



Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Previo a la obtención del título de:

Licenciada(o) en Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

Competencias digitales en contextos de Gobiernos Electrónicos de la Corporación Nacional de Electricidad del Ecuador. Ciudad de Manta. Año 2023. Estudio de Caso.

AUTOR

DOMINGUEZ SOLEDISPA ELIHÚ ABRAHAM

MANTA-ECUADOR

2023

**Competencias digitales en contextos de Gobiernos Electrónicos de la Corporación
Nacional de Electricidad del Ecuador. Ciudad de Manta. Año 2023. Estudio de Caso**

 Uleam <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante DOMINGUEZ SOLEDISPA ELIHÚ ABRAHAM, legalmente matriculado en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2023-2024, cumpliendo el total de 96 horas en la fase 1 y 144 horas en la fase 2, cuyo tema del estudio de caso es “Competencias Digitales en contextos de Gobiernos Electrónicos de la Corporación Nacional de Electricidad del Ecuador. Ciudad de Manta. Año 2023. Estudio de caso”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 25 de julio de 2024.

Lo certifico,



A.S. Sonia Sión Garcés, Mg.
Docente Tutora

Área: Automatización, Tecnología e Información, Cultura y Buen vivir

DECLARACION DE AUTORÍA

Quien firma Domínguez Soledispa Elihu Abraham de la cedula de ciudadanía no.1317147609 en calidad de autor del estudio de caso titulado Competencias digitales en contextos de Gobiernos Electrónicos de la Corporación Nacional de Electricidad del Ecuador. Ciudad de Manta. Año 2023. Estudio de Caso. Y como estudiante de la carrera Gestión de la información gerencial de la facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio en la la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. El presente trabajo es un esfuerzo personal e independiente que refleja mi compromiso con la investigación académica y el desarrollo profesional, declaro libre y voluntariamente que los contenidos y criterios desarrollados en la presente investigación es de mi completa autoría y responsabilidad.



Domínguez Soledispa Elihu Abraham

C.I 1317147609

Dedicatoria

A mi familia, cuyo apoyo constante y amor incondicional han sido mi fuerza en este camino difícil. Gracias a mis padres, por inculcarme los valores de la perseverancia y el esfuerzo, gracias a mis hermanos, por ser mis compañeros de vida y mis mayores motivadores y por estar siempre a mi lado, brindándome su aliento y su confianza en cada paso que he dado. Además, su presencia ha sido una fuente de alegría en los momentos de triunfo y un bálsamo en los días más difíciles debido a su amistad sincera y su apoyo en los momentos más difíciles.

Reconocimiento

Quiero expresar mi gratitud más sincera a todas las personas y organizaciones que han permitido la conclusión de esta tesis.

Por brindarme la oportunidad de formarme académicamente en un ambiente de excelencia y por brindarme las herramientas necesarias para desarrollar mis habilidades y conocimientos, a la Universidad Eloy Alfaro de Manabí.

A mi familia, cuyo apoyo y amor incondicional han sido esenciales durante este viaje académico. Gracias por estar a mi lado siempre, dándome fuerzas para seguir adelante y animándome.

Por su compañía, comprensión y ánimo en los momentos difíciles, a mis amigos. Mi formación y mi vida han sido fundamentales debido a vuestra amistad.

Por su orientación, paciencia y dedicación, a mi tutora. Gracias por su guía, paciencia y sabiduría. Gracias por inspirarme a dar lo mejor de mí y por ser una mentora excepcional a lo largo de este proceso.

Por último, a todos los compañeros y profesores que han ayudado a mi desarrollo personal y académico durante mis años en la universidad. Han sido invaluable sus enseñanzas y su apoyo.

Índice

Dedicatoria	5
Reconocimiento	6
Introducción	8
Antecedentes investigativos	10
Definición del caso de estudio	14
Núcleo problémico	14
Tensión de la profesión	14
Unidad de Análisis	14
Justificación del caso	17
Objetivos del estudio de caso	19
General	19
Específicos	19
Marco conceptual	20
Gobierno electrónico	20
Características del Gobierno Electrónico	20
Etapas de maduración del Modelo de Gobierno Electrónico	22
Tipos de gobierno electrónico	23
Competencias digitales	24
Características de las competencias digitales	24
Marco metodológico	28
Resultados obtenidos	29
Análisis de resultados	37
De la encuesta	40
Conclusiones	49
Recomendaciones	50
<i>Bibliografía</i>	51
Propuesta de solución	59

Introducción.

Las tecnologías de información y comunicación (TIC) han generado cambios acelerados en todos los ámbitos donde se desarrolla la actividad humana.

El sector privado de los países desarrollados y en desarrollo, han sabido aprovechar los beneficios que las TIC ofrecen para la competitividad empresarial, por otro lado, el sector público ante la necesidad de transparentar y optimizar sus procesos, incorporó los modelos de gobierno electrónico, como una forma de mejorar la gestión gubernamental.

Para realizar estudios relacionados con la implementación de gobiernos electrónicos en las empresas del sector público, es necesario conocer que se debe atravesar por una serie de etapas o estados. Es decir, se trata de un proceso continuo que va incrementando poco a poco su complejidad.

Ante esta situación, las empresas u organizaciones del sector público que han asumido la responsabilidad de implementar modelos de gobiernos electrónicos, han tenido que desarrollar a la par, las competencias digitales de los servidores públicos, sin las cuales no sería posible alcanzar los objetivos que en este sentido se plantean.

Así como el avance de la tecnología se produce constantemente, las empresas deben a la par, planificar y desarrollar programas de capacitación para que sus funcionarios y trabajadores puedan responder ante las nuevas demandas laborales con el uso de la tecnología.

La Empresa Nacional de Energía Eléctrica de Manabí (CNEL EP), tiene bajo su responsabilidad, la distribución y comercialización de la energía eléctrica de la provincia, gestionando la expansión de la cobertura del servicio, con calidad y eficiencia, en un marco de sostenibilidad considerando aspectos técnicos, valor social y de cuidado del medio ambiente para lograr la satisfacción de sus clientes.

Como institución pública que se rige bajo las normativas gubernamentales ecuatorianas, ha venido implementando el modelo de gobierno electrónico con la finalidad de optimizar los servicios que brinda a la ciudadanía manabita.

Por tal motivo, para el presente Estudio de Caso cuyo tema es “Competencias digitales en contextos de Gobiernos Electrónicos de la Corporación Nacional de Electricidad del Ecuador. Ciudad de Manta. Año 2023” el cual surge de la necesidad de conocer en qué etapa de maduración se encuentra el modelo de gobierno electrónico implementado y cómo ha contribuido al desarrollo de competencias digitales en los servidores públicos. Para lo cual se planteó como objetivo general describir los aspectos relevantes del modelo de Gobierno Electrónico aplicado por CNEL EP que han contribuido al desarrollo de competencias digitales en los servidores públicos.

Para el logro de los objetivos formulados, se aplicó una metodología de tipo descriptivo, para analizar como ocurre el fenómeno dentro de un contexto real, así como lo señala el objetivo general del presente trabajo de investigación. Es así que, partiendo del marco teórico conceptual construido en la Fase 1, se identificaron los principales elementos que se abordaron durante la ejecución del trabajo de investigación del estudio de caso ejecutado en la Fase 2, utilizando para la recogida de datos primarios, las técnicas de la entrevista y encuesta. Una vez finalizada la etapa de recogida de datos primarios, se aplicó la técnica de triangulación realizando el cruce de información obtenida de las diferentes fuentes utilizadas.

El trabajo que se presenta está estructurado de acuerdo a la guía metodológica como resultado de la Fase 1 la introducción, antecedentes investigativos, definición del caso de estudio, justificación y objetivos, marco conceptual y marco metodológico. Como resultado de la Fase 2

encontramos los resultados obtenidos, análisis de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias, anexos y propuesta de solución.

Entre los principales resultados obtenidos se evidencia que las tecnologías digitales están ganando impulso en CNEL EP y hay una perspectiva positiva sobre cómo el modelo de gobierno electrónico implementado puede mejorar la eficiencia de los servicios públicos, sin embargo, existen brechas importantes en las habilidades digitales de los funcionarios, con un enfoque en los niveles básico e intermedio. Por otro lado, la institución se encuentra en un estado de transición, acercándose a una *integración completa* en el marco del modelo de gobierno electrónico implementado.

Antecedentes investigativos.

A través del tiempo, el término gobierno electrónico (GE) ha ganado relevancia al convertirse en una tendencia mundial, a raíz del impacto que provocaron las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la forma de planificar, organizar, controlar y dirigir las empresas u organizaciones. En este sentido Honores (2021) considera que el GE se ha convertido en un aspecto central, ya que busca integrarse en el ámbito de la administración pública con el objetivo de lograr una administración moderna, eficaz e innovadora.

Es importante destacar, que el debate sobre gobierno electrónico y su papel en la relación entre el Estado y sus ciudadanos, no debe centrarse únicamente en los aspectos tecnológicos o la búsqueda de eficiencia y eficacia en la prestación de servicios, sino más bien en los procesos que fortalecen la democracia (Páez, 2015).

Según el informe GEAN de 1997, el gobierno electrónico se concibe como un medio para promover el desarrollo de una sociedad del conocimiento (Kaufman y Piana, 2007). Es así que,

se puede considerar como el modelo ideal para promover el acceso al conocimiento e integrarlo en diferentes campos a través de redes amplias y diversas.

Es evidente el rol que cumple el gobierno electrónico en la promoción del crecimiento económico, el desarrollo sociocultural, la modernización del aparato estatal y la distribución equitativa de los recursos. Por un lado, por medio de las plataformas virtuales que pone el sector público al servicio de los ciudadanos del mundo, fomentando la participación efectiva de las instituciones en la economía global. Por otro lado, como fuentes invaluable de producción de información, oportunidades de aprendizaje y acumulación de conocimientos (Barragán, Guevara, 2016 p.111).

En el año 2007, el Ecuador fue parte de la ratificación de la Carta de Gobierno Electrónico Iberoamericano (CIGE). Este es un documento que establece principios, valores y lineamientos esenciales, para promover una mejor administración pública mediante el uso de la información y de las tecnologías de las comunicaciones (TIC) desde una perspectiva centrada en los derechos y necesidades de los ciudadanos.

Es así que, en el año 2009 se implementa el Plan de Gobierno Electrónico (EGP) como herramienta básica para modernizar el Estado. El objetivo de este plan es ayudar los esfuerzos de las instituciones gubernamentales para desarrollar formas innovadoras y pioneras de interacción entre el gobierno y la sociedad civil ecuatoriana. Para implementar este ambicioso plan, la Secretaría Administrativa Nacional, responsable de mejorar la eficiencia de las instituciones públicas, tuvo que llevar a cabo una profunda transformación de la gestión pública en todo el país (Zamora, Arrobo, Cornejo, 2018).

El objetivo fundamental del gobierno electrónico es acercar a las personas de una manera tangible y de manera práctica, promoviendo la excelencia en la prestación de servicios públicos.

Sin embargo, para alcanzar esta excelencia, se debe prestar una atención constante a la mejora, la innovación y una mejor cooperación entre los diferentes actores involucrados en el sector del gobierno electrónico.

El mandato del Plan de Gobierno Electrónico del Ecuador, se centra en implementar un modelo de gobierno electrónico sostenible e integral, teniendo en cuenta los aspectos políticos, sociales y ambientales. El objetivo es fortalecer un gobierno cercano al pueblo, abierto a la participación, eficiente y eficaz. (PNGE v.1.0, 2014)

Cabe destacar, que hablar de una administración pública digital o electrónica, no solo se refiere al uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el sector gubernamental sino también, al cambio en las estructuras y necesidades de trabajo, demanda de nuevos empleos, trabajadores y ciudadanos (Viñarás-Abad et al., 2017).

La transformación digital del gobierno electrónico requiere que los funcionarios públicos desarrollen habilidades y competencias específicas para adaptarse a los cambios tecnológicos y mejorar la calidad de los servicios públicos.

En la revisión de trabajos de investigación realizados en el campo de las variables del presente estudio, se ha seleccionado el proyecto titulado “El sistema de gobierno electrónico para mejorar la gestión pública del gobierno regional de Huancavelica” tiene como autor a Huaira Paraguay (2021) trabajo desarrollado en el país vecino de Perú, cuyo objetivo es determinar cómo los sistemas de gobierno electrónico influyen en la mejora de la Administración Pública del Gobierno Regional de Huancavelica. El trabajo aplicó una metodología que incluye la recolección de datos de 140 empleados del Gobierno Regional de Huancavelica. Como resultado se identificaron brechas significativas en la implementación del

gobierno electrónico en la organización, como deficiencias en el uso del GE y falta de actualización de la información que se brinda en el portal web.

En este orden de ideas, la Universidad Nacional de Loja de Ecuador, participó en un estudio realizado por Cano (2017) titulado “El gobierno electrónico como medio de mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón de Loja” cuyo objetivo fue determinar los beneficios que las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y el gobierno electrónico, traen a las organizaciones y cómo contribuyen a mejorar la gestión pública. Para realizar esta investigación se utilizó una metodología que incluyó una variedad de métodos como el científico, deductivo, cuantitativo y cualitativo. En el desarrollo de este estudio se utilizaron técnicas de encuesta y observación directa, que ayudaron a demostrar cómo la implementación del gobierno electrónico facilita la mejora de los servicios públicos mediante la utilización de las TIC. Los resultados obtenidos en este estudio muestran que el gobierno electrónico, como herramienta de modernización del sector público, cumple un rol fundamental. De hecho, ha resultado necesario mejorar la eficiencia y eficacia de la prestación y gestión de servicios públicos a la población. Además, se demostró que el gobierno electrónico ahorra tiempo y mejora la calidad de los servicios brindados.

Por otro lado, en la provincia de Manabí se llevó a cabo un estudio liderado por Lino (2022) titulado “El gobierno electrónico como estrategia y su impacto en la eficiencia de la gestión pública, Empresa Pública de Agua Potable y Sanitaria del Municipio de Jipijapa”, cuyo objetivo básico fue el de analizar el uso del gobierno electrónico como estrategia para mejorar la eficiencia de la gestión pública de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Saneamiento del cantón Jipijapa. La metodología utilizada en este estudio es de naturaleza mixta y utilizó un

enfoque básico y descriptivo. Los resultados obtenidos demostraron la necesidad de incorporar nuevas tecnologías para optimizar la eficiencia de la gestión en la administración pública.

Definición del caso de estudio.

El presente caso para desarrollar como trabajo de integración curricular se deriva del núcleo problémico y en particular de la Tensión de la Profesión asignada.

Núcleo problémico:

¿Que herramientas garantizan el acceso y uso de la información?

Tensión de la profesión:

Desarrollo de habilidades que permitan el levantamiento y recopilación de la información social, cultural, política y económica del país.

Unidad de Análisis:

Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP).

El Gobierno Electrónico (GE) consiste en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para optimizar los procesos del sector público y brindar mejor servicio a la ciudadanía, como lo sostiene Ripalda (2019) que a través de las TIC “las agencias gubernamentales utilizan una variedad de herramientas y estrategias para optimizar la gestión pública, promover la transparencia en las acciones e incentivar la participación activa de las personas”.

Así lo corrobora Pillpe (2020) al manifestar que el gobierno electrónico representa “una evolución continua, aprovechando la tecnología de la información para reconfigurar las interacciones y simplificar los procedimientos, mejorando así el acceso a los servicios públicos tanto para los ciudadanos como para organizaciones gubernamentales”.

Las TIC facilitan el intercambio de información por lo cual los e-GOB (gobiernos electrónicos) mejoran aspectos relevantes del sector público como la transparencia

gubernamental, uso eficiente de recursos, promoción del desarrollo económico y la rendición de cuentas, mejorando el servicio que recibe la ciudadanía. En este sentido, Ricardo Santa (2019) coinciden en que “estos factores, combinados con la calidad de la información, juegan un papel fundamental en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de gobierno electrónico”.

La relevancia de la calidad de la información está surgiendo como un factor importante en la gestión gubernamental, como señala Askim (2007). Lo que se puede evidenciar en el ámbito político, donde “influye en las negociaciones y ayuda a generar confianza en los datos oficiales y estandarizados”, generando un impacto significativo en la infraestructura tecnológica y en los procesos de toma de decisiones gubernamentales.

Ante esta situación y relevancia del tema, se seleccionó la Empresa Nacional de Energía Eléctrica de Manabí (CNEL EP), para llevar a cabo un trabajo de investigación en la modalidad estudio de caso, que permita identificar las competencias digitales que necesitan los servidores públicos para desenvolverse con eficiencia y efectividad en escenarios laborales donde se aplica el modelo de Gobierno Electrónico, contribuyendo a la mejora de la calidad de la información que se obtiene de sus procesos. Por otro lado, elaborar una propuesta para favorecer el proceso de implementación del modelo de gobierno electrónico que ha llevado a cabo CNEL-EP.

En este sentido se formularon las siguientes interrogantes que orientaron el desarrollo del estudio de caso:

¿En qué etapa de maduración se encuentra la implementación del modelo de gobierno electrónico en CNEL EP?

¿Qué competencias digitales necesitan los servidores públicos para desenvolverse en escenarios laborales donde se aplican modelos de gobiernos electrónicos?

¿Cómo contribuir a fortalecer el proceso de implementación del modelo de gobierno electrónico en CNEL EP?

Misión CNEL EP

Distribuir y comercializar energía eléctrica, gestionando la expansión de la cobertura del servicio, con calidad y eficiencia, en un marco de sostenibilidad considerando aspectos técnicos, valor social y de cuidado del medio ambiente para lograr la satisfacción de nuestros clientes.

Visión

Para el 2025, ser la empresa pública referente en el sector eléctrico del país en términos de eficiencia y modernización, dentro de un marco de sostenibilidad.

Valores CNEL EP

V1. Integridad

Proceder y actuar con coherencia entre lo que se piensa, se siente, se dice y se hace, cultivando la honestidad y el respeto a la verdad, que permita además la rendición de cuentas de forma transparente y veraz, para que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente la contraloría social.

V2. Responsabilidad

Cumplimiento de las tareas encomendadas de manera oportuna en el tiempo establecido, con empeño y afán, mediante la toma de decisiones de manera consciente, garantizando el bienestar de la comunidad y las mejoras de la sociedad.

V3. Eficiencia

Lograr los resultados con calidad, con el uso adecuado de los recursos asignados y en el tiempo establecido, a partir del cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

V4. Compromiso

Respeto y fidelidad de la Misión, Visión, Valores y Objetivos de CNEL EP, garantizando los derechos individuales y colectivos de sus colaboradores, clientes, proveedores y de la comunidad en general.

Políticas Empresariales CNEL EP.

P1. Eficiencia Corporativa

Planeación y maximización del uso de los recursos organizacionales a lo largo de toda la cadena productiva para la agregación de valor a los clientes internos y externos.

P2. Calidad En Servicios Y Productos

Satisfacción formal de los requerimientos en productos y servicios, tanto internos como externos, de acuerdo a los compromisos con los involucrados y necesidades de la corporación.

P3. Visión Integral

Involucramiento de todas las áreas y temáticas necesarias para una eficiente y sostenible planeación, implementación, control, entrega, cierre y seguimiento de las iniciativas de la corporación, así como de la toma de decisiones en el ámbito de sus operaciones.

P4. Gestión Sostenible

Incluir la visión de largo plazo en la planeación y ejecución de iniciativas y operaciones de la Corporación, considerando todas las aristas de sostenibilidad a nivel social, ambiental y corporativo.

Justificación del caso.

La **importancia** del estudio de caso que se presenta, radica en que los modelos de gobierno electrónico, son un aspecto fundamental para la administración pública contemporánea en todo el mundo. Es evidente para todos, como los avances tecnológicos implementados por las

instituciones gubernamentales, cambiaron la forma en que se interactúa con ellas, simplificando la vida de los ciudadanos hasta el punto de que la información y los servicios necesarios están a solo un clic de distancia.

Es así que, estudios que contribuyan a fortalecer los procesos gubernamentales para mejorar la eficiencia de los servicios que se brinda a la ciudadanía, es un tema de **impacto social**, que favorecerá tanto a los usuarios internos como externos en particular de CNEL EP.

La implementación de modelos de gobiernos electrónicos se basa en el uso de la tecnología de la información y comunicación para la mejora de los procesos gubernamentales, por tanto, la ciudadanía como los servidores públicos deben estar actualizados en las competencias básicas necesarias para aprovechar estos beneficios. Así lo señala la Red GEALC (2016) en el sentido de que el usuario “juega un papel cada vez más importante para lograr los resultados y el impacto deseados”. Por otro lado, en la cita referida se manifiesta que todo se complementa con “el desarrollo de capacidades en el sector público en áreas como la interoperabilidad, la integración de plataformas digitales, la automatización y la reingeniería de procesos, así como la transición a nuevos modelos. patrones de transacciones, entre otros aspectos”.

En este sentido, de acuerdo a Acevedo (2018) la competencia digital se refiere a “la capacidad de utilizar las tecnologías de la información y comunicación de manera efectiva y educada”. El autor citado considera que esto implica la “adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes aplicadas en las actividades diarias, encaminadas al cumplimiento de obligaciones y la satisfacción de intereses personales”.

La capacidad de los servidores públicos para adaptarse y utilizar efectivamente las tecnologías de la información y la comunicación en el cumplimiento de sus funciones,

desempeña un papel fundamental en la materialización de los objetivos de un gobierno electrónico eficaz.

En este orden de ideas, el estudio de caso que se presenta, se constituye en un aporte **relevante** para la empresa CNEL EP, al contribuir a la identificación de aquellos elementos del modelo de gobierno electrónico implementado que han favorecido al desarrollo de competencias digitales en los servidores públicos, que les permite desenvolverse con eficiencia y efectividad en el cumplimiento de las tareas que están bajo su responsabilidad. Por otro lado, conocer el estado en el que se encuentra el proceso de implementación del modelo de gobierno electrónico adoptado y como resultado del estudio poder contribuir con una propuesta para el fortalecimiento del mismo.

El presente estudio de caso contó con la autorización de las instancias respectivas en la empresa CNEL EP, brindando todas las facilidades para su desarrollo, por lo que fue **factible** de realizar.

Objetivos del estudio de caso.

General

Describir los aspectos relevantes del modelo de Gobierno Electrónico aplicado por CNEL EP que han contribuido al desarrollo de competencias digitales en los servidores públicos.

Específicos.

- Conocer en qué etapa de maduración se encuentra el proceso de implementación del modelo de gobierno electrónico en CNEL EP.
- Identificar las competencias digitales necesarias para que los servidores públicos se puedan desenvolver en escenarios laborales donde se aplican modelos de gobiernos electrónicos.

- Delinear una propuesta para contribuir al fortalecimiento del proceso de implementación del modelo de gobierno electrónico en CNEL EP.

Marco conceptual.

Gobierno electrónico.

Características del Gobierno Electrónico.

El gobierno electrónico (GE) se refiere al uso de la tecnología digital e Internet por parte de las organizaciones gubernamentales para mejorar las operaciones internas y prestar servicios públicos. La idea es aprovechar las nuevas tecnologías para ayudar al Estado a operar de manera más eficiente, más transparente y conectada con la gente, tal como lo señala The World Bank (s/f) al referirse al “gobierno electrónico” como tecnologías con el potencial de “transformar las relaciones entre el gobierno y los ciudadanos, empresas y otras instituciones”. Adicionalmente estas tecnologías se utilizan para mejorar la prestación de servicios públicos y hacer el trabajo gubernamental más eficiente.

En este sentido Fernández (2018) señala que el objetivo de los GE consiste en “aprovechar los beneficios de las TI para mejorar la prestación de servicios públicos, haciendo más accesibles y eficientes. Es decir que busca facilitar la relación entre el Estado y los ciudadanos.

Por el contrario, Farazmand (2018) define el gobierno electrónico como un sistema para los gobiernos, sus clientes (incluidas empresas, otras agencias gubernamentales y ciudadanos) y sus proveedores (que también incluyen empresas, otras agencias gubernamentales y ciudadanos), como tal se produce una interacción entre estos componentes, mediados por el uso de la tecnología de la información y comunicación (TIC).

En este orden de ideas, Bruzza Moncayo (2020), identifica algunos de los beneficios que brinda la implementación de un modelo de gobierno electrónico:

- Asegura que todos los ciudadanos tengan igual acceso a la información, independientemente de su ubicación física.
- Elimina la burocracia que retrasa los procesos dentro de la agencia.
- Optimiza y facilita el intercambio de información entre departamentos e Inter organizaciones en la administración pública.
- Facilita la integración de servicios y reduce los costos de transacción, el tiempo y el espacio.
- Promueve la transparencia en las operaciones gubernamentales, que a menudo están reguladas por marcos legales.
- La información compartida se vuelve más fácil de acceder.
- Permite analizar información social, interactuar con los ciudadanos y crear nuevos servicios a nivel estratégico.
- Brinda flexibilidad y rapidez a los procesos de atención al ciudadano y es parte de un enfoque operativo como parte de un proceso de mejora continua.

Significa entonces que, el gobierno electrónico aporta beneficios a todos los niveles, promoviendo la modernización y eficacia en los procesos de control tanto internos como externos de la institución, al eliminar barreras de tiempo y espacio, y al compartir recursos que favorecen la descentralización, acerca al gobierno y a los ciudadanos. Sin embargo, persiste la resistencia a adoptar nuevas tecnologías, asociando este cambio con la posible pérdida de empleos (Pérez Zúñiga, 2015).

Etapas de maduración del Modelo de Gobierno Electrónico.

Martínez (2014) presenta la división en etapas de desarrollo del modelo de gobierno electrónico, que han seguido los países desde su surgimiento, las cuales fueron creadas por las Organizaciones de las Naciones Unidas :

Presencia Emergente: Durante este período, el país comienza a adoptar el modelo de gobierno electrónico, pero este se limita principalmente a brindar información básica a través de Internet.

Presencia Ampliada: En esta etapa, el gobierno está ampliando su presencia en la web y en los motores de búsqueda de Internet. La comunicación también comienza vía correo electrónico.

Presencia Interactiva: Las organizaciones gubernamentales están asumiendo un papel más activo en Internet, brindando servicios con interacciones más complejas. Un ejemplo de esto es permitir a los ciudadanos enviar y completar formularios en línea.

Presencia Transaccional: Durante esta fase, el gobierno proporciona servicios esenciales en línea, como la emisión de visas, certificados de nacimiento y defunción, y la capacidad de pagar multas e impuestos.

Integración Total: en esta etapa avanzada, los servicios gubernamentales están completamente integrados en línea. Los usuarios experimentan transiciones fluidas entre una variedad de servicios sin notar diferencias significativas entre ellos.

Formulación de estrategias: Al diseñar una estrategia de gobierno electrónico, es fundamental contar con un modelo de desarrollo que oriente las iniciativas. Esto implica considerar aspectos como **implementar una política de uso de metadatos**, adoptar estándares de telecomunicaciones actualizados y explorar nuevas técnicas de prestación de servicios. Para

llevar a cabo este proceso es necesario desarrollar un plan básico que incluya la integración de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

Tipos de gobierno electrónico.

Alatrash, Albskri, Boskovic (2016) presenta una clasificación de los principales tipos o modelo de interacción o prestación de servicios en el modelo de gobierno electrónico, que se divide en tres categorías:

Gobierno a Ciudadano (G2C): Incluye la prestación directa de servicios a los ciudadanos.

Gobierno a Empresa (G2B): Incluye servicios donde el usuario es una empresa privada.

Gobierno a gobierno (G2G): Servicios que facilitan la cooperación entre gobiernos locales y regionales, garantizan el cumplimiento de los requisitos de presentación de informes y fomentan la participación plena como socios del gobierno nacional o federal en la prestación de servicios al público.

Gobierno electrónico en Ecuador.

En el Ecuador, desde 2009 se implementa el Programa de Gobierno Electrónico (PGE) como una medida importante para la modernización nacional. Este plan consta de cuatro elementos básicos: Pilares, Metas, Estrategia y Parque de Soluciones. Gracias a estos componentes, el país ha logrado una interacción más efectiva con sus ciudadanos a través de portales web. Este enfoque ha contribuido significativamente a la transformación de la administración pública, alejándose de su imagen antigua, obsoleta y lenta y convirtiéndose en un modelo de excelencia y mejora continua (Zamora et al., 2018).

El propósito del gobierno electrónico es la cohesión nacional y promover la prestación de buenos servicios públicos de manera tangible y práctica. Sin embargo, la mejora continua, la innovación y una mejor interacción entre los distintos actores del gobierno electrónico son

esenciales para alcanzar la excelencia. La misión del programa de gobierno electrónico en Ecuador es “desarrollar un modelo de gobierno electrónico integral y sostenible que fortalezca un gobierno cercano, abierto, eficiente y eficaz, tomando en cuenta los aspectos políticos, sociales y ambientales (PNGe v.1.0, 2014).

Competencias digitales.

Características de las competencias digitales.

La competencia digital incluye el uso seguro y reflexivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el lugar de trabajo, el entretenimiento y la comunicación. Se basa en habilidades fundamentales relacionadas con las TIC, como el manejo de computadoras para adquirir, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar información. Además, incluye la capacidad de comunicarse a través de Internet y participar en redes colaborativas (Navarra 2023).

Es así que, la transformación digital del gobierno electrónico requiere que los funcionarios públicos desarrollen habilidades y competencias específicas para adaptarse a los cambios tecnológicos y mejorar la calidad de los servicios públicos,

De acuerdo a una investigación realizada por Trujillo Sáez y Álvarez Jiménez (2021), las habilidades que necesitan los servidores públicos en el ámbito del gobierno electrónico son:

Habilidades digitales: habilidades para utilizar herramientas digitales y tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

Habilidades de innovación: capacidad de generar nuevas ideas y soluciones creativas para mejorar los servicios públicos

Habilidades de colaboración: habilidades para trabajar en grupos y colaborar con otros funcionarios y ciudadanos.

Habilidades de liderazgo: Habilidades para liderar proyectos y equipos de trabajo en un entorno digital.

Alfabetización Digital.

Cuberos y Vivas (2017) señalan que la alfabetización digital incluye la capacidad de emitir juicios de valor sobre la información obtenida en línea, habilidades de lectura y comprensión en entornos hipertextuales, habilidades de construcción de conocimientos en el contexto de Internet y habilidades de recuperación de información.

Por otro lado, George (2020) considera que la perspectiva de la alfabetización digital, según los programas implementados por naciones latinoamericanas, se percibe como herramientas valiosas y adaptables. Estas herramientas se presentan como una oportunidad para que los ciudadanos comprendan la integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como un componente crucial para el desarrollo social. En este sentido, se considera el primer y más fundamental paso para pasar de una sociedad centrada en el consumo de tecnología a una sociedad centrada en la producción habilitada por la tecnología.

De acuerdo a Guallo (2018) la alfabetización digital se fundamenta en la comprensión de los beneficios proporcionados por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en relación con la búsqueda, análisis y procesamiento de información, mayormente a través de aplicaciones informáticas disponibles en línea. De acuerdo al autor citado, este conocimiento se aplica mediante cualquier dispositivo electrónico conectado a internet, asegurando la veracidad y confidencialidad de la información, con el fin de compartir y exponer los resultados, ideas o pensamientos de quienes hacen uso de estas herramientas digitales.

Por otro lado, tanto el conocimiento profundo como las habilidades y actitudes prácticas necesarias para utilizar herramientas digitales y navegar en entornos digitales para abordar exitosamente una variedad de situaciones y problemas, son aspectos que abarca la alfabetización digital (Matama,2018).

Así lo corroboran autores como Avello Martínez y Georges-Reyes (2021) quienes sostienen que la alfabetización digital implica poseer el conocimiento y las destrezas necesarias para participar activamente en un mundo altamente interconectado.

- En una sociedad donde las TIC han causado impacto en todos los ámbitos donde se desenvuelve el ser humano, son muchos los beneficios asociados a la alfabetización digital, los cuales han sido identificados por diversos investigadores como González et al. (2017), Matamala(2018), Montes (2019) y Avello- Martínez&Georges- Reyes(2021), quienes presentan una amplia gama de aspectos clave como :
 - Ampliación del acceso a información relevante y aplicaciones útiles para actividades diarias y profesionales.
 - Participación en comunidades digitales para la interacción social.
 - Acceso a una educación en línea(e-learning) que es abierta, adaptable y de alta calidad.
 - Estímulo al desarrollo del pensamiento crítico en los estudiantes.
 - Acceso a una mayor cantidad y diversidad de información.
 - Disponibilidad de conocimientos actualizados de manera constante.
 - Fomento del trabajo cooperativo y colaborativo entre individuos.
 - Compartir y difundir conocimientos en diferentes ámbitos.

- Fomento de la autonomía en los procesos de aprendizaje.
- Creación de entornos propicios para el diálogo y el aprendizaje.
- Interacción segura y consciente con la tecnología digital.

Estos beneficios ilustran la amplitud y profundidad de las ventajas asociadas con la alfabetización digital en la vida cotidiana y profesional.

Seguridad digital.

La tecnología ha traído a la sociedad actual muchos beneficios en todos los ámbitos, sin embargo es necesario considerar la seguridad en el entorno digital, debido a los riesgos asociados con la navegación y, en algunos casos, el uso excesivo de los recursos multimedia. Para promover prácticas seguras, se debe adoptar una actitud equilibrada que evite actitudes extremas de rechazo a la tecnología y al mismo tiempo reconozca las consecuencias físicas y emocionales del uso prolongado e inadecuado de Internet y de los dispositivos digitales. Por lo tanto, el uso sensato de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se vuelve esencial. Teniendo en cuenta los riesgos potenciales asociados a la presencia online, es importante tomar las precauciones necesarias a la hora de compartir información (Area, Borrás, San Nicolás, 2015).

En este orden de ideas, la importancia de la seguridad digital radica en su carácter fundamental para el desarrollo exitoso de cualquier negocio o emprendimiento. Este aspecto de seguridad debe considerarse y aplicarse en las primeras etapas de cada proyecto y debe extenderse a todas las áreas y procesos involucrados. Garantizar la protección de la información, los sistemas y los datos es fundamental para mantener la integridad, la confidencialidad y la disponibilidad de los recursos técnicos utilizados en las operaciones diarias de una organización (Guevara, 2022).

Marco metodológico.

El estudio de caso será de tipo descriptivo, por cuanto se pretende analizar como ocurre un fenómeno dentro de un contexto real, así como lo señala el objetivo general del presente trabajo de investigación.

Para lo cual, partiendo del marco teórico conceptual construido en la Fase 1, se identificarán los principales elementos que se abordarán durante la ejecución del trabajo de investigación del estudio de caso planificado a desarrollarse en la Fase 2, aplicando la siguiente metodología.

Se utilizará para la recogida de datos primarios, las técnicas de la entrevista y encuesta.

Se realizará una entrevista libre o no estructurada a un funcionario del área responsable de la implementación del modelo de gobierno electrónico en CNEL, con la finalidad de conocer el estado en el que se encuentra la institución, con respecto a las diferentes etapas por las cuales una organización pública debe atravesar para lograr la implementación del modelo de GE.

Para el logro del segundo objetivo específico, *identificar las competencias digitales necesarias para que los servidores públicos se puedan desenvolver en escenarios laborales donde se aplican modelos de gobiernos electrónicos*, se aplicará una encuesta con muestreo no probabilístico y por conveniencia, ya que se seleccionarán usuarios internos que estén disponibles.

Una vez finalizada la etapa de recogida de datos primarios, se procederá a contrastarlos con los hallazgos de los antecedentes investigativos seleccionados para el estudio que se presenta y aplicando la técnica de la triangulación se logrará la validación de datos mediante el cruce de información obtenida de las diferentes fuentes utilizadas.

Resultados obtenidos

De la encuesta:

Para el logro del primer objetivo específico, identificar las competencias digitales necesarias para que los servidores públicos se puedan desenvolver en escenarios laborales donde se aplican modelos de gobiernos electrónicos, se aplicó una encuesta con muestreo no probabilístico y por conveniencia, ya que se seleccionaron 10 usuarios internos disponibles al momento de la recogida de datos. A continuación, se presenta un resumen de los resultados obtenidos.

Preguntas	Respuestas
<p>Habilidades digitales: habilidades para utilizar herramientas digitales y tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS).</p>	
<p>¿Con qué frecuencia presenta dificultades significativas en el uso de herramientas y tecnologías digitales para desarrollar sus actividades de trabajo diarias?</p> <p><input type="checkbox"/> Siempre: 2 (20%)</p> <p><input type="checkbox"/> Casi siempre: 3 (30%)</p> <p><input type="checkbox"/> A veces: 4 (40%)</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca: 1 (10%)</p>	<p>Un 50% de los encuestados (siempre y casi siempre) experimenta dificultades significativas con herramientas digitales.</p> <p>Solo un 40% a veces tiene problemas.</p>
<p>¿En qué nivel de conocimientos y habilidades se ubicaría, para analizar y</p>	<p>La mayoría de los encuestados se encuentra en un nivel intermedio (50%) o</p>

<p>procesar información digital de manera eficiente?</p> <p><input type="checkbox"/> Avanzado: 1 (10%)</p> <p><input type="checkbox"/> Intermedio: 5 (50%)</p> <p><input type="checkbox"/> Básico: 4 (40%)</p> <p><input type="checkbox"/> Nulo: 0 (0%)</p>	<p>básico (40%) de conocimientos digitales, con solo un 10% alcanzando un nivel avanzado.</p>
<p>Habilidades de innovación: capacidad de generar nuevas ideas y soluciones creativas para mejorar los servicios públicos</p>	
<p>¿Considera que ha recibido la capacitación adecuada para desarrollar sus competencias digitales en el marco del modelo de gobierno electrónico implementado por la empresa u organización?</p> <p>Sí: 7 (70%)</p> <p>No: 3 (30%)</p>	<p>Un 70% de los encuestados considera que ha recibido la capacitación adecuada, lo que es positivo. Sin embargo, el 30% restante siente que no ha sido suficientemente capacitado, sugiriendo áreas de mejora en los programas de formación.</p>
<p>¿Considera que el modelo de gobierno electrónico ha mejorado la eficiencia en la prestación de servicios a los ciudadanos?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí: 8 (80%)</p> <p><input type="checkbox"/> No: 2 (20%)</p>	<p>La mayoría de encuestados (80%) percibe una mejora en la eficiencia de los servicios debido al modelo de gobierno electrónico implementado, lo cual es un indicativo favorable de su implementación. Sin embargo, un 20% no ve esta mejora, indicando la necesidad de una evaluación más profunda de su impacto.</p>

<p>Habilidades de colaboración: habilidades para trabajar en grupos y colaborar con otros funcionarios y ciudadanos.</p>	
<p>¿Con qué frecuencia utiliza herramientas de colaboración en línea para comunicarse con otros funcionarios o ciudadanos (videoconferencias, compartir archivos, etc.)?</p> <p><input type="checkbox"/> Siempre: 3 (30%)</p> <p><input type="checkbox"/> Casi siempre: 4 (40%)</p> <p><input type="checkbox"/> A veces: 3 (30%)</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca: 0 (0%)</p>	<p>Las herramientas de colaboración en línea son ampliamente utilizadas, con un 70% que las utiliza siempre o casi siempre.</p>
<p>Habilidades de liderazgo: Habilidades para liderar proyectos y equipos de trabajo en un entorno digital</p>	
<p>Las herramientas digitales han favorecido sus habilidades para liderar proyectos o equipos de trabajo ?</p> <p><input type="checkbox"/> Mucho: 5 (50%)</p> <p><input type="checkbox"/> Poco: 4 (40%)</p> <p><input type="checkbox"/> Nada: 1 (10%)</p>	<p>La mitad de los encuestados (50%) siente que las herramientas digitales han mejorado mucho sus habilidades de liderazgo. Un 40% indica una mejora moderada, mientras que un 10% no percibe ningún beneficio.</p>

De la entrevista:

Como parte del estudio de caso, se realizó una entrevista no estructurada al líder de administración de TICS de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) Ing. Darwin Macias Vera, con la finalidad de conocer el estado en el que se encuentra la institución, con respecto a las diferentes etapas por las cuales una organización pública debe atravesar para lograr la implementación del modelo de GE.

Preguntas	Respuestas
<p>¿Cómo ha sido la evolución de CNEL a través de las diferentes etapas de maduración del modelo de gobierno electrónico adoptado y qué tecnología se fueron adoptando en cada una de ellas ?</p>	<p>Se destacó el proceso de evolución de la empresa a través de varias etapas de maduración del modelo de gobierno electrónico.</p> <p>1. Presencia Emergente</p> <p>Durante este período, CNEL EP comenzó a adoptar el modelo de gobierno electrónico. Esta etapa se centró en brindar información básica a través de Internet.</p> <p>Tecnologías Adoptadas:</p> <p>Sitio Web Informativo: Se desarrolló un sitio web básico que permitía a los usuarios acceder a información esencial sobre</p>

la empresa, incluyendo detalles de servicios, horarios de atención y noticias relevantes.

Boletines Electrónicos: Se

introdujeron boletines electrónicos para mantener informados a los clientes y partes interesadas sobre novedades y cambios importantes.

2. Presencia Ampliada

En esta etapa, CNEL EP amplió su presencia en la web y mejoró su visibilidad en los motores de búsqueda. Además, se comenzó a utilizar el correo electrónico como un canal de comunicación oficial.

Tecnologías Adoptadas:

Optimización SEO: Se

implementaron técnicas de optimización para motores de búsqueda (SEO) para aumentar la visibilidad del sitio web de CNEL EP.

Correo Electrónico: Se establecieron canales de comunicación vía correo electrónico, permitiendo a los ciudadanos y clientes contactar a la empresa de manera más eficiente y recibir respuestas rápidas.

3. Presencia Interactiva

CNEL EP asumió un papel más activo en Internet, proporcionando servicios con interacciones más complejas. Se permitió a los ciudadanos enviar y completar formularios en línea.

Tecnologías Adoptadas:

Formularios en Línea: Se

desarrollaron y habilitaron formularios en línea para diversos trámites y solicitudes, como reportes de averías y solicitudes de nuevos servicios.

Sistemas de Gestión de Contenidos

(CMS): Se implementó un CMS para gestionar y actualizar el contenido del sitio web de manera más eficiente, mejorando la interacción con los usuarios.

4. Presencia Transaccional

En esta fase, CNEL EP comenzó a proporcionar servicios esenciales en línea, como la emisión de certificados y la capacidad de pagar multas e impuestos.

Tecnologías Adoptadas:

	<p>Plataformas de Pago en Línea: Se introdujeron sistemas de pago en línea que permitieron a los usuarios pagar sus facturas de electricidad, multas y otros servicios directamente a través del sitio web.</p> <p>Seguridad en Línea: Se implementaron medidas de seguridad avanzadas, como certificados SSL y sistemas de autenticación, para proteger las transacciones en línea y la información de los usuarios.</p> <p>Estado Actual de CNEL EP Manta</p> <p>Etapas Actuales: Presencia Transaccional hacia Integración Total</p> <p>Actualmente, CNEL EP Manta se encuentra en la transición de la etapa de Presencia Transaccional a la de Integración Total. Se mencionó que están implementado varios servicios esenciales en línea, como el pago de facturas y la gestión de trámites. Que están trabajando activamente en integrar todos estos servicios en una plataforma unificada</p>
--	--

	<p>para ofrecer una experiencia de usuario aún más fluida y completa.</p> <p>Al alcanzar la etapa de Integración Total en el gobierno electrónico, nos enfrentamos a desafíos significativos como la limitación de recursos financieros, la necesidad de capacitar y adaptar al personal, y la complejidad inherente a integrar diversos sistemas y plataformas. Estos factores han influido en nuestro progreso.</p> <p>CNEL EP Manta ha mostrado un fuerte compromiso con la innovación tecnológica y la mejora del servicio al cliente. La actual transición hacia una Integración Total busca ofrecer una experiencia de usuario más eficiente y confiable, consolidando la confianza en sus servicios digitales.</p>
--	---

Análisis de resultados

De la entrevista:

Pregunta	Respuesta	Cita	Análisis
<p>¿Cómo ha sido la evolución de CNEL a través de las diferentes etapas de maduración del modelo de gobierno electrónico adoptado y qué tecnología se fueron adoptando en cada una de ellas ?</p>	<p>Se destacó el proceso de evolución de la empresa a través de varias etapas de maduración del modelo de gobierno electrónico.</p> <p>1. Presencia Emergente</p> <p>Durante este período, CNEL EP comenzó a adoptar el modelo de gobierno electrónico. Esta etapa se centró en brindar información básica a través de Internet.</p> <p>2. Presencia Ampliada</p> <p>En esta etapa, CNEL EP amplió su presencia en la web y mejoró su visibilidad en los motores de búsqueda. Además, se comenzó a utilizar el correo</p>	<p>Martínez (2014) presenta la división en etapas de desarrollo del modelo de gobierno electrónico, que han seguido los países desde su surgimiento, las cuales fueron creadas por las Organizaciones de las Naciones Unidas :</p> <p>Presencia Emergente: Durante este período, el país comienza a adoptar el modelo de gobierno electrónico, pero este se limita principalmente a brindar información básica a través de Internet.</p> <p>Presencia Ampliada: En esta etapa, el gobierno está ampliando su presencia en la web y en los motores de búsqueda de Internet. La comunicación también</p>	<p>Al triangular la información entre la respuesta del funcionario líder de administración de TICS de CNEL EP, la cita de Martínez (2014) y el análisis del autor del estudio de caso desarrollado, se observa una perspectiva clara y organizada sobre cómo la empresa ha transitado todas las etapas de maduración que atraviesan las organizaciones o empresas del sector público para implementar un modelo de gobierno electrónico, encontrándose actualmente en una etapa de integración total. En esta etapa, se deben formular</p>

	<p>electrónico como un canal de comunicación oficial.</p> <p>3. Presencia Interactiva</p> <p>CNEL EP asumió un papel más activo en Internet, proporcionando servicios con interacciones más complejas. Se permitió a los ciudadanos enviar y completar formularios en línea.</p> <p>4. Presencia Transaccional</p> <p>En esta fase, CNEL EP comenzó a proporcionar servicios esenciales en línea, como la emisión de certificados y la capacidad de pagar multas e impuestos.</p>	<p>comienza vía correo electrónico.</p> <p>Presencia Interactiva: Las organizaciones gubernamentales están asumiendo un papel más activo en Internet, brindando servicios con interacciones más complejas. Un ejemplo de esto es permitir a los ciudadanos enviar y completar formularios en línea.</p> <p>Presencia Transaccional: Durante esta fase, el gobierno proporciona servicios esenciales en línea, como la emisión de visas, certificados de nacimiento y defunción, y la capacidad de pagar multas e impuestos.</p>	<p>aquellas estrategias que orienten a la consolidación del modelo de gobierno electrónico implementado.</p>
--	---	---	--

	<p>Estado Actual de CNEL EP Manta</p> <p>Etapas Actual: Presencia Transaccional hacia Integración Total</p>	<p>Integración Total: en esta etapa avanzada, los servicios gubernamentales están completamente integrados en línea. Los usuarios experimentan transiciones fluidas entre una variedad de servicios sin notar diferencias significativas entre ellos.</p>	
--	---	--	--

De la encuesta:

A continuación, se detalla el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta realizada en el departamento de TICS de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) para evaluar las competencias digitales de los trabajadores.

Pregunta #1

¿Con qué frecuencia presenta dificultades significativas en el uso de herramientas y tecnologías digitales para desarrollar sus actividades de trabajo diarias?

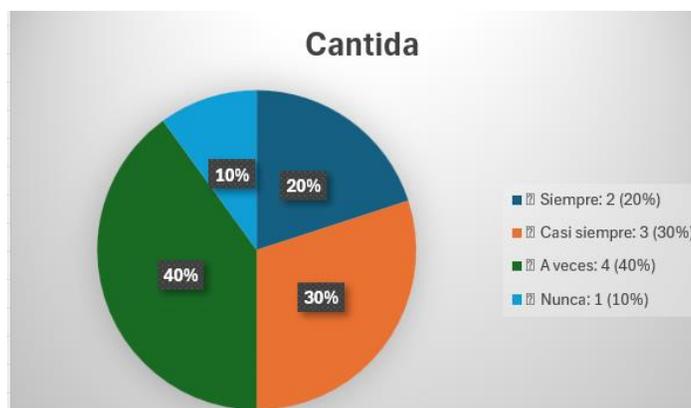
Tabla:1

Herramientas y tecnologías digitales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	(20%)
Casi siempre	3	(30%)
A veces	4	(40%)
Nunca	1	(10%)
Total	10	100%

Fuente: Personal del Área de TICS – (CNEL EP)

Elaborado por: Domínguez Soledispa Elihu Abraham



Elaborado por: Domínguez Soledispa Elihu Abraham

Análisis.

Los resultados muestran que la mitad de los encuestados (considerando las categorías Siempre y Casi siempre) experimentan con regularidad dificultades significativas con el uso de herramientas digitales. Esto señala una brecha importante en las habilidades digitales de los empleados de CNEL EP. El hecho de que el 50% de los encuestados se enfrente a dificultades frecuentes indica la necesidad urgente de programas para mejorar y desarrollar competencias digitales.

Esta situación podría estar afectando negativamente la eficiencia y efectividad en la implementación del gobierno electrónico en la institución. Por otro lado, un 40% menciona tener problemas “A veces”, lo que sugiere un nivel intermedio de competencia digital que podría ser mejorado. Solo el 10% nunca enfrenta dificultades, siendo una minoría con habilidades digitales más avanzadas. Esta distribución de respuestas muestra la diversidad en las habilidades digitales dentro de la organización, lo cual es un desafío habitual en el proceso hacia modelos de gobierno electrónico, tal como indican Trujillo Sáez y Álvarez Jiménez (2021) en su estudio sobre las habilidades requeridas para los funcionarios públicos en este ámbito.

Pregunta #2

¿En qué nivel de conocimientos y habilidades se ubicaría, para analizar y procesar información digital de manera eficiente?

Tabla:2

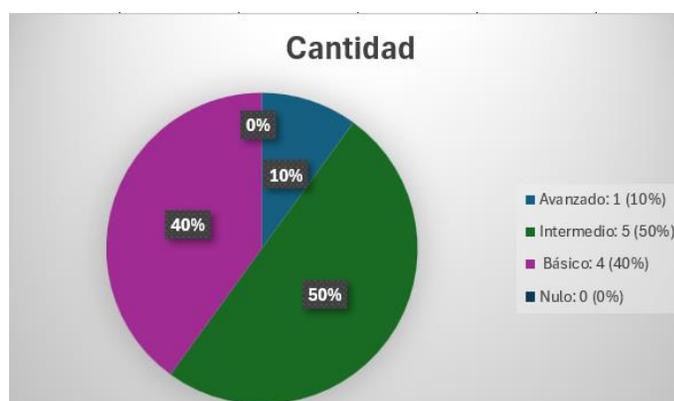
Nivel de conocimientos y habilidades

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Avanzado	1	(10%)
Intermedio	5	(50%)
Básico	4	(40%)

Nulo	0	(0%)
Total	10	100%

Fuente: Personal del Área de TICS – (CNEL EP)

Elaborado por: Domínguez Soledispa Elihu Abraham



Elaborado por: Domínguez Soledispa Elihu Abraham

Análisis

Los resultados demuestran que entre el 50% y 40% de los encuestados tienen un nivel de conocimientos digitales intermedio o básico, mientras que el 10% alcanza un nivel avanzado. Esta distribución está en línea con la pregunta anterior y respalda la noción de una brecha significativa en las competencias digitales avanzadas. El enfoque en los niveles intermedio y básico sugiere que, si bien existe una base de conocimiento digital, existe una clara necesidad de desarrollo para alcanzar niveles más altos que permitan un procesamiento y análisis de información digital verdaderamente eficiente. Una característica positiva es la falta de respuestas en el nivel "Nulo", lo que indica que todos los participantes de la encuesta tienen al menos un nivel básico de competencia digital. Sin embargo, el bajo porcentaje en el nivel avanzado (10%) podría limitar la capacidad de la organización para aprovechar plenamente las ventajas del gobierno electrónico.

Esta situación se alinea con lo planteado por Cuberos y Vivas (2017) sobre la importancia de la alfabetización digital, que va más allá del uso básico de herramientas y requiere habilidades de juicio crítico, comprensión en entornos hipertextuales y construcción de conocimientos en el contexto de Internet.

Pregunta #3

¿Considera que ha recibido la capacitación adecuada para desarrollar sus competencias digitales en el marco del modelo de gobierno electrónico implementado por la empresa u organización?

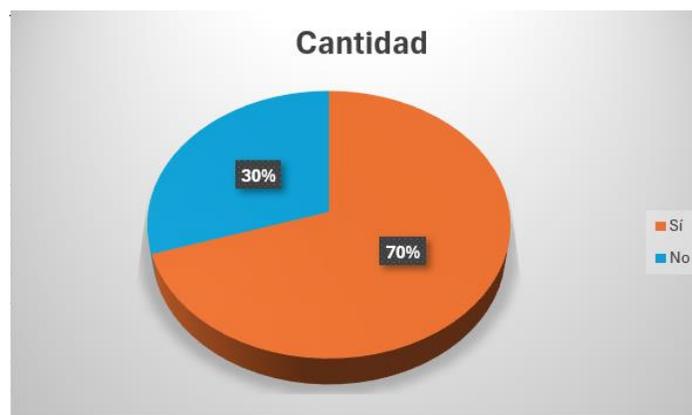
Tabla:3

Capacitación adecuada

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	(70%)
No	3	(30%)
Total	10	100%

Fuente: Personal del Área de TICS – (CNEL EP)

Elaborado por: Domínguez Soledispa Elihu Abraham



Elaborado por: Domínguez Soledispa Elihu Abraham

Análisis

Los resultados de la encuesta indican que el 70 % de los encuestados considera que ha recibido suficiente formación, lo que indica que la organización está haciendo buenos avances en

la promoción de habilidades digitales entre su personal. Pese a ello, las otras 30% opinan que la formación impartida fue insuficiente y recomiendan áreas de mejora en los programas de formación. Si bien la mayoría cree que ha recibido una formación adecuada, una proporción considerable tiene niveles rudimentarios o intermedios de alfabetización digital y continúa teniendo dificultades con el uso de la tecnología.

Esta discrepancia podría indicar una brecha entre la percepción de la capacitación recibida y su efectividad práctica. También podría sugerir que, si bien la capacitación ha sido adecuada en ciertos aspectos, puede no estar abordando completamente las necesidades específicas del modelo de gobierno electrónico implementado.

La situación refleja la complejidad de la capacitación en competencias digitales en el sector público, como lo señalan Avello Martínez y Georges-Reyes (2021), quienes enfatizan la importancia de una alfabetización digital que prepare a los funcionarios para participar activamente en un mundo altamente interconectado.

Pregunta #4

¿Considera que el modelo de gobierno electrónico ha mejorado la eficiencia en la prestación de servicios a los ciudadanos?

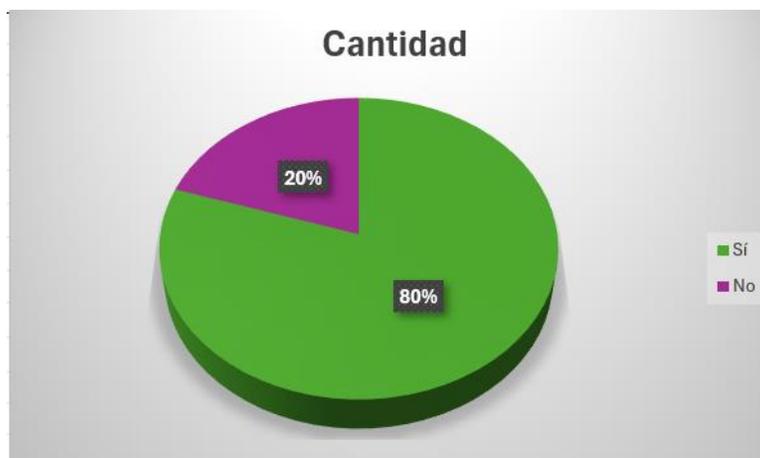
Tabla:4

Modelo de gobierno electrónico

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	(80%)
No	2	(20%)
Total	10	100%

Fuente: Personal del Área de TICS – (CNEL EP)

Elaborado por: Domínguez Soledispa Elihu Abraham



Elaborado por: Domínguez Soledispa Elihu Abraham

Análisis

La mayoría de los encuestados (80%), considera que el modelo de gobierno electrónico implementado ha llevado a una mayor eficiencia en los servicios brindados por CNEL, lo que es un indicador positivo de su implementación. A pesar de los desafíos y deficiencias en las competencias digitales identificadas en el estudio desarrollado, este porcentaje significativo indica que el gobierno electrónico está teniendo un efecto positivo y tangible en los funcionarios.

Sin embargo, el 20% no reconocen este avance, sugiriendo que debería ser examinado más de cerca la proporción pequeña pero sustancial, que puede estar relacionada con desafíos en la utilización de recursos digitales o una implementación desigual del enfoque de gobierno electrónico en varios sectores de la organización.

La percepción mayoritariamente positiva se alinea con los beneficios del gobierno electrónico señalados por Bruzza Moncayo (2020), como la optimización de procesos, la mejora en el intercambio de información y la mayor transparencia. No obstante, el porcentaje que no percibe mejoras, subraya la importancia de una implementación integral y bien gestionada, como lo destaca Fernández (2018) al hablar del objetivo del gobierno electrónico de mejorar la accesibilidad y eficiencia de los servicios públicos.

Pregunta #5

¿Con qué frecuencia utiliza herramientas de colaboración en línea para comunicarse con otros funcionarios o ciudadanos (videoconferencias, compartir archivos, etc.)?

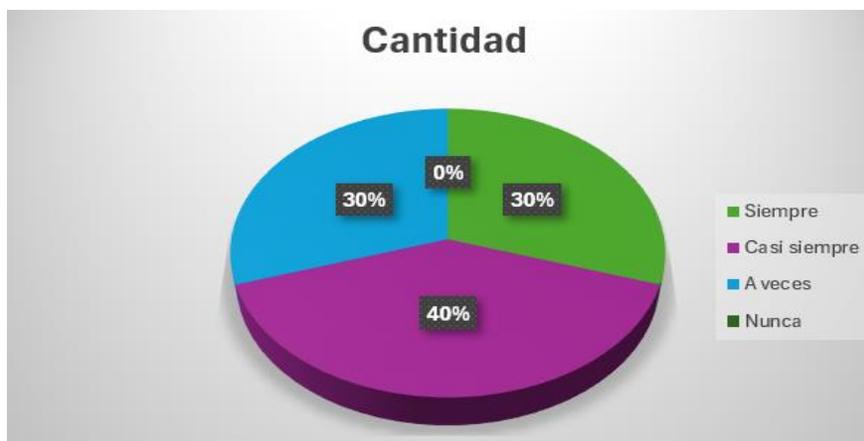
Tabla:5

Herramientas de colaboración

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	(30%)
Casi siempre	4	(40%)
A veces	3	(30%)
Nunca	0	(0%)
Total	10	100%

Fuente: Personal del Área de TICS – (CNEL EP)

Elaborado por: Domínguez Soledispa Elihu Abraham



Elaborado por: Domínguez Soledispa Elihu Abraham

Análisis

El 70% de las personas encuestadas, utilizan herramientas de colaboración en línea, ya sea siempre o casi siempre. La elevada frecuencia indica una utilización favorable de las tecnologías colaborativas, lo cual es crucial en el contexto del gobierno electrónico. El hecho de que no existan respuestas “nunca” es una señal positiva, ya que implica que todos los encuestados utilizan estas herramientas de alguna manera.

El 30% responde que las utilizan esporádicamente, lo que puede representar campos o roles donde la colaboración en línea es menos importante o donde el uso frecuente puede ser problemático. El uso frecuente de herramientas colaborativas es consistente con las habilidades de colaboración identificadas por Trujillo Sez y Álvarez Jiménez (2021), quienes las consideran como esenciales para los servidores públicos en un modelo de gobierno electrónico. La modernización de la administración pública se está viendo facilitada por la interacción digital, como destacan Zamora et al (2018) en relación a la iniciativa ecuatoriana en el ámbito de los gobiernos electrónicos.

Pregunta #6

Las herramientas digitales han favorecido sus habilidades para liderar proyectos o equipos de trabajo?

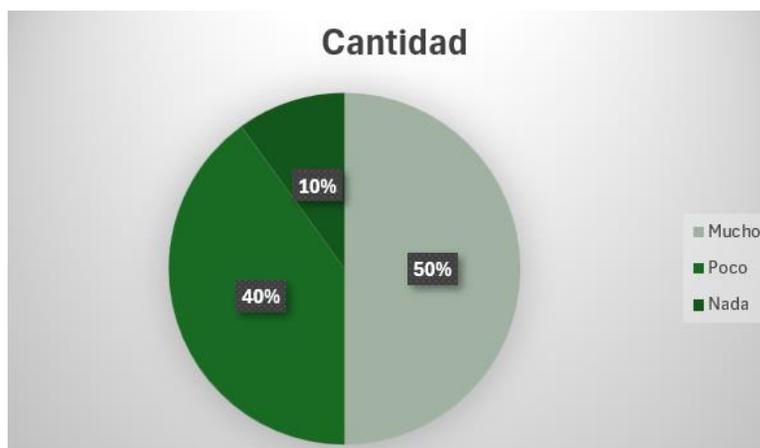
Tabla:6

Habilidades para liderar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	5	(50%)
Poco	4	(40%)
Nada	1	(10%)
Total	10	100%

Fuente: Personal del Área de TICS – (CNEL EP)

Elaborado por: Domínguez Soledispa Elihu Abraham



Elaborado por: Domínguez Soledispa Elihu Abraham

Análisis

Las herramientas digitales han tenido un impacto significativo en las habilidades de liderazgo del 50% de los encuestados, mientras que el 40% sugieren una ligera mejoría, mientras que el 10% no ha percibido algún beneficio. Los resultados obtenidos demuestran, que las herramientas digitales influyen positivamente en las capacidades de liderazgo en la mayoría de los encuestados al percibir una mejora sustancial o moderada del 90%, lo que implica que las herramientas digitales están transformando la forma en que se gestionan los proyectos y los equipos de trabajo en las instituciones u organizaciones. Las habilidades de liderazgo descritas por Trujillo Sez y Álvarez Jiménez (2021) son cruciales en la era digital y los modelos de gobierno electrónico están en línea con esto. Sin embargo, quienes no ven algún beneficio, podrían tratarse de personas con resistencia al cambio.

Conclusiones.

El estudio de caso desarrollado en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP MANTA sobre competencias digitales en contextos de gobierno electrónico, permitió elaborar las siguientes conclusiones:

- La etapa de maduración en la cual se encuentra CNEL EP es el *estado de transición y acercándose a una **integración total*** con relación al modelo de gobierno electrónico implementado.
- La complejidad de la transformación digital en el sector público, se refleja en el caso de CNEL EP MANTA, donde los avances tecnológicos requieren un aumento proporcional en las habilidades y competencias de los servidores públicos. Esta situación descrita, es un ejemplo de las muchas instituciones públicas que están luchando por implementar plenamente modelos de gobierno electrónico eficientes y eficaces. A pesar del uso generalizado de herramientas de colaboración en línea y la mejora percibida en las habilidades de liderazgo digital, todavía existen obstáculos importantes para la capacitación y el desarrollo de competencias digitales avanzadas.
- CNEL EP Manta ha mostrado un fuerte compromiso con la innovación tecnológica y la mejora del servicio al cliente. Actualmente se encuentra en una transición hacia **una Integración Total** buscando ofrecer una experiencia de usuario más eficiente y confiable, a través de la consolidación de la confianza en sus servicios digitales. Se pudo conocer que la empresa ha transitado todas las etapas de maduración que atraviesan las organizaciones o empresas del sector público para llegar a completar la implementación de un modelo de gobierno

electrónico, encontrándose actualmente en una etapa de **integración total**. En esta etapa, se deben buscar aquellas **estrategias** que orienten a la consolidación del modelo de gobierno electrónico implementado

Recomendaciones.

En base a los resultados obtenidos, se recomienda a CNEL EP MANTA, trabajar en la **planificación de estrategias** para lograr la **etapa de Integración Total** del modelo de gobierno electrónico implementado, que contemple entre otros aspectos:

- **Programas de Capacitación Integral:**

Construir y ejecutar un programa integral y continuo de capacitación en habilidades digitales, adaptado a los distintos niveles de habilidad de los funcionarios.

Incluyendo cursos personalizados sobre la utilización avanzada de herramientas digitales, que sean pertinentes al marco de gobierno electrónico aplicado en CNEL EP MANTA.

- **Actualización Tecnológica:**

Examinar las herramientas digitales de última generación y evaluar su funcionalidad, enfatizando la importancia de modernizar las tecnologías obsoletas y adquirir nuevas herramientas que permitan el funcionamiento óptimo del modelo de gobierno electrónico implementado.

- **Fomentar una cultura de innovación digital**

Fomentar una cultura innovadora y de aprendizaje dentro de lo digital dar incentivos a los funcionarios por exhibir avances significativos en sus competencias digitales

- **Colaboración Interinstitucional:**

Colaborar con otras entidades públicas que hayan implementado eficazmente sistemas gubernamentales electrónicos.

Referencias

- Alatrash, R., Albskri, A., & Boskovic, A. (2016). Implementation of e-government in Libya. *Economic and Social Development*, 40–47.
- Avello-Martínez, R. & Georege-Reyes, C.(2021). Alfabetización digital en la educación. Revisión sistemática de la producción científica en SCOPUS.DOI:10.6018/red.444751
- Askim, J. (2007). How do politicians use performance information? An analysis of the Norwegian local government experience. *International Review of Administrative Sciences*, 73(3), 453-472. <https://doi.org/10.1177/0020852307081152>
- Acevedo, L. (2018). Competencias digitales y desarrollo profesional en docentes de los colegios Fe y Alegría de Año Nuevo Collique en el 2017. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14483/Acevedo_LLL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arellano, F. M. (2017). Metadatos y repositorios institucionales. *Bibliotecas y archivos (México, DF)*, 2(4), 44-52.
- Bruzza Moncayo, M. A. (2020). Diseño de un modelo para la implementación de gobierno electrónico en instituciones estatales
- Barragán-Martínez, X., & Guevara-Viejó, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19), 110-127.
- Cobo, C., Cultura digital y nuevos perfiles profesionales: Desafíos regionales, en @TIC *Revista d’Innovació Educativa*, 5 (2), 1-7 (2010)

Cano, C. (2017). Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril–agosto 2016. *Universidad Nacional de Loja. Loja, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/18562>.*

Corrado, E. M. & Moulaison, H. (2017). *Digital Preservation for Libraries, Archives and Museums*. London: Rowman & Littlefield.

Dash, S., & Kumar, S. (2016). E-Governance paradigm using cloud infrastructure: Benefits and challenges. *Procedia Computer Science*, 85 (2016), 84-3855.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2016.05.274>

Farro, Y. A. F. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13807-13821.

Fernández García, E. R. (2018). Implementación del Gobierno Electrónico en las Entidades Públicas del Perú.

Farazmand, A. (2018). *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance* (Ed. rev.). Springer International Publishing.

González, D., Fredy, O., & Corredor, J. (2017). La alfabetización tecnológica: de la informática al desarrollo de competencias tecnológicas. *Estudios Pedagógicos*, XLIII(1), 193-212. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/estped/v43n1/art12.pdf>

Guallo Paca, J. F., & Guadalupe Arias, S. E. (2018). La alfabetización digital en Ecuador en el siglo XXI. *Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo*, (noviembre).

Guevara Alarcon, D. (2022). Gestión estratégica del programa de ciberseguridad y su impacto en la postura de seguridad digital de Centria, en el año 2020.

Huaira Paraguay, Y. S. (2021). sistema de gobierno electrónico para mejorar la gestión pública del gobierno regional de Huancavelica.

Honores Coronado, J. (2021). Gobierno electrónico: Hacia una tecnología humana, democrática y transparente.

Jiménez, I., Martelo, R., & Jaimes, J. (2017). Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la. Información tecnológica¹². Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v28n5/art10.pdf>

Kaufman, E. y Piana, S. (2007) Algunas aclaraciones sobre gobierno electrónico y sociedad de la información y el conocimiento. EN: Políticas públicas y tecnologías. Compilador: Kaufman, E. Primera Edición, Buenos Aires, Argentina, La Crujía Ediciones, p.

Lino Calle, H. L. (2022). *el gobierno electrónico como estrategia y su incidencia en la eficiencia de la gestión pública, empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado sanitario jipijapa* (master's thesis, jipijapa-unesum).

Labrada Delgado, E. J. (2019). *Módulo Referencias Bibliográficas de XABAL REPXOS 4.0 en la tecnología Alfresco Community Edition 5.2* (Bachelor's thesis, Universidad de las Ciencias Informáticas. Facultad 2.).

Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Ahmed, Z. (2021). Future of e-Government: Anintegrated conceptual framework. 1731-17.doi:<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>

Matamala, C. (2018). Desarrollo de alfabetización digital ¿Cuáles son las estrategias de los profesores para enseñar habilidades de información? *Perfiles Educativos*, XL(162), 68-85.

Montes, R., Prado, J., Paz, C., & Valdez, M.(2019). Alfabetización informacional y digital mediante b-learning.*InterCambios*, 6(1), 1-9.doi:<http://dx.doi.org/10.29156/inter.6.1.1>

- Martinez, C. (2014). El futuro digital en Latinoamérica 2014. *Industria Musical*,(89). Recuperado de <http://industriamusical.es/el-futuro-digital-en-latinoamerica-2014/>
- Navarro, P. M. (2023). Redefinición de las competencias de los empleados y empleadas públicas ante el uso de la Inteligencia Artificial por la Administración Pública. *Documentación Administrativa*, 73-87.
- Páez, Á. (2015). Gobierno electrónico: Las Tecnologías de Información y Comunicación transformando la gestión pública. *Quórum Académico*, 12(2), 205-208.
- PILLPE, Y. 2020. “Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020”.Universidad César Vallejo. p.1 Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49465/Pillpe_MYESD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyes, C. E. G. (2020). Alfabetización y alfabetización digital. *Transdigital*, 1(1).
- Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, (48), 1-16. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Red GEALC, O. (2016). Gobierno Abierto y e-Gobierno. Boletín 114 Foro e-Gobierno OEA. Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC). <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=t1p4c1cZYE8%3D&tabid=1729>
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (26 de Mayo de 2014). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014 - 2017. Versión 1.0. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp->

Serna, M. y O. Ramírez, Gobierno abierto y competencias digitales: Transformando la administración pública para afrontar los retos del nuevo paradigma, Cuadernos de Gobierno y Administración Pública, 3(1), 1-14 (2016)

Santa, R., MacDonald, J., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39-50.

Saavedra, L. O. M. Algunos apuntes sobre la historia y los debates entorno a los Metadatos de Preservación para objetos digitales.

The World Bank. (n.d.). Retrieved from <http://www.worldbank.org/>

Trujillo Sáez, F. J., & Álvarez Jiménez, D. (2021). Transformación digital de la administración pública:¿ Qué competencias necesitan los empleados públicos?.

inod Kumar, T. M. (2014). E-Governance for Smart Cities. *Advances in 21st Century Human Settlements*, , 1–43. https://doi.org/10.1007/978-981-287-287-6_1

Viñarás-Abad, M., Abad-Alcalá, L., Llorente-Barroso, C., Sánchez-Valle, M., y Pretel-Jiménez, M. (2017). Administración electrónica y e-inclusión de las personas mayores. *Revista Latina de Comunicación Social*, 197-219

Zúñiga, R. P., Castillo, O. C., Hernández, E. M., & Cervantes, G. A. (2015). Análisis general del gobierno electrónico en México. *PAAKAT: Revista de tecnología y sociedad*, 5(9),10.

Zamora-Boza, C., Arrobo-Cedeño, N., & Cornejo-Marcos, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(8)

Anexo

Entrevista elaborada para el líder de administración de tics:



Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio
Carrera Gestión de la Información Gerencial

Nombre: Ing. MACIAS VERA DARWIN ANTONIO

Cargo: LIDER DE ADMINISTRACION DE TICS

ETAPAS DE MADURACIÓN DEL MODELO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Presencia Emergente: Durante este período, la empresa comienza a adoptar el modelo de gobierno electrónico, pero este se limita principalmente a brindar información básica a través de Internet.

Presencia Ampliada: En esta etapa, la empresa está ampliando su presencia en la web y en los motores de búsqueda de Internet. La comunicación también comienza vía correo electrónico.

Presencia Interactiva: Las organizaciones gubernamentales están asumiendo un papel más activo en Internet, brindando servicios con interacciones más complejas. Un ejemplo de esto es permitir a los ciudadanos enviar y completar formularios en línea.

Presencia Transaccional: Durante esta fase, el gobierno proporciona servicios esenciales en línea, como la emisión de visas, certificados de nacimiento y defunción, y la capacidad de pagar multas e impuestos.

Integración Total: en esta etapa avanzada, los servicios gubernamentales están completamente integrados en línea. Los usuarios experimentan transiciones fluidas entre una variedad de servicios sin notar diferencias significativas entre ellos.

Cómo ha sido la evolución de CNEL a través de las diferentes etapas de maduración del modelo de gobierno electrónico adoptado y qué tecnología se fueron adoptando en cada una de ellas ?

Encuesta elaborada para los empleados del departamento de tics:



Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio
Carrera Gestión de la Información Gerencial

Habilidades digitales: habilidades para utilizar herramientas digitales y tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

¿Con qué frecuencia presenta dificultades significativas en el uso de herramientas y tecnologías digitales para desarrollar sus actividades de trabajo diarias?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

¿En qué nivel de conocimientos y habilidades se ubicaría, para analizar y procesar información digital de manera eficiente?

Avanzado

Intermedio

Básico

Nulo

Habilidades de innovación: capacidad de generar nuevas ideas y soluciones creativas para mejorar los servicios públicos

¿Considera que ha recibido la capacitación adecuada para desarrollar sus competencias digitales en el marco del modelo de gobierno electrónico implementado por la empresa u organización ?

Sí

No

¿Considera que el modelo de gobierno electrónico ha mejorado la eficiencia en la prestación de servicios a los ciudadanos?

Sí

No

Habilidades de colaboración: habilidades para trabajar en grupos y colaborar con otros funcionarios y ciudadanos.

¿Con qué frecuencia utiliza herramientas de colaboración en línea para comunicarse con otros funcionarios o ciudadanos (videoconferencias, compartir archivos, etc.)?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

Habilidades de liderazgo: Habilidades para liderar proyectos y equipos de trabajo en un entorno digital

Las herramientas digitales han favorecido sus habilidades para liderar proyectos o equipos de trabajo ?

Mucho

Poco

Nada

Propuesta de solución.

- 1. Título:** Implementación de Políticas de Uso de Metadatos para CNEL EP
- 2. Objetivo :** La presente propuesta se presenta como una estrategia que contribuya a la consolidación de la etapa de **Integración Total** hacia la cual se encuentra avanzando CNEL EP.
- 3. Justificación :** De acuerdo a Martínez (2014) para la formulación de estrategias que permitan alcanzar la etapa de **Integración Total** en un marco de implementación de modelos de gobiernos electrónicos, es fundamental considerar aspectos como **implementar una política de uso de metadatos**, adoptar estándares de telecomunicaciones actualizados y explorar nuevas técnicas de prestación de servicios. Para llevar a cabo este proceso es necesario desarrollar un plan básico que incluya la integración de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).
- 4. Descripción.**

La administración efectiva de la información es un pilar esencial para cualquier organización moderna, especialmente para entidades públicas como la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP). Los metadatos son una parte vital en los modelos de Gobierno Electrónico, los cuales sirven para agilizar la búsqueda y recuperación de datos. Por otro lado, no sólo permiten el control interno de la información, sino que también hacen que los servicios públicos sean accesibles y transparentes para los ciudadanos.

Para Martínez Arellano (2017) "Los metadatos se han vuelto cada vez más conocidos, entre otras cosas, debido al creciente número de recursos digitales o de información electrónica. La definición más frecuente de metadatos es **datos sobre datos**, lo cual facilita su organización,

búsqueda y gestión". Es decir, es información que se usa para describir los datos contenidos en algo como una página web, documento o archivo.

Desarrollar una política de uso de metadatos, es una estrategia clave para optimizar los procesos internos de CNEL EP. Al adoptar estándares internacionales y educar a los empleados públicos en el uso de metadatos puede ayudar a facilitar la interoperabilidad entre sistemas y plataformas. Esto no sólo aumenta la eficiencia operativa, sino que también mejora la calidad de los servicios públicos y aumenta la confianza de los ciudadanos en las instituciones.

Diversos estudios han subrayado la importancia de los metadatos en las estrategias de gobiernos electrónicos. De acuerdo a Martínez (2014), la formulación adecuada de estrategias es esencial para alcanzar los objetivos organizacionales y adaptarse a los cambios del entorno, destacando la relevancia de una política bien definida en este ámbito. Implementar una política de uso de metadatos en CNEL EP representa, por tanto, una oportunidad significativa para mejorar la gestión de la información y los procesos administrativos, beneficiando tanto a la organización como a la sociedad en general. Para llevar a cabo este proceso es necesario desarrollar un plan básico que incluya la integración de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

De acuerdo a Labrada Delgado (2019) los metadatos se dividen en tres categorías principales: administrativos, estructurales y descriptivos:

Metadatos descriptivos: se utilizan para definir y describir la información que contiene el recurso, los atributos bibliográficos, como el título, el autor/creador, el idioma y las palabras clave, así como los físicos, como la condición de las dimensiones.

Metadatos administrativos: se refieren a las propiedades y características del recurso; facilitan el manejo y el procesamiento tanto físico como tecnológico de las colecciones digitales

tanto a corto como a largo plazo, incluyen información sobre las condiciones de preservación, la gestión de los derechos, el control de acceso y la creación y el control de calidad.

Metadatos Estructurales: describen la relación entre los materiales y brindan información sobre la organización interna de los recursos electrónicos, incluyendo páginas, secciones, capítulos, partes, índices, tablas de contenido, etc. La presentación y la navegación de los recursos y recursos y relacionan las diferentes partes que los componen.

En este sentido, una estrategia para la implementación de políticas de uso de metadatos en una empresa u organización debe considerar los siguientes elementos de acuerdo a Martínez Arellano (2017) :

Estándares y Protocolos:

- Adoptar estándares internacionales como el Dublin Core para la creación de metadatos.
- Establecer protocolos claros para la entrada de datos, asegurando consistencia y precisión.

Capacitación y Desarrollo de Competencias

- Implementar programas de formación continua para los servidores públicos sobre la importancia y el uso de metadatos.
- Fomentar el desarrollo de competencias digitales específicas relacionadas con la gestión de metadatos.

Mejoras en Interoperabilidad (los protocolos, las tecnologías y los mecanismos que permiten que los datos fluyan entre diversos sistemas con una mínima intervención humana):

- Utilizar herramientas tecnológicas que permitan la integración de metadatos en los sistemas de información existentes.

- Asegurar que los metadatos sean compatibles y accesibles a través de diferentes plataformas y departamentos.

5. Beneficios esperados.

3.1 Transparencia y Eficiencia

La correcta gestión de metadatos mejora la transparencia y eficiencia de los procesos internos, facilitando el acceso a la información por parte de los ciudadanos y otros interesados.

3.2 Mejora en la Calidad de los Servicios:

La utilización de metadatos permite una mejor organización y recuperación de la información, lo cual se traduce en una mejora en la calidad de los servicios públicos prestados.

3.3 Optimización de Recursos:

La adopción de una política de metadatos permite una mejor utilización de los recursos tecnológicos y humanos, reduciendo redundancias y mejorando la eficiencia operativa.