	,000
Razón de verosimilitudes	56,753	36	,015
Asociación lineal por lineal	15,873	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 49 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Guamán Tumbaco Javier Enrique, con C.C: #0917365397 autor del trabajo de titulación:, **Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Ingeniero en Comercio Electrónico** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

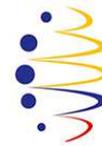
2.- Autorizamos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 10 de septiembre del 2019

f. _____

Guamán Tumbaco, Javier Enrique

C.C: 0917365397



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil.		
AUTOR	GUAMAN TUMBACO JAVIER ENRIQUE		
REVISOR/TUTOR	CRUZ LUZURIAGA, MARIA ISABEL		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Ingeniería en Comercio Electrónico		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniero en Comercio Electrónico		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	10 de septiembre del 2019	No. DE PÁGINAS:	75
ÁREAS TEMÁTICAS:	Comercio electrónico, software atención al ciudadano, computación en la nube		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Servicio al Cliente, Comercio Electrónico, Gobierno Municipal, Participación Ciudadana, Trámites.		

RESUMEN:

El propósito de este trabajo fue evaluar el efecto que los sistemas de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales tienen en la satisfacción y percepción del ciudadano. Para el propósito se realizó una encuesta a los usuarios de los servicios municipales en las ventanillas únicas de atención al ciudadano, personas de entre 21 y 40 años, mayormente mujeres. Se tomó como marco la Teoría de Aceptación Tecnológica (TAM). El análisis descriptivo por factor identificó que la Utilidad Percibida (UP) del sitio tuvo un rango promedio entre los 5,50 como el promedio más bajo (UP1) y 5,85 como el más alto (UP4). El factor de Facilidad de Uso Percibida (FUP) un rango promedio mínimo de 6,19 para FUP2 y 6,46 como máximo para FUP6. El nivel de satisfacción del usuario (NS), oscila entre 5,81 (NS1) y 6 (NS2 Y NS3). Con una distribución asimétrica, los resultados de la prueba de Chi cuadrado determinaron, con significancia del 99%, que las variables UP y FUP tienen un efecto en el NS. Esto quiere decir en conclusión que, el nivel de satisfacción del ciudadano depende de la facilidad de uso y la utilidad percibida de los sistemas de gobierno electrónico. La implicación práctica de los hallazgos sugiere el mejoramiento de los interfaces de los sistemas de gobierno electrónico, para que sean fáciles de utilizar, y que sean útiles para el usuario, esto permitirá mejorar la satisfacción del ciudadano y por ende, mejorar la imagen del municipio ante la ciudadanía.

ABSTRACT

The purpose of this work was to evaluate the effect that e-government systems for entering and monitoring municipal procedures have on citizen satisfaction and perception. For the purpose, a survey was carried out on the users of municipal services in the single sales of citizen care, people between 21 and 40 years, mostly women. The Technology Acceptance Theory (TAM) was taken as a framework. The descriptive analysis by factor identified that the Perceived Profit (UP) of the site had an average range between 5.50 as the lowest average (UP1) and 5.85 as the highest (UP4). The Perceived Ease of Use (FUP) factor in a minimum average range of 6.19 for FUP2 and a maximum of 6.46 for FUP6. The level of user satisfaction (NS) ranges between 5.81 (NS1) and 6 (NS2 and NS3). With an asymmetric distribution, the results of the determined Chi-square test, with a significance of 99%, the UP and FUP variables have an effect on the NS. This means in conclusion that the level of citizen satisfaction depends on the ease of use and the perceived utility of electronic government systems. The practical implication of the specific findings, the improvement of the interfaces of electronic government systems, so that they are easy to use, and that are useful for the user, this can improve citizen satisfaction and therefore improve the image of the municipality before the citizenship.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON EL AUTOR:	Teléfono: +593-0960943370	E-mail: jguamant@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: CRUZ LUZURIAGA, MARIA ISABEL	
	Teléfono: +593 0422 06950 ext. 5028	
	E-mail: maria.cruz09@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	