



# **Implementación del Gobierno Electrónico en las Entidades Públicas del Perú**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Emma Rossana Fernández García

**ASESORA:**

Dra. Isabel Menacho Vargas

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**2018**

.....

**Dr.**

**Presidente**

.....

**Mg. Santiago Gallarday Morales**

**Secretario**

.....

**Dr. Isabel Menacho Vargas**

**Vocal**

**Dedicatoria**

A mis hijos, Alessandra y Cristhian y a mi esposo Miguel por su paciencia en esta etapa de mi vida.

### **Agradecimiento**

A mi Asesora la Dra. Isabel Menacho Vargas por incentivar me a culminar mi trabajo de investigación, a mis amigas de la maestría y a todas las personas que de alguna manera me aportaron con sus conocimientos.

### **Declaración Jurada**

Yo, **Emma Rossana Fernández García**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “**Implementación del Gobierno Electrónico en las Entidades Públicas del Perú**” presentada, en 97 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 03 de marzo del 2018

---

**Firma**

**Emma Rossana Fernández García**

DNI: 07445843

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Pongo a vuestra consideración la tesis titulada “Implementación del Gobierno Electrónico en las Entidades Públicas del Perú”, con la finalidad de determinar desde la perspectiva de los usuarios en qué fase de la implementación se encuentra el Gobierno Electrónico, en especial la relación Gobierno a Ciudadano y como esta se viene afectando, la cual es importante en el marco de la modernización del Estado en nuestro país.

Con lo cual cumplo con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la Asamblea Nacional de Rectores para optar el grado de maestro en Gestión Pública.

La presente investigación constituye una contribución a las autoridades del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, a fin de que se comprenda la importancia de avanzar con la implementación del gobierno electrónico en su relación gobierno a ciudadano.

El estudio está compuesto o estructurado en el conocimiento científico, compuesto por ocho capítulos, el primero denominado Introducción, en la segunda sección se desarrolla el problema de investigación, en la tercera sección desarrolla el marco metodológico, en la cuarta sección presenta los resultados de la investigación, en la quinta se desarrolla la discusión de estudio, en la sexta sección se presenta las conclusiones, en la séptima se presenta las recomendaciones y última sección se presenta las referencias bibliográficas y demás anexos que se considere necesarios.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

## Índice

	Página
Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tabla	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	14
1.1.1 Antecedentes Internacionales	14
1.1.2 Antecedentes Nacionales	17
1.2 Marco teórico referencial	20
1.3 Marco espacial	33
1.4 Marco temporal	35
1.5 Contextualización	35
<b>II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
2.1 Aproximación temática: preguntas orientadoras	41
2.2 Formulación del problema de investigación	42
2.2.1 Problema general	42
2.2.2 Problemas específicos	42
2.3 Justificación	42
2.3.1 Justificación teórica	42
2.3.2 Justificación metodológica	42

2.3.3	Justificación práctica	43
2.4	Relevancia	43
2.5	Contribución	43
2.6	Objetivos	44
2.6.1	Objetivo general	44
2.6.2	Objetivos específicos	44
<b>III. MARCO METODOLÓGICO</b>		
3.1	Metodología	46
3.1.1	Tipo de estudio	46
3.1.2	Diseño	46
3.2	Escenario de estudio	46
3.3	Caracterización de sujetos	46
3.4	Trayectoria metodológica	47
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.6	Tratamiento de la información	47
3.7	Mapeamiento	48
3.8	Rigor científico	49
<b>IV. RESULTADOS</b>		
4.1	Descripción de resultados	51
<b>V. DISCUSIÓN</b>		58
<b>VI. CONCLUSIONES</b>		61
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>		63
<b>VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		65
<b>IX. ANEXOS</b>		
9.1	Anexo 1	68
9.2	Anexo 2	70

9.3 Anexo 3

91

**Índice de Tablas**

Tabla 1

Página

32

## Resumen

La presente investigación tiene por objetivo general, conocer desde la perspectiva del ciudadano como se continúa en la implementación del Gobierno Electrónico en la relación Gobierno a Ciudadano que emplea el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. El estudio se basó en las opiniones y percepciones que un grupo de ciudadanos que usan el servicio a través del portal web. Esta investigación es de tipo cualitativo y empleo como variable la implementación del Gobierno Electrónico.

La investigación cualitativa permitió conocer desde la perspectiva de los ciudadanos como se percibe la implementación del Gobierno Electrónico en los servicios o programas que el Estado ofrece a la ciudadanía. Para lograr ello, el diseño metodológico utilizado fue el fenomenológico ya que se buscó describir y comprender las experiencias del grupo en estudio sobre un hecho común. Se empleó una entrevista semiestructurada, constituida por siete preguntas; además se utilizó la observación, la cual se registró en una bitácora de datos, estos instrumentos ayudaron en el estudio de la variable implementación del gobierno electrónico, a través de sus tres categorías.

La investigación concluye en que los usuarios del servicio del Centro de Empleo del portal del MTPE perciben que el servicio no se encuentra actualizado con las nuevas tendencias de tecnologías de información y comunicación y que el Estado no le da la debida importancia en el mejoramiento de la relación gobierno a ciudadano trayendo como consecuencia la discontinuidad de la implementación del Gobierno Electrónico en el servicio del Centro de Empleo.

**Palabras claves:** Gobierno Electrónico, Implementación, relación gobierno a ciudadano.

## Summary

The present investigation has for general objective, to know from the perspective of the citizen as it is continued in the implementation of the Electronic Government in the relation Government to Citizen that employs the Center of Employment of the Ministry of Work and Promotion of the Employment. The study was based on the opinions and perceptions of a group of citizens who use the service through the web portal. This research is of qualitative type and employment as a variable the implementation of Electronic Government.

The qualitative research allowed to know from the perspective of the citizens how the implementation of Electronic Government is perceived in the services or programs that the State offers to the citizens. In order to achieve this, the methodological design used was the phenomenological one since it sought to describe and understand the experiences of the group under study on a common fact. A semi-structured interview was used, consisting of seven questions; In addition, observation was used, which was recorded in a data log, these instruments helped in the study of the variable implementation of electronic government, through its three categories.

The research concludes that users of the Employment Center service of the MTPE portal perceive that the service is not updated with the new trends in information and communication technologies and that the State does not give due importance to the improvement of the government to citizen relationship, resulting in the discontinuity of the progress in the implementation of Electronic Government in the Employment Center service.

**Keywords:** Electronic Government, Implementation, government to citizen relationship.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Antecedentes

El desarrollo constante y crecimiento social y económico, ha permitido que nuevas tecnologías hayan surgido, una de ellas está relacionada a la información y comunicación, la cual se ha ido insertando en el día a día del ciudadano de un país, sino que también en las entidades pública, en especial en aquellos países que iniciar una etapa de modernización de la gestión pública.

En el marco de la modernización de la gestión pública nace un concepto nuevo que está íntimamente relacionado con las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), este es el Gobierno Electrónico llamado también E - Gobierno, E – Government o Gobierno Digital. Al hablar de Gobierno Electrónico estamos refiriéndonos al uso de las tecnologías de información y comunicación en la entrega de los servicios y programas a la ciudadanía de un país, ello no implica mayores tiempos de entrega y complejidad de su uso, por el contrario implica tener una comunicación rápida y eficiente.

Este nuevo concepto fue implementándose en los procesos de entrega de los servicios, de manera que fueron reestructurándose de tal manera que los ajustes se realicen con un enfoque de atención al ciudadano. Sin embargo existen servicios y/o programas que aún son limitados e incluso aún no utilizan los TIC, en este sentido es necesario conocer el avance de la implementación del gobierno electrónico en las entidades públicas pero desde la mirada del ciudadano, de tal manera que ello nos permita aportar en los avances que debería el Estado ir ejecutando.

El presente estudio de investigación se sustenta en estudios realizados a nivel nacional e internacional, los cuales son referentes del tema que se aborda el trabajo. Es así que a nivel internacional se ha citado a:

Girón (2013) presentó la tesis para optar el grado de maestro en comunicación en la Universidad Centroamericana José Simón Cañas (El Salvador), denominada “Gobierno electrónico y acceso a la información”, teniendo como objetivo general evaluar las condiciones y las capacidades que

tiene los sitios web del Órgano Ejecutivo para dar cumplimiento a la ley de accesos a información pública, dicha investigación se basó en las tres perspectivas de evaluación de Araya (2004), las cuales se refieren al análisis propiamente de los portales web, como desde la calidad de la información que se ofrecen a los usuarios; la problemática de la comunicación existente en el interior de las entidades del Estado y la calidad de servicio que ofrecen a la ciudadanía. La investigación se apoyó en instrumentos de recolección de datos, lectura bibliográfica, análisis de sitios web, entrevistas y consultas a usuarios de los portales electrónicos, concluye señalando la importancia de la participación ciudadana en el desarrollo de los portales institucionales, ello se evidencia a través de las consultas e interacciones que los ciudadanos realizan con las entidades públicas, así se convierten en garantes de la planeación ejecución y monitoreo de los portales institucionales.

Arias y Laica (2015) en la tesina “Análisis de la implementación del Gobierno Electrónico en Ecuador” presentada para obtener el título de Ingeniería en electrónica y telecomunicaciones en la Escuela Superior Politécnica del Litoral, tuvo como objetivo general realizar un análisis de la implementación del gobierno electrónico en Ecuador, para este análisis se empleó información de experiencias de los países de Chile y Corea del Sur por ser los que tienen mayor avance el Gobierno Electrónico y se recopiló información de la situación actual de la implementación del gobierno electrónico en el gobierno central de Ecuador. Las conclusiones que obtuvieron los autores destaca la necesidad de seguir avanzando en la implementación del gobierno electrónico en todas sus entidades a fin de brindar un buen servicio a la ciudadanía y que para ello es recomendable realizar alianzas con los países que tienen avances en gobierno electrónico y fomentar a los centros de investigación y universidades a crear sistemas seguros y confiables.

Ruiz (2013) en su tesis denominada “El gobierno en línea en Colombia” presentada para obtener el título de Magister en Derecho Administrativo en la Universidad del Rosario plantea como objetivo conocer la situación actual del gobierno en línea en Colombia, con el propósito de contar con un documentos de

consulta que contribuya a documentar e informar a las entidades públicas, y a la ciudadanía sobre las acciones desarrolladas por el Gobierno nacional en el desarrollo e implementación del Gobierno en Línea en Colombia. La investigación realizada, empleo la metodología del estudio descriptivo y llego a la conclusión que a través del gobierno en línea, Colombia ha comenzado a pasar de un sistema administrativo descentralizado a un sistema integrado de administración electrónica, lo cual permite la interconexión entre las diferentes entidades públicas, mejorando la entrega de los servicios públicos. Asimismo, demuestra que contribuye en la gestión de la información entregada a los ciudadanos y en la interacción entre los mismos y el gobierno, en la gestión del comercio de bienes y servicios. Finalmente Colombia debe continuar fortaleciendo la infraestructura de las telecomunicaciones de tal manera que se aumente los niveles de usuarios de internet, línea telefónica, internet móvil.

Bieito (2015) en su tesis doctoral “Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay” presentado a la Universidad Oberta de Catalunya – Uruguay, cuyo objetivo de la tesis tiene a analizar como los gobiernos departamentales de Uruguay definen sus principales estrategias en proyectos de gobierno electrónico, así como comprender los obstáculos que se presentan en el momento de elaborar los planes. Se intenta comprender la disparidad entre el gobierno nacional y los gobiernos departamentales en el avance del gobierno electrónico en Uruguay. Esta investigación es de índole cualitativo y se basa en entrevistas realizadas a grupo de especialistas de tres áreas: Política pública, reformas y modernización en Uruguay; territorialidad, descentralización y desarrollo sub-nacional y tecnologías, planificación y gobierno electrónico, además se realiza un análisis sistemático de la documentación elaborada por el gobierno. Sus conclusiones revelan que existe una tendencia mínima en el desarrollo del gobierno electrónico en el nivel departamental, siendo la barrera de mayor significación para que siga avanzando el gobierno electrónico en todo el Estado a través de una planificación estratégica, la falta de voluntad política, de gestión y de modernización, así como de capital humano y de recursos financieros.

López (2014) en su tesis “Hacia una buena práctica de la interoperabilidad en el Estado de Chile: factores institucionales que la dificultan” presentada en la Universidad de Chile para optar el título de magister en Gestión y Políticas Públicas, tiene por objetivo general identificar los factores institucionales que inciden y/o dificultan una buena práctica de la interoperabilidad en la administración pública a nivel de gobierno central en el Estado de Chile, siendo su demostración exploratoria y descriptiva, apoyándose en instrumentos de recolección de información cualitativa. En sus conclusiones destaca que para una buena práctica de la interoperabilidad en la administración pública, los factores institucionales y contextuales son relevantes pero sobretodo la cultura organizativa, en donde la cultura de cooperación no existe y se hace necesario generar una estrategia de gestión de cambio en la que fomente la cultura de colaboración administrativa dentro del sector público.

A estos estudios, se suman los trabajos de investigación a nivel nacional que aportan al presente trabajo, así tenemos a:

Mesa (2016) en su tesis “La Interporabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú”, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú para optar el título de Magister en Ciencia Política y Gobierno con Mención en Políticas Públicas y Gestión Pública, tiene por objetivo identificar las condiciones necesarias para establecer mecanismos de coordinación adecuados para implementar la Política de Interporabilidad del Estado. La investigación utilizó una metodología cualitativa, teniendo como instrumentos de recolección de datos el uso de entrevistas semiestructurales. Las conclusiones a las que llego la investigación fueron que el desarrollo del gobierno electrónico en el país se clasifica en tres etapas: la primera etapa es la funcional que se inicia en los años 90 hasta el 2005, la segunda etapa es de formalización de políticas entre los años 2006 y 2011 y la tercera etapa la del gobierno electrónico en marcha desde el 2011 al 2014, asimismo concluye que existe un desarrollo principalmente del diseño de políticas públicas en gobierno electrónico y tareas pendiente en la implementación de estas políticas. No existe un desarrollo conjunto por parte de las entidades del gobierno electrónico entre ellas. Otro de los aspectos

importantes que se concluye que las políticas de interoperabilidad del Estado debe considerarse como tema político y no solo técnico, que es necesario fortalecer a las entidades públicas responsables de desarrollar proyectos que permitan avanzar con el gobierno electrónico en nuestro país y así mejorar los servicios de atención a la ciudadanía.

Escalante (2016) en su tesis “ Problemática de la Implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa El Salvador”, tiene como objetivo explicar la problemática que impide la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa El Salvador, presentada en la Universidad Cesar Vallejo para optar el título de Magister en Gestión Pública, este trabajo que tiene un enfoque cualitativo empleo instrumentos de recopilación de datos se basaron en documentos bibliográficos y se efectuó la revisión documentaría de los mismos. La investigación concluyo en que, a pesar de contar con un presupuesto para la automatización de sus procesos y servicios estos no son incluidos en el POI, debido a que no es de prioridad en la gestión del gestión actual de la municipalidad, además identifica que existe poca decisión política en mejorar las condiciones de acceso a la información, a pesar de contar con una normatividad de uso de los recursos, esta no es interpretada adecuadamente por los funcionarios de mayor jerarquía, ya que estos son designados por relaciones políticas que por perfiles técnicos que corresponden a órganos o unidades gerenciales.

Cárdenas (2015) en la tesis “La Comunicación Digital mediante redes sociales de organizaciones públicas” presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para optar el título de profesional de licenciado en Comunicación Social, la investigación busco aportar más conocimiento en el entorno al proceso comunicativo en los contextos virtuales por parte de las entidades públicas, en tal sentido se seleccionó un grupo de entidades públicas de acuerdo criterios que se relacionan con el trabajo de investigación y así, analizar su desempeño en el campo de la comunicación digital, por ello el estudio se centró en el proceso comunicativo de las entidades en los espacios que estas tienen en redes sociales. Para esta investigación se utilizó el método deductivo y

se aplicó la técnica de la observación. Las conclusiones a las que se llegó con este estudio fueron que en la actualidad las redes sociales son un espacio virtual en donde la interacción con el ciudadano es inmediata y porque es una comunicación fácil de utilizar, siendo así, el Estado podría aprovechar este espacio para seguir optimizar el gobierno electrónico en las entidades públicas. También considera que el uso de las redes sociales permitirá desarrollar planteamientos conjuntos que brinden una atención integrada hacia los ciudadanos, agilizando los procesos y optimizando los recursos.

García (2013) en su tesis “Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del gobierno regional de Lambayeque, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo para optar el título de Ingeniero de sistemas y computación, para este estudio se propuso desarrollar una propuesta de mejoras en la implementación de e- government con el fin de mejorar el nivel de atención a los ciudadanos por parte del Gobierno Regional de Lambayeque. Se empleó el método de Scrum, la cual es un proceso que no parte de un plan sino de la adaptación y orientado a las personas. El estudio tiene como conclusiones que aun el Gobierno Regional de Lambayeque se encuentra en una etapa denominada de interacción (según Layne y Lee) y que este tiene que ya pasar a la siguiente etapa de tal manera que logre mejorar la comunicación existente entre el gobierno y los ciudadanos para lo cual tiene que aumentar la confianza en los procesos del estado teniendo que fortalecer los canales de comunicación virtual que son más cercanos y comunes para la población.

Correa (2007) en su investigación titulada “gobierno electrónico para la modernización de la administración pública y la lucha contra la corrupción en el Perú para obtener el grado de licenciado, por la universidad nacional de Piura; cuyo objetivo es considerar como herramienta a la tecnología de la información y comunicación, aplicando a la reforma del estado de manera que se puntualiza en la gestión del GE. Asimismo, orientado al ciudadano, mejora de la calidad continua en la prestación de servicios, es la contribución de estas tecnologías de información en la gestión pública que permite traer beneficios pues constituye pilares fundamentales para la modernización y eficacia del estado. Este modelo

aporta transparencia a la información, la cual es ofrecida a la ciudadanía a través de los servicios del sector público, se disminuye costos al compartir recursos, ayudan a la descentralización acercando el gobierno a los ciudadanos y facilitan la participación en los procesos de tomas de decisiones, entre otros, el tipo de muestreo en la presente investigación es probabilístico y el tipo de la investigación es descriptiva y analítica.

Valle y Veliz (2015) en su tesis para obtener el título de licenciado en administración denominada “Percepción de los usuarios hacia un modelo online e-government en la UGEL 306 Rioja – año 2015 presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, propusieron estudiar la percepción de los usuarios hacia un modelo online con el propósito de mejorar la calidad del servicio de los usuarios a través del uso de las herramientas de las nuevas tecnologías, siendo este trabajo un diseño descriptivo se utilizó para la muestra a los usuarios administrativos y docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local 306 Rioja aplicando la técnica de la encuesta. Las conclusiones a que llegaron en el presente estudio fue los usuarios se encuentran en disposición para el uso de herramientas tecnológicas para realizar gestiones y transacciones con la entidad y revela que los usuarios valoran estos aspectos en cuanto a disminución del tiempo de respuesta y agilización, reducción de costos de operación, transparencia en la gestión pública y acercamiento de la administración pública con el ciudadano.

## **1.2 Marco Referencial**

El presente trabajo consideró como única variable a la implementación del Gobierno Electrónico, el cual se sustentó en un **marco referencial** que tiene como punto de partida las diversas literaturas que se han revisado para dar soporte al tema. Producto de esta revisión se organizó la información de los conceptos de implementación y de Gobierno Electrónico pero este último desde un enfoque gubernamental. Para ello, es necesario conocer sobre la implementación del Gobierno Electrónico en el Perú, así como el aspecto normativo que lo sustenta, el cual ha servido para comprender mejor los resultados generados en la presente investigación.

En el marco de la modernización del Estado, el Perú viene desarrollando una serie de cambios en la gestión pública, en tal sentido con la Ley N° 27658 en el año 2002, el Estado Peruano se declaró en un proceso de modernización con el objetivo de hacer que el Estado esté al servicio del ciudadano, con canales efectivos de participación ciudadana, descentralizado y desconcentrado, transparente en su gestión, con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados y fiscalmente equilibrado.

A ello se sumó que en el 2013 mediante Decreto Supremo N°004-2013-PC se estableció la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, con la visión de construir un Estado moderno al servicio de las personas, orientado al ciudadano, eficiente, unitario u descentralizado, inclusivo y abierto. Es así que mediante esta Política Nacional de Modernización se establece los pilares centrales y los ejes transversales, siendo en este último uno de ello el Gobierno Electrónico.

Los inicios de la implementación del Gobierno Electrónico en el Perú, datan desde los años noventa, época en que empieza a incursionar en el país las tendencias tecnológicas y los nuevos enfoques de reforma del Estado. El uso eficiente de la tecnología ha ido en paralelo con el interés del Estado en ejercer una nueva gestión pública moderna que contribuya a seguir avanzando en el desarrollo del país. Estas nuevas tendencias tecnológicas generaron en el Estado un concepto nuevo que es el Gobierno Electrónico, a pesar de haber sido algo novedoso fue poco atendida y su conocimiento entre los actores públicos no fue promovido con mayor interés, solo algunos sectores del Estado empezaron a dar algunos pasos en su implementación.

Es así, que en el nuevo contexto, se establece los primeros lineamientos de políticas generales para masificar el internet en el Perú, consecuentemente se fue dando factores para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como medio para mejorar la nueva gestión pública por el Estado.

Uno de los primeros accesos que el Estado Peruano desarrolló fue la creación del Portal del Estado Peruano (PEP), el cual fue el punto de partida para acceder en internet a cualquier información, servicio y procedimiento administrativo que

bridara las entidades públicas del país. Asimismo se fueron normando los lineamientos de políticas generales para promover la masificación del acceso a internet en el Perú – Decreto Supremo N° 066-2001 - PCM.

A partir de ello, se fueron creando desordenadamente programas, proyectos y servicios que tenían mucho que ver con el acceso al internet desde el sector público uno de ellos fue en el 2001, el proyecto Huascarán promovido por el Ministerio de Educación con el fin de desarrollar una red nacional moderna, que sea de confianza y con facilidad de acceso a toda fuente de información que permitiera mejorar la calidad educativa en las zonas rurales y urbanas. Este proyecto tuvo como soporte la participación del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, vivienda y construcción, en el desarrollo de las telecomunicaciones y los servicios informáticos.

En el 2002 se promulgan una serie de normas como la Ley N° 27806- Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública, los lineamientos de adquisiciones y Contrataciones del Estado y se creó el Consejo Superior de Contrataciones y Adquisiciones del Estado – CONSUCODE, el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado – SEACE.

Ya en el 2003, el Estado Peruano incluye al Gobierno Electrónico como un subprograma del Programa de Modernización y Descentralización del Estado, siendo uno de las primeras acciones como subprograma crear mediante la RM-N°181-2003-PCM a la Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información – CODESI y con DS N° 066-2003- PCM, se une la Subjefatura de Informática del Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI con la PCM, con el nuevo Reglamento de Organización y Funciones aprobado de la PCM – DS N° 067-2003-PCM, por primera vez se menciona a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI de la PCM como oficina responsable de dirigir y supervisar el Sistema Nacional de Informática y las políticas de Gobierno Electrónico, dándose de esta manera la institucionalización del Gobierno Electrónico en el Perú, para ello se le encarga a CODESI elaborar el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú denominada Agenda Digital Peruana.

El Perú continuó avanzando y en el 2004, la relación Gobierno a empresas se inicia con el desarrollo de los lineamientos para la implantación inicial del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado (SEACE). Luego en el 2005 se aprueba otras leyes que promueven el acceso a internet a personas con discapacidad – Ley N°28530, Ley de Promoción del Acceso a internet a personas con discapacidad.

En el 2007 con un nuevo gobernante en el Estado Peruano y con la firma del Tratado de Libre Comercio (TLC) con EEUU, se aprueba la Primera Estrategia Nacional de Gobierno electrónico (meta establecida en el quinto objetivo de la Agenda Digital) que planteo políticas para el desarrollo del Gobierno Electrónico, objetivos estratégicos y factores críticos de éxito, también se avanzó con el establecimiento de portales web para favorecer las relaciones entre Estado, ciudadanos y empresas, creándose el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE) – sistema de información en internet sobre los procedimientos, requisitos y derechos establecidos en el Texto Único de Procedimiento Administrativos (TUPA) de las entidades de la Administración Pública. Además se creó el Sistema de Ventanilla Única y el Sistema Integrado de Servicios Públicos Virtuales (SISEV) que integra a entidades participantes en el servicio de constitución de empresas en línea.

Así también, el Ministerio de Educación a través de la Dirección General de Tecnologías Educativas, inicio la implementación del programa Una Laptop por Niño (OLPC), programa que promovía la entrega de laptop a profesores como a alumnos de las zonas rurales del Perú bajo un nuevo modelo de enseñanza e integración a las TIC.

A mediados del 2007 con el DS N°63-2007-PCM se cambia el ROF de la PCM, en la cual la ONGEI se convierte en un órgano Técnico Especializado (OTE) dentro de la PCM, asimismo coordina con la Secretaria de Gestión Pública y brinda asistencia técnica en la implementación de los procesos de innovación tecnológica para la modernización de la gestión pública.

A fines del 2008 se inicia las primeras acciones relacionadas con la interoperabilidad en el Estado aprobando los lineamientos y mecanismos para la

interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado. También en Lima se realiza el Foro de Cooperación Económica Asia Pacífico (APEC), en este marco se firma un Convenio Marco o Memorándum de Entendimiento que tuvo como objetivo elaborar el Plan Maestro de Gobierno Electrónico. Posteriormente el Perú tuvo la visita de una delegación coreana para evaluar la situación del Gobierno Electrónico en el país.

En el 2009, una delegación peruana viajó al país oriental para intercambiar experiencias, observar y aprender del país coreano. En Marzo del mismo año se firma un nuevo convenio para realizar el estudio de factibilidad del Sistema Documento Electrónico y el equipo de Corea concluyó con el Plan Maestro de Gobierno Electrónico con una hoja de ruta desde el 2009 al 2013. En el 2010 se estableció la Política Nacional obligatorio cumplimiento que el país cuente con una Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica que permita a la población acceder al internet a través de una banda ancha. En el 2011, bajo la responsabilidad del a ONGEI, se continúa con los avances en la implementación del Gobierno Electrónico. En octubre del 2011 se crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) la cual integra a todas las entidades del Estado para brindar un mejor servicio a los ciudadanos. A fines del 2012 se inicia el proceso de formulación de la Política y el Plan Nacional Gobierno Electrónico 2013 – 2017.

Durante el mismo año se incorporaron 417 entidades de la administración pública al Portal de Transparencia Estándar, con ello se promovió la transparencia de los actos del Estado y el derecho de los ciudadanos al acceso a la información - Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública.

Hasta octubre del 2013 el 30% del total de municipalidades utilizan el sistema de portales y el portal de servicios al ciudadano y empresas cuenta con un total de 39961 tramites registrados, 369 servicios en línea.

Actualmente el Gobierno Electrónico se va implementando en todas las instancias programas y servicios de las entidades de la Administración Pública, de manera que facilite el desarrollo de la gestión hacia adentro y hacia afuera. Los servicios y programas dirigidos a la ciudadanía han ido avanzando con la

implementación del Gobierno Electrónico en diferentes formas y condiciones, ello se debe a las prioridades que el gobierno actual designa.

El Perú no es ajeno a las nuevas tendencias tecnológicas y el Estado a través del Gobierno Electrónico ha ido implementándolo con el propósito de tener estas nuevas tendencias tecnológicas como herramientas de gestión en la administración pública, el marco legal que sirvió de apoyo, nos permite conocer cómo se fueron produciendo estos avances. Es por ello importante comprender los términos que estamos señalando en el presente trabajo de investigación.

Para efectos de la investigación se consideró para la variable implementación del Gobierno Electrónico tomar como soporte las definiciones elaboradas por autores u organizaciones que definen al Gobierno Electrónico como tal, a ello se sumó los principios, ámbitos de intervención, tipos de relación del gobierno electrónico, así como también las fases que conforman la implementación del gobierno electrónico. Luego se tomó en cuenta las experiencias de otros países en la implementación del Gobierno Electrónico con el propósito de orientar adecuadamente a la investigación sobre los avances que se tienen en el país.

El inicio de esta esta investigación define al término Gobierno Electrónico según: La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico entiende las expresiones de “Gobierno Electrónico” y de “Administración Electrónica” como sinónimas, ambas consideradas como el uso de las TIC en los órganos de la administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y de la activa participación de los ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales (CLAD 2007:7).

Con esta definición se entiende que el Gobierno Electrónico es la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades públicas para mejorar la información y servicios que se entrega a los ciudadanos.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), define al gobierno electrónico como la oportunidad de desarrollar una nueva relación entre el Gobierno, ciudadanos, usuarios de servicios y empresas, a

través de las TIC, permitiendo la difusión y recopilación de información y servicios tanto dentro como fuera del gobierno para la prestación de servicios, la toma de decisiones y la rendición de cuentas. De esta manera es una herramienta para alcanzar un buen gobierno.

Según la organización, el Gobierno Electrónico guarda relación con el uso del internet como herramienta en la nueva administración pública de un país, en la que se crea una forma de relación entre el gobierno, los ciudadanos y los usuarios de los servicios y programas.

El Banco Mundial señala que el gobierno electrónico se refiere al uso por las agencias del gobierno de las tecnologías de información (tales como redes WAN, Internet, y computadoras móviles) que tienen la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas, y con el propio gobierno.

Para la institución, el Gobierno Electrónico es el uso de las tecnologías de información por las entidades públicas a través de redes como el internet.

Para el Grupo Gartner (2000), el gobierno electrónico es la innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, Internet y las nuevas formas de comunicación.

Para el grupo, el Gobierno Electrónico es un nuevo modelo de entrega de servicios a la ciudadanía que se realiza a través del internet como medio de comunicación.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) define al Gobierno Electrónico como: La utilización de Internet y el World Wide Web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos.

Para esta organización el uso del internet por el gobierno es la entrega de información y servicios a los ciudadanos.

Según la UNESCO, la gobernabilidad electrónica es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte del sector público con el objetivo de mejorar el suministro de información y el servicio proporcionado. De esta manera,

se trata de estimular la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones, haciendo que el gobierno sea más responsable, transparente y eficaz.

Según la organización, el Estado utiliza las nuevas tecnologías como el internet para brindar un mejor servicio e información a la ciudadanía de tal manera que el Estado es responsable, transparente y eficiente.

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) conceptualiza al gobierno electrónico como el uso de las tecnologías de la información y comunicación para prestar servicios públicos, mejorar la eficacia de la gestión y promover valores democráticos, así mismo regula el acceso a la información para iniciativas y promueva una sociedad informada.

Otra de las organizaciones que la definen como el uso de las tecnologías de información y comunicación utilizadas por el Estado para una mejor atención a la ciudadanía.

La Organización de los Estados Americanos (OEA) define al gobierno electrónico como la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público con el objetivo de incrementar la eficiencia la transparencia y la participación ciudadana.

Otra de las definiciones que coinciden en que el Gobierno Electrónico es el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el sector público para beneficio de la ciudadanía.

Para la E-government Act norteamericana (2002) lo define como el uso del Gobierno de aplicaciones basadas en Internet y otras tecnologías de la información, combinado con el proceso que implementa estas tecnologías para desarrollar el acceso y envío de información gubernamental y servicios; o llevar a cabo mejoras en las operaciones gubernamentales.

En conclusión para el presente trabajo, el Gobierno Electrónico es el uso de las tecnologías de información y comunicación por el Estado para brindar mejores servicios e información a la ciudadanía, ello en el marco de la modernización del Estado.

La conceptualización del Gobierno Electrónico ha llevado a generar principios, ámbitos de intervención, tipos de relación y etapas de implementación para lo cual las diferentes bibliografías coinciden en establecer que el Gobierno Electrónico se desarrolla:

En relación al ámbito de intervención: el Gobierno Electrónico en la gestión pública, mejora la gestión de los procesos e incrementa la productividad de los servicios que prestan las entidades públicas de tal manera que mejora la eficiencia del Estado en cuanto a la relaciones interinstitucionales y con la ciudadanía así como su participación activa en las decisiones que le afecten, con ello contribuye a la gobernabilidad del país.

En la participación ciudadana se fortalece la atención al ciudadano así como la mejora de la calidad de los servicios y de sus modalidades de provisión. En la interacción organizacional se busca mejorar la relación entre las entidades del gobierno y las empresas del sector privado, ONGs, ciudadanía, entre otros, para prestar un servicio eficiente y eficaz.

En relación a los Principios el Gobierno electrónico se desarrolla bajo los principios de Transparencia y accesibilidad - las entidades hacen disponible la información a través de sitio web con la debida calidad de la información, Interactividad - el cual mide el grado de facilidad con la que la información proporcionada por el gobierno es accesible y útil para los usuarios, Igualdad - no limita ni restringe el uso de otro medio que no sea electrónico en la relación entre ciudadano y Estado, Legalidad - las garantías previstas en los modos tradicionales de relación del ciudadano con el Gobierno en los medios electrónicos son las mismas, Conservación – se garantiza que las comunicaciones y documentos electrónicos se conservan en las mismas condiciones que por los medios tradicionales, Proporcionalidad – adecuación de los requerimientos de seguridad, Responsabilidad - el gobierno es responsable por los actos realizados por medios electrónicos así como por los medios tradicionales, Adecuación tecnológica - las administraciones elegirán las tecnologías más adecuadas para satisfacer sus necesidades.

En relación a la interacción la evolución del gobierno electrónico, ha originado establecerse tres tipos de entrega de los servicios, estos son a los ciudadanos, a las empresas y a los propios servidores del sector público que son denominados de la siguiente manera:

Gobierno a Ciudadanos (G2C) denominado también Government to Citizens, este tipo de relación se refiere a Interacción de entrega de información y servicios administrativos desde los gobiernos a los ciudadanos, en los diferentes ámbitos como educación, impuestos, seguro social, registro civil, elecciones, etc., a través de las TIC, esto significa que desde cualquier lugar que disponga de acceso y a cualquier hora. Los beneficios que aportan estas iniciativas a los ciudadanos se traducen en ahorros de tiempo y dinero (desplazamientos a las oficinas públicas, esperas en las ventanillas) y flexibilidad, además del acceso a la información actualizada que publica el Gobierno regularmente.

Gobierno a empresas (G2B) llamado también Government to Business, son las iniciativas de interacción de entrega de información y servicios administrativos de Gobiernos a Empresas a través de internet. Entre ellas acceso a información, subvenciones, obligaciones legales, pago de impuestos, pago de atentes, licitaciones públicas, etc. Es importante considerar el tipo de empresa y el sector al que se está atendiendo, ya que la estrategia de desarrollo debe estar alineada con los intereses y las prioridades del sector privado mayoritario. Los beneficios que aportan estas iniciativas a las empresas son similares a los que consiguen los ciudadanos, en términos de ahorro de tiempo y dinero, y flexibilidad, además se pueden alcanzar importantes ahorros en sus costos administrativos, demostrar transparencia en la gestión pública, agilizar los procesos de licitaciones, entre otros.

Gobierno a Empleados (G2E) se le denomina también Government to Employee, la interacción del gobierno con sus empleados permite brindar servicios al desarrollo profesional de los empleados de la Administración Pública. Representa una herramienta para la profesionalización y atención a los funcionarios públicos, su capacitación y una mayor participación en la agenda de gestión del conocimiento, reglamento interno. No será posible desarrollar ningún tipo de estrategia de Gobierno Electrónico si no se integra en su construcción a

los recursos humanos que forman la estructura administrativa de un Gobierno. Además, es una base para el desarrollo para nuevas capacidades de Gobierno Electrónico.

Gobierno a Gobierno (G2G) se le conoce también como Government to Government, se refiere a la interacción entre las entidades públicas para la gestión de diferentes tareas de la administración pública como presupuestos, adquisiciones, planificación, gestión de infraestructuras e inventarios, provisión de servicios centralizados, entre otros.

En relación a su implementación se refleja en cuatro fases: Presencia se crea un portal institucional con información de la entidad pública (uso de internet), esta instancia no posibilita la interacción con la ciudadanía (ciudadanos y empresas). Interacción en esta fase se utiliza canales de comunicación como: correo electrónico, formularios virtuales, existe una interacción con el ciudadano ya que se proporciona una dirección de e-mail, para realizar consultas, obtener información y efectuar reclamos. Transacción en esta tercera fase se realizan trámites por medios electrónicos. Se cuenta con soportes técnicos y se implanta funcionalidades estructuradas que permitan a los ciudadanos, realizar transacciones vía virtual con la administración pública. Transformación en esta cuarta fase, implica la instalación de un portal integrador inter-organismos, que tenga todos los servicios posibles desde Internet.

Al conocer el significado y como se desarrolla el Gobierno Electrónico desde un enfoque gubernamental, es necesario señalar que para este trabajo de investigación se ha tomado en cuenta conocer como otros países implementaron o siguen implementando el Gobierno Electrónico en la relación gobierno a ciudadano, en especial en los países de América Latina.

El Gobierno Electrónico surgió en respuesta a la modernización del Estado, transformando las relaciones con el ciudadano, en el sector privado y público para mejorar la eficiencia del gobierno. Los países consideran de importancia la implementación de nuevas tecnologías para ofrecer mediante diversos canales electrónicos nuevas alternativas a los ciudadanos para poder acceder a información, tramites, consulta entre otros.

Rodríguez, Vera, Marko, Alderete y Conca (2015) en su artículo “El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para brindar nuevos canales de comunicación” exponen la situación del gobierno electrónico desde una perspectiva únicamente tecnológica, en relación a la implementación de la tecnología en beneficio de los ciudadanos. Ellos consideran 5 fases de la implementación del Gobierno Electrónico: la primera fase es la Emergente, la cual se destaca por contar un sitio web oficial básico que no muestra dinamismo, no cuenta con actualización de los contenidos que se presentan; la segunda fase es la denominada ampliado que es la que permite que el ciudadano pueda contactarse con la entidad pública, la tercera fase es la iterativo que centra su accionar en la participación ciudadana; cuarta fase transaccional en esta se realizan gestiones complejas, seguras y sencillas, es decir se realizan tramites en línea y la quinta y última fase es la integración total en la cual se consideran los conceptos de interoperabilidad y unificación de trámites.

Lara (2014) considera a las fases de la implementación del Gobierno Electrónico en Lima como niveles que van del 1 al 5. El Nivel 1 llamado incipiente, el cual presenta una información limitada y se presenta en la relación Gobierno a Gobierno (G2G); Nivel 2 Desarrollo, este nivel regula legalmente las comunicaciones y contenidos de información entre las entidades nacionales y locales; Nivel 3 Interacción, el cual se da entre las diferentes entidades a través de los medios de comunicación virtual como es el correo electrónico y la entrega de documentos de acuerdo a una solicitud; Nivel 4 Transacción, esta se define por los tramites que se realizan en línea y el ultimo Nivel 5 llamado procesos integrados, que tienen que ver con aquellos que se realizan en menor tiempo de lo esperado.

Massal y Sandoval (2010) señala en su artículo Gobierno Electrónico ¿Estado, Ciudadanía y democracia en internet?, que la implementación del Gobierno Electrónico construida por autores a partir de Yong, 2003 se puede desarrollar en cuatro tipos de enfoque: el primer enfoque denominado simple es el que consta de tres fases; fase de iniciación, infusión y adecuación; el enfoque businesses que tiene cuatro fases; catalogo, transacción, integración vertical e integración horizontal; enfoque comunicativo el cual se divide en cuatro fases;

comunicación unidireccional, comunicación bidireccional, transacción complejas e integración gubernamental y el ultimo enfoque denominado internet, el cual cuenta con 5 fases; publicación de información web, transacción intra – gubernamental, portales multipropósito, portales especializados y plataforma de trámites y servicios electrónicos.

Para Ruelas y Pérez (2006) los modelos de desarrollo del Gobierno Electrónico propuestas por autores considerados por Yong, James son tal como se muestra en el cuadro siguiente:

Tabla 1

Modelo de Desarrollo del Gobierno Electrónico

Propuesto por	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5	Fase 6
Delotte Research	Publicación de información/diseñación	Transacciones oficiales bidireccionales	Portales Multi-propósito	Personalización	“Clusterización”	Integración completa Transformación empresarial
Elmargarnid & Mclver	Comunicación en un solo sentido	Comunicación Bidireccional	Transacciones complejas	Integración a través de la administración gubernamental		
Leyne & Lee	Catalogo	Transacción	Integración vertical	Integración horizontal		
Watson & Mundy	Iniciación	Infusión	Adecuación (customization)			

**Fuente:** Yong, James, SL (Ed) (2003)

Asimismo en el artículo de estos autores, hacen mención de las 5 fases de desarrollo del Gobierno Electrónico según la ONU. Emerging Presence – Presencia web formal, limitada; Enhanced Presence – Presencia web – dinámica; Interactive Presence – Presencia de interacción entre ciudadanos y servidores públicos en comunicación; Transactional Presence – intercambio o trato entre ciudadanos y servidores públicos en cuanto a tramites y/o pagos; y Seamless or

fully integrated – acceso instantáneo a cualquier servicio dentro de un único portal.

De Armas Urquiza y De Armas Suárez (2011) consideran 4 fases en la implementación del Gobierno Electrónico: presencia, interacción, transacción y transformación, estas fases no son independientes ni tampoco requieren que se termine una para empezar otra, cada una de ellas tiene un objetivo y exigencias en términos de costos, necesidades de conocimiento y nivel de uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Además hacen referencia que existen otros modelos que incluyen una quinta fase denominado “Integración entre administradores”, otros indican que es “Gobierno electrónico holístico” y otros lo denominan “administración racional”, o “Democracia Electrónica” o “Participación Democrática” (Cardona, 2002).

La investigación al revisar estas definiciones y sus parámetros de sustento para existir en el entorno de la gestión pública, define a: La implementación del Gobierno electrónico como la forma de llevar a cabo el uso de los medios tecnológicos de información y comunicación que permite al Estado interactuar con la sociedad civil y el sector empresarial, logrando una mejor participación en el desarrollo político, económico y social de un país, el cual pasa por etapas que permite identificar su avance.

En presente trabajo de investigación nos centramos en los avances de la implementación del Gobierno Electrónico en materia de la relación gobierno a ciudadano, para lo cual adoptamos las cinco fases que en común denominador se tiene de los diferentes autores; Emergente, Ampliado, Intermedio, Transaccional e Integrado y en la cual denotaremos como el ciudadano reconoce y percibe estos avances.

### **1.3 Marco espacial**

En relación al marco espacial, la investigación se realizó en uno de los servicios que brinda el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, denominado Centro de Empleo.

El Centro de Empleo es uno de los servicios que ofrece el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el cual fue creado con el propósito de brindar a los ciudadanos que buscan empleo información sobre las oportunidades laborales que se ofrecen en el sector privado y público, así como también se ofrece asesoría en la búsqueda de empleo, orientación vocacional e información ocupacional, capacitación laboral, capacitación y orientación para el emprendimiento, bolsa de trabajo, certificado único laboral, empleo temporal, certificado de competencias laborales, orientación para el migrante, información de mercado de trabajo y acercamiento empresarial. Este servicio tiene dos modalidades de atención, uno de manera presencial y el otro de manera virtual.

El centro de empleo bajo la modalidad de atención presencial se ubica en las instalaciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el cual se ubica en la av. Salaverry 655 – Jesús María en el Cercado de Lima. Cabe mencionar que el centro de empleo cuenta con una red de 70 centros de atención distribuidos en Lima Metropolitana y a nivel nacional.

El centro de empleo bajo la modalidad de atención virtual se ubica en el portal web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el cual se presenta en la primera ventana del portal web como un link llamado “centro de empleo”, ubicado al lado izquierdo de la ventana. Al ingresar al link se presenta una segunda ventana independiente de la anterior en la que se ubica como menú a los links: inicio, quienes somos, preguntas frecuentes y contáctenos. Luego se presenta dos link, uno en el que los usuarios pueden registrarse e ingresar su información general, profesional y experiencial laboral, el otro está dirigido a las empresas que buscan personal, en el cual también registran información general de la empresa, así como también registran los puestos que convocan como empresa.

Además la ventana presente un frase “Encuentra tu próximo empleo”, en el cual los usuarios pueden ingresar el puesto que está buscando y la ubicación del mismo a nivel nacional. Finalmente se presenta una lista de vacantes de las empresas que están en búsqueda de nuevos trabajadores profesionales, técnicos u personal de mando medio.

Cabe mencionar que en el 2016 se quiso implementar otro medio virtual de comunicación del centro de empleo, este fue un aplicativo informático - App móvil que podía ser descargado desde cualquier celular con androide y que aún en la actualidad no está funcionando.

Para efectos de la presente investigación se centró en los medios virtuales de comunicación y recursos informático que cuenta el centro de Empleo, el cual se ubica en el portal de la web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

#### **1.4 Marco Temporal**

El trabajo de investigación se desarrolló en un periodo en donde las nuevas tecnologías van incorporándose en el cotidiano de la vida de los ciudadanos. Los diversos medios informáticos como los portales web y/o aplicativos han reemplazado a los medios tradicionales que antes los ciudadanos utilizaban con frecuencia para comunicarse o enterarse de los acontecimientos del país. Es por ello que la población se ve obligada a desarrollar habilidades en el uso de estas nuevas tecnologías.

La rapidez con que se incorpora las nuevas tecnologías ha hecho que se vaya generando una nueva relación entre el gobierno y sus ciudadanos, denominado G2C, relación que es uno de los tipos de Gobierno Electrónico que el Estado promueve para una mejor gestión pública.

En tal sentido, se ha considerado el periodo de los meses de octubre a diciembre del 2017, como el ámbito en el cual se realiza el estudio de investigación.

#### **1.5 Contextualización: histórica, política, cultural, social. Supuestos teóricos.**

En la década de los 90, países del occidente empiezan a incursionar en la era digital, teniendo la idea de renovar todos los aspectos gubernamentales y los avances tecnológicos surgidos, se fueron posesionando en las entidades públicas y privadas como una herramienta importante para interactuar entre el Estado y la sociedad, en este sentido el uso del internet, y los medios de comunicación digital generaron un gran impacto en las relaciones de negocio y en otros sectores del quehacer del ciudadano y del Estado mismo. Con ello, nace el Gobierno

Electrónico como el uso de los medios tecnológicos para la interacción entre las mismas entidades públicas, privadas y el ciudadano.

La Carta Iberoamericana del Gobierno electrónico nos habla del Gobierno Electrónico como el uso de las TIC en la administración pública que contribuye a mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

Así también la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la define como la oportunidad de desarrollar una nueva relación entre el Gobierno, empresa privada y ciudadanos a través del TIC.

A lo largo de los años y de los cambios efectuados por las gestiones de los gobiernos del Estado Peruano, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo fue operando independientemente de otras entidades públicas, asumiendo funciones y responsabilidades en temas de trabajo y empleo, es por ello que el Estado al Implementar políticas para el mercado de trabajo con el propósito mejorar las condiciones de inserción laboral, mejorar la empleabilidad de grupos vulnerables, enfrentar el desempleo y mitigar los efectos en la población activa en riesgo de desocupación, se preocupó por analizar los cambios ocurridos en la búsqueda de empleo han llevado al sector de trabajo a incorporar los medios informáticos como un mecanismo de interacción entre las entidades del gobierno así como con empresas privadas y con el ciudadano mismo, permitiendo cada vez que se logre atender las necesidades de información de manera inmediata sin generar mayores gastos sobre la demanda que genera la búsqueda de empleo.

El Estado Peruano en el marco de la modernización, ha utilizado las TIC para mejorar las rendiciones de cuentas y la transparencia que se brindan a los ciudadanos, el uso de ello ha facilitado la interacción con mayor nivel de información, es así que se fueron creando normas que facilitarían la implementación de estos mecanismos de interacción digital.

En la actualidad se ha incluido como cultura en el quehacer de las personas tener mejor conocimiento de los manejos tecnológicos, antes para la búsqueda de empleo se recurrían a medios de comunicación como el periódico, radio o televisión e incluso a través de contactos personales o visitas a empresas e instituciones, esto se ha reducido al uso del internet por ello es importante

conocer cuan viable y conveniente son las páginas web en donde se ubica empleo en especial la del Estado que promueve el empleo de sus ciudadanos.

La sociedad peruana se ha visto invadida en estos últimos años por una serie de avances tecnológicos que han permitido a los ciudadanos mejorar sus relaciones personales y sociales pero también se ha visto en la necesidad de tener más conocimientos de las nuevas formas de comunicación, es por ello importante que este no sea complicado ni deficiente porque de ellas contribuye a que el ciudadano vaya creciendo y desarrollándose en un entorno socio económico adecuado.

### **Supuestos teóricos**

El desarrollo de la implementación del Gobierno Electrónico es un tema que diferentes autores han identificado en fases, estas han sido desarrolladas en países europeos, asiáticos y de América Latina.

Implementar el Gobierno Electrónico en un país, compromete una serie de actividades y acciones, replantear, agregar o eliminar procesos según la política de calidad y seguridad que los servicios públicos logren desarrollar.

Temesio (1995), señala en su artículo “El gobierno electrónico: una responsabilidad del profesional de la información” realiza una reseña del gobierno electrónico y análisis del impacto de la aplicación de estándares a la información que se presenta en la web, en este documento presenta las 4 fases de su implementación: Presencia, interacción, transacción y transformación, asimismo señala que las relaciones con los servicios que se ofrece a la ciudadanía debe realizarse una retroalimentación para así mejorarla, la cual puede emplearse herramientas que midan las percepciones de la atención del servicio que se realizan a través de los portales u otros aplicativos informáticos.

Nasar, Concha (2011) en su documento “El Gobierno Electrónico en la gestión pública”, señala que el proceso evolutivo del Gobierno Electrónico definida por la ONU ha clasificado cinco niveles evolutivos de acuerdo al grado de desarrollo, siendo estos: la presencia emergente, presencia ampliada, presencia interactiva, presencia transaccional e integración total. También hace referencia

que el Gobierno Electrónico ha innovado en la forma de entregar y recibir servicios tanto a los ciudadanos como a las empresas y servidores públicos, por eso la relación entre gobierno a ciudadano, gobierno a empresa o gobierno ha empleado permite una gestión integrada y compartida.

La implementación del Gobierno Electrónico es beneficioso para la gestión pública, pero señalan los autores que, uno de los más importantes es la relación gobierno a ciudadano, porque al conocer sus percepciones y opiniones sobre la entrega de los servicios a través de los portales web, se puede ir mejorando y avanzado en los niveles de desarrollo evolutivo que se establece el Gobierno Electrónico en el Estado.

Luna, Gil, Romero (2014) en su artículo “Modelo Integral de Evaluación del Gobierno Electrónico: una propuesta Preliminar” señala que “Es necesario tener un método de medición y evaluación que permita identificar los avances y problemas relacionados con el gobierno electrónico”.

### **Categorización**

Para el presente trabajo de investigación se ha considerado la variable Implementación del Gobierno Electrónico desde su relación Gobierno a Ciudadano categorizándola en tres componentes que permiten dar respuesta a los avances que se han realizado en la Implementación del Gobierno Electrónico en las entidades del Estado Peruano, para lo cual se han definido en el conocimiento del Gobierno Electrónico, opiniones personales sobre él y nuevas tendencias tecnologías que se utiliza para mejorar la relación G2C.

Se ha considerado para esa categorización las literaturas que se tienen sobre el término y la realidad observada en el grupo estudiado.

Conocimiento del Gobierno Electrónico: Esta categoría se demuestra con las diversas literaturas recopiladas sobre el término, sus principios, relaciones e implementación en la gestión pública, siendo importante para esta investigación conocer todo el marco en que se desenvuelve el tema y poder analizar adecuadamente en base a la información, aspectos que tienen que ver con tema en cuestión y a partir de ello analizar la variable del trabajo de investigación.

Opiniones personales sobre el acceso a los servicios del Estado: Al referirnos al término opinión, entendemos que una persona tiene la apreciación o idea acerca de algo o alguien, esto se comprobó en los ciudadanos que utilizan los servicios de la ventanilla de Empleo del MTPE, por ello fue importante reconocer su apreciación sobre los servicios ofrecidos por el Estado.

Al considerar esta variable en el presente trabajo de investigación nos permitió contar con aportes que sirvieron para el análisis y contar desde otra situación que percepción se tiene de la realidad y problemática del uso del servicio.

Nuevas tendencias tecnológicas que se utilizan para mejorar la relación G2C: Finalmente, este componente es importante porque se puede evidenciar a través del trabajo de investigación que aún el Estado no ha utilizado todos los medios para acercarse más al ciudadano, por ello se consideró tomarlo en cuenta para tener al menos una alerta ante el uso de las nuevas tendencias tecnológica.

## **II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **2.1. Aproximación temática: observaciones, estudios relacionados, preguntas orientadoras.**

Como es sabido las nuevas tendencias tecnológicas se han incluido en las condiciones de vida de las personas, por ello es necesario conocer como el Estado ha logrado incorporar en la gestión pública estas nuevas tendencias, siendo el gobierno electrónico un medio para ello.

El Estado peruano al ingresar a la era de la modernización de la Gestión del Estado ha ido implementando mecanismos para acercarse más al ciudadano y responder a sus necesidades básicas de salud, educación, vivienda, trabajo, etc. Estos mecanismos han ido evolucionando en el tiempo acorde con los nuevos medios de comunicación virtual que se han ido introduciendo

Un gran problema que tiene el Estado Peruano es la falta de empleo trayendo consigo la existencia de un gran número de ciudadanos peruanos desempleados o en empleos informales. La poca accesibilidad a la ubicación de puestos de trabajo limita al ciudadano común a encontrarlo y a acceder estas oportunidades laborales. El Estado no ajeno a ello implementa en el Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo oficinas y un portal web en el que se detallan los servicios y programas que ofrece a la población en el marco de los temas de trabajo y empleo. En el caso del portal web, el MTPE cuenta con varios servicios en línea, pero para efectos de la presente investigación solo nos evocaremos al servicio “Centro de Empleo” del portal web y de todos sus medios TIC que el Estado a través del MTPE utiliza para relacionarse con el ciudadano y responder a las necesidades de la búsqueda de empleo.

### Preguntas orientadoras

¿De qué manera la implementación del Gobierno Electrónico mejora la relación Gobierno a Ciudadano (G2C) del Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?

¿Cuál es la opinión de los ciudadanos que utilizan el servicio del Centro de Empleo del MTPE?

¿Cuál es el proceso que acceso al servicio del Centro de Empleo del MTPE?

¿Cuáles son las nuevas tendencias tecnologías que debería implementar el Centro de Empleo para mejorar la relación con el ciudadano?

## **2.2. Formulación del problema de investigación**

Problema General

¿De qué manera la implementación del Gobierno Electrónico mejora la relación Gobierno a Ciudadano (G2C) del Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?

Problema Específico

¿Cuál es la opinión de los ciudadanos que utilizan el servicio del Centro de Empleo del MTPE?

¿Cuál es el proceso que acceso al servicio del Centro de Empleo del MTPE?

¿Cuáles son las nuevas tendencias tecnologías que debería implementar el Centro de Empleo para mejorar la relación con el ciudadano?

## **2.3. Justificación**

Esta investigación como justificación teórica se pudo señalar que el propósito central es identificar de qué manera se sigue avanzando en la implementación del Gobierno Electrónico en la relación de la entrega de servicios de Gobierno a Ciudadano desde la el Centro del Empleo del MTPE. Con ella se logró conocer la importancia que tiene esta relación para la población que se encuentra en la búsqueda de empleo.

Como justificación metodológica, el trabajo de investigación consideró una entrevista sobre la percepción de los buscadores de empleo que visitan el centro de empleo del MTPE desde el portal web y un registro de observaciones que permitieron recoger datos sobre el contenido de la información que se presenta en el Centro de empleo del portal web del MTPE.

Como justificación práctica y con el objetivo de contribuir con el avance de la implementación del Gobierno Electrónico en la relación de entrega de servicios del Gobierno a Ciudadano desde el Centro de Empleo del MTPE, el trabajo de investigación permitió conocer las brechas existentes entre los ciudadanos buscadores de empleo y el Estado desde un contexto de nuevas tendencias tecnológicas.

Como justificación epistemológica, el trabajo de investigación servirá para próximas investigaciones que quieran describir o conocer la relación Gobierno a ciudadano desde una mirada del ciudadano buscador del empleo.

## **2.4 Relevancia**

La importancia de este trabajo de investigación es dar a conocer como se está desarrollando los avances de la implementación del Gobierno Electrónico en las entidades públicas en cuanto a la relación Gobierno a Ciudadano (G2C), se conoce que el Estado Peruano en el marco de la modernización del Estado se ha preocupado por estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías y está utilizando nuevos mecanismos de comunicación para hacer efectivo la relación con los ciudadanos prestando atención a sus necesidades más inmediatas con la implementación del Gobierno Electrónico en los servicios, programas y actividades del Estado, se va gestando aspectos positivos en esta relación. No obstante, el trabajo de investigación nos hizo conocer y reflexionar que tan avanzado esta y como el Estado está dándole la debida atención la implementación del Gobierno Electrónico en los servicios y programas que les entrega a los ciudadanos del Estado peruano.

## **2.5. Contribución**

El presente trabajo de investigación contribuye a que los diversos servicios y programas de las entidades del Estado revisen, evalúen, actualicen e incorporen nuevas formas de acercamiento de los servicios y programas que ofrecen a los ciudadanos. Como se sabe parte de la modernización del Estado es implementar nuevas tendencias que hagan de la gestión pública del país más eficiente y eficaz, en el que los ciudadanos se sientan satisfechos con lo que el Estado les ofrece.

Conocer más a detalle cómo se perciben la entrega de los servicios hace que

el Estado busque mecanismos de mejora en la entrega de los servicios y programas.

## **2.6. Objetivos**

### **2.6.1 Objetivo General**

Identificar de que manera la Implementación del Gobierno Electrónico mejora la relación Gobierno a Ciudadano (G2C) que emplea el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

### **2.6.2 Objetivos**

#### **Específicos**

Conocer la opinión de los ciudadanos que utilizan el servicio del Centro de Empleo del MTPE

Conocer el proceso que acceso al servicio del Centro de Empleo del MTPE

Conocer las nuevas tendencias tecnologías que ha utilizaría el Centro de Empleo para mejorar la relación con el ciudadano

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Metodología**

#### **3.1.1. Tipo de estudio**

El trabajo de investigación fue de tipo cualitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.358) se consideran que “este tipo de estudio comprende y profundiza los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto”.

#### **3.1.2. Diseño**

El diseño del trabajo de investigación se basó en el marco de la fenomenológico, según Hernandez, Ferrnández y Baptista (2014, p.493) “su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y describir los elementos en común de tales vivencias”.

### **3.2. Escenario de estudio**

Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, la cual es un servicio que se brinda a la ciudadanía total sobre oportunidades de empleo. Dicho servicio es brindado bajo dos modalidades de atención; una de manera presencial en las instalaciones del MTPE y la otra de manera virtual a través del portal web del MTPE, el cual es materia de la presente investigación.

La modalidad virtual tiene un diseño de búsqueda de oportunidades de empleo básico que permite al usuario identificar rápidamente los puestos de trabajo ofertados para público en general y para personas con discapacidad, desde el sector público y privado, también cuenta con otros servicios como el asesoramiento para la búsqueda de empleo y el certificado único laboral, asimismo se puede contar con una cuenta para el usuario que busca empleo y para la empresa que busca un trabajador.

### **3.3. Caracterización de sujetos**

Los sujetos de estudio estuvo conformado por personas que se encuentran desempleados y están en la búsqueda de empleo, estos sujetos tienen características similares en cuanto a edad, estado civil, carga familiar, condición económica media baja, uso de los medios virtuales, se diferencian entre ellos por su profesión u oficio y género.

### **3.4. Trayectoria metodológica**

La investigación cualitativa de la presente investigación se compone de los siguientes momentos de análisis: descripción, identificación y comprensión.

Descripción: momento en el cual se detalla los registros de los discursos que el sujeto ha descrito como parte de su experiencia en su propio lenguaje y de acuerdo a la vivencia que ha tenido de la situación. En este momento se recogió la información tal como se presentó sin realizar cambios en la forma de describir sus opiniones o experiencias, para ello ha sido importante que el relato sea preciso.

Identificación: este momento estuvo enmarcado en seleccionar los fenómenos comunes que guardan relación con el tema de la investigación de esta manera se pretendió mostrar los fenómenos tanto comunes como diferentes que se encontraron en las experiencias vividas de los sujetos.

Comprensión: finalmente en este momento se discutió sobre los resultados obtenidos, agrupando las ideas según los temas identificados de esta manera al final se logró elaborar una estructura general de cómo se está desarrollando los avances en la implementación del gobierno electrónico en su relación Gobierno al Ciudadano.

### **3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó para recoger la información de la variable gobierno electrónico fueron la observación y la entrevista, las cuales permitieron conocer a fondo el tema de la investigación.

Como instrumento para las técnicas de recolección de datos se utilizaron la bitácora y la ficha de registro y medio de grabación de audio.

### **3.6. Tratamiento de la información**

Para el presente trabajo de investigación se inició con la recopilación de la información a través de los instrumentos seleccionados, es así que al inicio se recogió información de la conceptualización del tema en diferentes literaturas luego se realizó una bitácora de observación al centro de empleo del portal web del MTPE desarrollándose en un periodo de tiempo, como tercer paso se aplicó entrevistas a usuarios del centro de empleo de manera aleatoria y sus datos

fueron recogidos por medio de anotaciones y grabaciones.

### **3.7. Mapeamiento**

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo es una entidad ejecutora del Estado que tiene la visión de mejorar las condiciones de inserción laboral, mejorar la empleabilidad de grupos vulnerables, enfrentar el desempleo y mitigar los efectos en la población activa en riesgo de desocupación, cuenta con una serie de servicios y programas relacionados a los temas de trabajo y empleo, se encuentra ubicado en la Av. Salaverry 655 distrito de Jesús María, en el centro de Lima. Algunos de los servicios cuentan con sedes en la ciudad de Lima y provincia.

Dentro de los servicios y programas que ofrece el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se cuenta con los relacionados al Empleo y Trabajo, los cuales se brindan de manera presencial y virtual.

Los ciudadanos al acercarse a las instalaciones del MTPE se encuentran con espacios distribuidos en los servicios y programas, los cuales cuentan con módulos de atención personalizada y grupal, para el caso personalizado son atendidos de acuerdo al orden de llegada y al tipo de servicio o programa que quiere utilizar el usuario, en el caso del grupal estos son agrupados según la necesidad común de los usuarios, algunas veces estos son convocados días previos.

En el caso de los ciudadanos que solicitan los servicios del MTPE de manera virtual, el portal está distribuido de la misma manera que se realiza de manera presencial, es decir presenta los servicios y programas separados, pero también podemos encontrar información pertinente a leyes y normas laborales, a consultas laborales en línea, atenciones sobre denuncias, tramites, acceso a la información pública, la agenda ministerial, convocatorias y noticias de las actividades o eventos que el MTPE participa o realiza.

A través del portal web, se tiene que ir entrando a cada uno de los link que separa los servicios o programas o de otra índole de información que se quiere indagar. Cabe mencionar que para la presente investigación solo se enfocara en el servicio del Centro de Empleo en el portal web del MTPE ya que es el que guarda relación con los avances en la implementación del Gobierno Electrónico específicamente en la relación Gobierno a Ciudadano (G2C)

En tal sentido, el link del servicio del Centro de Empleo nos lleva a una ruta en la que se visualiza las oportunidades laborales ofertantes, una pestaña en la que ingresas el puesto que buscas, una pestaña para ingresar tus datos personales profesionales con la obtención de un usuario personal para los buscadores de empleo y para las empresas que buscan trabajadores. Se cuenta además con un link exclusivo para las personas con discapacidad que están buscando empleo, un link con información sobre la obtención del certificado único laboral.

### **3.8. Rigor Científico**

Al realizar un trabajo de investigación se pretende realizar un trabajo de calidad que cumpla con el rigor metodológico de toda investigación, es por ello que en esta investigación se ha considerado los siguientes criterios:

**Credibilidad**, según Mertens (2010) la define como “la correspondencia entre la forma en que el participante percibe los conceptos vinculados con el planteamiento y la manera como el investigador retrata los puntos de vista del participante”.

En la investigación se ha tomado en cuenta que los datos recogidos no tengan sesgos y distorsiones en el momento de la aplicación de los instrumentos de recojo de información para lo cual se ha revisado y discutido los resultados con otros colegas que conocen el tema de la investigación.

**Transferencia**, según Hernández, Fernández, Baptista (2014, pag.458) se refiere a “que el usuario de la investigación determine el grado de similitud entre el contexto del estudio y otros contextos”.

Efectivamente, con el presente trabajo de investigación se puede aportar con identificar las pautas generales que contribuyan en la solución de la mejora del acercamiento gobierno a ciudadano utilizando al gobierno electrónico como el medio para dicho fin, y este pueda ser un buena práctica para otros servicios que brinda en Estado en el marco del Gobierno Electrónico.

## **IV. RESULTADOS**

#### **4.1. Descripción de resultados**

Para el presente trabajo de investigación, se realizó una entrevista de tipo semiestructurada para conocer con detalle sobre las percepciones que tienen los usuarios en relación a los servicios brindados por el Estado a través de comunicaciones virtuales en este caso portal web, con ello nos permite conocer cuáles son los avances en la implementación del Gobierno Electrónico en materia de la relación gobierno a ciudadano. También se contó con una bitácora de observación que permite identificar el en un tiempo determinado cuales han sido los ajustes a las presentaciones del portal web para la entrega del servicio del Centro de Empleo al ciudadano. El análisis descriptivo e interpretativo de los resultados se presenta a continuación:

##### Resultado de la entrevista

En este sentido el instrumento consta de siete preguntas que están divididas en tres categorías, en la cual la primera categoría presentó dos preguntas, la segunda categoría presento tres preguntas que nos permitieron conocer las opiniones, comentarios y sugerencias que el usuario del centro de empleo del portal web tiene sobre el mismo y la última categoría presento dos preguntas sobre innovación. Estos se organizaron de acuerdo a los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación.

Para el presente trabajo de investigación se entrevistó a 20 personas que utilizan el Centro de Empleo en la búsqueda de empleo.

##### Análisis descriptivo de los resultados obtenidos por categoría de la entrevista

###### Categoría Conocimiento

En este primer ítem la entrevista nos permitió conocer que los 20 entrevistados utilizan los portales web del sector privado y público para la búsqueda de empleo así como otros medios virtuales de comunicación y que conocen como acceder al portal web Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Asimismo, detallaron cuales son los pasos que realizaron para conseguir información relacionada a las vacantes que ofrecen a través del portal web, también señalaron que al ingresar al portal y realizar la búsqueda de empleo se

sintieron fastidiados con el ingreso a la creación de un usuario e ingresar información general, estudios y experiencia laboral porque 5 de ellos señalaron que al dejar información en su caso tenían que buscar el rubro y este tenía una lista de actividades, artículos que no guardan relación cuando señalaron que trabajaron en el sector público, 7 de ellos señalaron que no le permite ingresar su educación de postgrado o diplomados, 8 de ellos indicaron que para identificar el puesto que busca tienen que colocar en la sección “Encuentra tu empleo” el nombre del puesto que busca o revisar todas las pestañas porque están combinadas las oportunidades laborales entre operativas, técnicas y profesionales.

#### Categoría opiniones personales

En esta categoría se recogió de las entrevistas, las opiniones que tienen sobre el servicio, los usuarios señalaron que el centro de empleo tiene información muy general y que mayormente las ofertas están mezcladas entre las ofertadas del sector público y privado, indican además que no hay un canal de sugerencias o recomendaciones que puedan enviar a los que manejan el centro de empleo en el portal web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Ellos consideran que el centro de empleo virtual tiene algunos inconvenientes porque los presupuestos asignados no cubren en su totalidad los diferentes elementos que les permita funcionar adecuadamente, uno de estos elementos es contar con personal capacitado y especializado en la materia. 15 de los entrevistados señalan que sus limitaciones se deben a presupuesto y a personal especializado, 4 señalan que no tienen mucho problema con las secciones presentadas. Otro de los problemas que consideran todos los entrevistados que tiene el centro de empleo en el portal de la web del MTPE es que algunas secciones te dirigen a los mismas secciones que ya han visitado, a pesar de estos inconvenientes afirman que al utilizarlo bajan sus costos y demoras en la búsqueda de empleo. Adicionalmente una de las entrevistadas señaló que las vacantes del sector privado que ofrece el Centro de Empleo del MTPE son en su mayoría para jóvenes operarios, algunos técnicos y muy pocos profesionales, que en el caso del sector público ofrecen vacantes que aún no se encuentran en la web del portal de la entidad pública y que eso genera un malestar porque aparecen fechas que aún

no permite visualizar el mayor detalle de la vacante, para la entrevistada le genera malestar asimismo señaló que la información de la vacante cuando su búsqueda de empleo está presente, tiene que entrar al portal de la institución por otra ventana cuando desde la ventana del Centro de Empleo en donde tienen la información de la vacante debería permitirle ingresar directamente a la convocatoria.

En este sentido si es importante contar con información sobre las percepciones de los usuarios para así corregir, mejorar los servicios que se ofrecen de manera virtual.

En esta categorización también señalaron que el centro de empleo es un medio por el cual pueden encontrar puestos de trabajo pero que este, está dirigido más a los jóvenes, entienden que la prioridad del Estado son los jóvenes pero creen que también deben ocuparse de las personas adultas, que a pesar de ser profesionales también necesitan ayuda. Otra de las opiniones que señalan los entrevistados es que deberían actualizar el centro de empleo del Portal Web del MTPE en cuanto a las secciones que presenta, algunas de ellas no tiene acceso como el BLOG que aparece cuando uno accede a las vacantes en entidades públicas, consideran que debería reestructurar las secciones. 8 de los entrevistados señalaron que el centro de empleo es una medio para conocer sobre vacantes del sector público y privado, 7 consideran que es un página referencial que le permite buscar en otros paginas mayor información de la vacante pero que te demora un poco más, 5 señalaron que tienen confianza en lo que presentan porque al menos uno puede saber que para el caso del sector privado que son empresas formales y que responden a las normas y leyes del Estado en cuanto a los derechos laborales.

Finalmente, los entrevistados señalaron que una de los aportes que darían es contar con un canal de sugerencias, a pesar que saben que algunos usuarios podrían utilizarlo como un medio de queja creen de esa manera se puede ir sensibilizando a la población en la participación de los nuevos cambios que pueda presentar el Centro de Empleo del portal web del MTPE, otra de las sugerencias es que en aquellas vacantes en las que el Centro de Empleo del Portal tengan información de una vacante y este tenga como ubicación uno de las sedes del

mismo Centro de Empleo debería tener una sección en la que se pueda comunicar en línea para ya no perder tiempo en dirigirse a la sede en donde tienen mayor detalle de la información de la vacante. Un último aporte es que podrían activar la App que promovieron en el 2016 y que aún no funciona.

Categoría de Nuevas tendencias tecnológicas que se utilizaría para mejorar la relación G2C

En la categoría de información, los entrevistados señalaron, 7 de ellos que deberían tener un whatsapp para una comunicación directa, 10 indicaron que deberían tener un aplicativo que de acuerdo a su perfil les avise de una vacante, 3 señalaron que deberían enviar mensaje de texto con la vacante o una alarma de aviso que hay una vacante para su perfil a todos los que tienen usuario en el centro de empleo del portal web.

Otro de las respuestas que se tuvo en esta categoría estuvo relacionada con las recomendaciones que darían al Estado en la relación del gobierno a ciudadanos, los entrevistados dieron una serie de recomendaciones desde colocar foros en los que puedan conversar entre usuarios y representantes del Estado, avisos de campañas de participación ciudadana en espacios presenciales, secciones en donde se dejen sugerencias, eventos virtuales en los que se puedan conectar con la empresa que busca personal, enseñar las bondades de los servicios a través de los portales web, tener un aplicativo guía para hacer una búsqueda eficiente, otra recomendación fue que la información enviada sobre uno mismo debe estar conectada con otras entidades para no repetir el ingreso de información en cada entidad que solicitan contar con un usuario, podría tener todos las entidades públicas un solo aplicativo que permita ingresar los datos generales y estos se registren una sola vez y como sección de este aplicativo deben estar las convocatorias por entidad y en ellas ingresar la información pertinente al perfil que están convocando, asimismo indicaron que el gobierno debería presentar estadísticas de los empleo con mayor demanda al mes y que estos fueran divididos por profesional, técnico y operativo. Un pequeño grupo señaló que no tenía recomendaciones, solo indicaron que para que ellos mejoren la relación con los ciudadanos tendrían que considerar ello como una prioridad para que así puedan invertir en las formas de conectividad.

## Análisis interpretativo de los resultados obtenidos por categoría en la entrevista

En esta sección se presenta el análisis interpretativo de la información que se ha obtenido en la entrevista, desarrolladas en las tres categorías definidas para la variable de gobierno electrónico, siendo organizadas según los objetivos específicos planteados en este estudio de investigación.

En la primera categoría denominada Conocimiento, se notó que los entrevistados conocen el uso y manejo de la comunicación virtual, saben cómo utilizarlo y desarrollar comunicación y entrega de información a través de los portales web, ellos también indican que conocen al Centro de Empleo y que lo utilizan en la búsqueda de empleo, asimismo analizan el desarrollo de la ruta acceso que cuenta el centro de empleo y manifiestan sus malestares sobre las limitaciones que tiene el servicio.

En la segunda categoría de opiniones personales, los entrevistados tienen opiniones poco estimulantes porque señalan que el servicio del centro de empleo tiene algunos vacíos en cuanto a la entrega de información de ambas partes. Es por ello, que desde sus propias percepciones y opiniones ellos indican que el Estado debería trabajar más en mejorar los servicios que tienen comunicación virtual, porque de esta manera se puede mejorar la entrega de los servicios a los ciudadanos y aprovechar los avances de la tecnología en beneficio de ambos, para lograr una mejor interacción, el Estado requiere invertir en tecnología y en las capacidades de los servidores públicos así como en conocer como la ciudadanía percibe la adecuación de estos medios de comunicación virtual para así mejorarlos, de esta manera se contribuiría con la implementación del gobierno electrónico.

En la categoría de nuevas tendencias tecnológicas que se utilizan para mejorar la relación G2C, los entrevistados demostraron estar a la vanguardia de la tecnología, ya que señalaron diversos medios de comunicación virtual que el servicio de empleo debería utilizar, cabe rescatar en este punto que la motivación por aportar con ideas y sugerencias es alentadora y esto debe ser aprovechado por el Estado, pero también es necesario saber que para lograr estos cambios se requiere inversión y sobretodo interés por parte del Estado en apostar por estos

cambio y por entregar buenos servicios a la ciudadanía.

#### Resultados de la observación

Para este trabajo de investigación se realizó un seguimiento y análisis de las acciones que se realizan en el Centro de Empleo del Portal Web del MTPE, cabe señalar que este se desarrolló entre los meses de octubre a diciembre del 2017, y se logró observar la dinámica del Centro de Empleo del Portal web.

#### Análisis descriptivo de los resultados obtenidos de la observación

En esta observación se logró reconocer que en los últimos tres meses, el sitio web del servicio no tuvo variación alguna en su presentación, solo se incrementaron las ofertas laborales del sector privado y se redujeron las del sector público.

En los tres meses de observación se revisaron los link que el servicio de empleo presenta, solo el link en donde se ubican las ofertas laborales fue incorporándose más ofertas laborales de empresas privadas, estas ofertas eran destinadas a personal operario, que para el caso de los entrevistados no cubrían sus expectativas, también se observó que en estos meses se realizaron talleres de asesoría en búsqueda de empleo en las diferentes sedes a nivel nacional.

## **V. DISCUSIÓN**

El trabajo de investigación “Implementación del Gobierno Electrónico en las Entidades Públicas del Perú” permitió obtener resultados que mostraron como las percepciones de los usuarios de medios de comunicación virtual como portales web, contribuyen en valorar los avances de la implementación del Gobierno Electrónico desde el enfoque de las cuatro fases.

Uno de los primeros elementos que se ha demostrado en esta investigación es el conocimiento de los entrevistados sobre el manejo de comunicaciones virtuales, en especial de portales web, el cual es suficiente para utilizar el servicio del Centro de Empleo del portal web del MTPE. Esta identificación es importante cuando se trata del uso de las TIC, ya que al contar con medios de comunicación virtual accesibles y que estos no se puedan utilizar por falta de conocimiento sobre el manejo y los pasos a seguir dentro del portal, no hubiera permitido al trabajo de investigación obtener opiniones, comentarios ni sugerencias en cuanto al servicio en su forma virtual. Por ello, se puede indicar que el conocimiento del manejo de medios de comunicación virtual es importante en el quehacer de la vida de la persona en la actualidad. La utilización de un medio de comunicación virtual es útil cuando el usuario conoce y maneja sin temor los equipos y software informáticos.

En cuanto a los resultados obtenidos en esta investigación se logró comprobar que desde la mirada del ciudadano, la implementación del Gobierno Electrónico está en la fase de interacción y que este no ha avanzado más en los últimos años, a pesar de haber algunos intentos por mejorar el servicio estos no han sido buenos, porque no se percibe que no se cuenta con un presupuesto y personal adecuado para atender y mejorar la comunicación con el usuario, ello han generado en los ciudadanos algunos malestares en cuanto al uso del servicio de manera virtual, a pesar de ello los entrevistados señalan que les ha generado reducir sus costos de búsqueda y de tiempo siendo esto lo rescatable de sus opiniones. Según los resultados existe una interacción en el servicio, de índole informativo desde el gobierno hacia el usuario y del usuario del servicio al gobierno.

Según Nasar, Concha (2011) uno de los niveles evolutivos del Gobierno Electrónico es la presencia interactiva y este se identifica cuando los usuarios entregan y reciben información del servicio que están utilizando en los portales web. El estudio de investigación a través de la categoría opiniones personales se logró conocer la interactividad que se realiza entre el gobierno y el usuario o ciudadano. También se demostró que a pesar de realizar una interactividad, esta no es de satisfacción por parte del usuario porque tiene algunas limitaciones y restricciones.

Para la categoría de innovación se demostró que los usuarios del servicio conocen y aportan con sugerencias de nuevas tendencias de tecnologías de información y comunicación. Cabe señalar que para incorporar estos elementos en el Centro de Empleo se requiere de mayor inversión económica como profesional especializado tanto en el manejo de los medios de comunicación virtual como del conocimiento del sector empleo.

## **VI. CONCLUSIONES**

- Primera:** Los resultados obtenidos en relación a la identificación de la manera como la implementación del Gobierno Electrónico mejora la relación Gobierno a Ciudadano (G2C) desde la perspectiva del usuario del servicio indican que han sido muy limitados y ello no permite mejorar la opinión del ciudadano sobre el gobierno actual.
- Segunda:** Los entrevistados usuarios de los portales web manifestaron conocer el Centro de Empleo del Portal Web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, asimismo manejan los medios de comunicación virtual adecuadamente y reconocen los procesos de búsqueda de empleo en los portales web del Estado requieren ser mejorados en cuanto a su presentación y a las secciones que presentan.
- Tercera:** Los resultados de las opiniones sobre el Servicio de Empleo del Portal Web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo permitieron conocer la satisfacción e insatisfacción de los usuarios sobre los contenidos que se presentan en el Centro de Empleo del portal web, así como también las limitaciones que de acuerdo a las opiniones son de presupuesto y de personal especializado. Otro de los resultados obtenidos, se basan en las expectativas que los usuarios tienen al ingresar al servicio del Centro de Empleo, estas se enmarcan en la fácil usabilidad del servicio, el bajo costo y de tiempo que utilizan en la búsqueda de empleo y las mejoras que se pueden realizar para que el servicio sea más ágil y eficiente.
- Cuarta:** En cuanto a aportes de innovación los entrevistados sienten que el Estado debe poner más atención a los portales web y a las nuevas tendencias de las Tecnologías de Información y Comunicación que en el mercado se están presentando. Una propuesta que en su mayoría han referido los entrevistados es que retomen la activación del App del Centro de Empleo y que este sea ágil y eficiente, también han considerado otros tipos de comunicación como el whatsapp y los mensajes de texto.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda promover el Gobierno Electrónico en todas las entidades públicas en especial en aquellas que están más cerca al ciudadano como es el caso de los municipios, servicios y programas en los que hay mayor demanda de atención.
- Se recomienda sensibilizar a la población sobre el uso de los servicios de comunicación virtual en especial con adultos para un mejor entendimiento del servicio y que el Estado asigne mayor presupuesto para la implementación del Gobierno Electrónico.
- Se recomienda tener al menos una convocatoria trimestralmente para conocer las percepciones de los usuarios sobre el servicio del Centro de Empleo para mejorar la relación Gobierno a Ciudadano de tal manera que se identifique las fortalezas y debilidades del servicio, asimismo incorporar una sección de estadísticas de empleos cubiertos mensualmente de tal manera que el usuario pueda identificar cuáles son los puestos más solicitados en el momento en que se encuentra en la búsqueda y así logre proyectar los tiempos de espera que va a tener antes de conseguir un empleo.
- Se recomienda tener un solo aplicativo general en donde todas las entidades estén centralizadas y mantengan la misma información general para luego dependiendo de cada entidad perfil, el usuario pueda registrar solo aquello que es específico para el puesto. Para el caso del Centro de Empleo del MTPE, reactivar el App móvil del Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y mejorar sus secciones y comunicaciones. Así como optar por otros medios de comunicación virtual como los avisos por mensaje de texto sobre oportunidades laborales que coincidan con el perfil del usuario.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias J., Laica S. (2015) *Análisis de la implementación del gobierno electrónico en el Ecuador Escuela Superior Politécnica del Litoral - Guayaquil - Ecuador*
- Ardenas (2015) *La comunicación digital mediante redes sociales de organizaciones públicas* Universidad Mayor de San Marcos
- Bieito (2015) *Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay* Universidad Oberta de Catalunya
- Escalante (2016) *Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa El Salvador* Universidad Cesar Vallejo
- García (2013) *Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
- Girón (2013) *Gobierno electrónico y acceso a la información universidad Centroamericana José Simeón Cañas - El Salvador*
- Lara Corredor (2014) *Gobierno digital Colombia vs Perú, una mirada desde ciudades inteligentes* Universidad Piloto de Colombia Facultad e Ingeniería Bogotá.
- López (2014) *Hacia una práctica de la interoperabilidad en el Estado de Chile: factores institucionales que la dificultan* Universidad de Chile
- Luna- Reyes, Gil-García, Romero (2014) *Modelo Integral de Evaluación del Gobierno Electrónico: Una Propuesta Preliminar* Universidad de las Américas – Puebla.
- Naser, Concha (2011) *El gobierno electrónico en la gestión pública* Instituto Latinoamericanos y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES)
- Mesa (2016) *La Interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico en el Perú* Pontificia Universidad Católica del Perú

- 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, ISSN 2314-2642
- Ruiz (2013) *Gobierno Electrónico en línea en Colombia* Universidad del Rosario- Bogotá Colombia
- Salvador Estrada (2003) *Indicadores de Gobierno electrónico: métricas derivadas de la experiencia de México* Universidad Autónoma Metropolitana
- Sancho Royo (2002) *Gobierno electrónico y participación: factores de éxito para su desarrollo* VII Congreso Internacional del CLAD.
- Sandoval Almazán (2009) *Propuesta de evaluación para portales de gobierno electrónico basado en el enfoque teórico evolutivo* Revista Chilena de Administración pública.
- . Temesio (1995) *El Gobierno Electrónico: una responsabilidad del profesional de la información* Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines – Montevideo – Uruguay.
- Valle M. y Veliz R (2015) *Percepción de los usuarios hacia un modelo online e-government en la UGEL 306 Rioja año 2015* Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo
- Huamán Tomecich, Carlos Director de DN Consultores – *Estrategias telecom* <http://www.dnconsultores.com/opinion/las-propuestas-digitales-de-ppk/> Junio 2016
- PCM (2013) *Una miradas al Gobierno Electrónico en el Perú: I oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC*

## **IX. Anexos**

## Anexo 1

### ENTREVISTA

Apellidos y nombres: .....Edad: .....  
 Género: ..... Estado Civil: .....Carga familiar: .....  
 Condición laboral:.....Profesión u oficio:.....Uso de comunicación virtual:  
 .....

#### Indicaciones

Estimado Sr. (a) la presente es una entrevista sobre el Gobierno Electrónico, el cual se desarrolla solo para fines de la investigación; por ello le agradecer que me responda a las preguntas formuladas con certeza de mantener la prudencia en sus respuestas.

#### CATEGORIA N° 1: Conocimiento

1. ¿Qué sabes de la comunicación virtual que el Estado realiza en los servicios o programas de búsqueda de empleo?
2. En la comunicación virtual que has tenido con los servicios o programas de búsqueda de empleo ¿podrías describir cómo fue?

#### CATEGORIA N°2: Opiniones

3. ¿Consideras que el Estado tiene limitaciones en sus canales de comunicación virtual? Desde tu punto de vista ¿Cuál crees que es el problema?
4. ¿Cuál es tu opinión sobre el canal comunicación virtual que utilizaste para la búsqueda de empleo en los servicios o programas del Estado?
5. Si tuvieras la oportunidad de opinar sobre los canales de comunicación virtual en la búsqueda de empleo ¿Cuáles serían tus aportes para mejorar?

#### CATEGORIA N°3: Innovación

6. Considerar que el Estado deba innovar en sus canales de comunicación virtual ¿Podrías describir que otros canales de comunicación virtual se deberían tomar en cuenta?

7. Que recomendarías al Estado para mejorar la relación del gobierno con ciudadanos en los servicios y programas de búsqueda de empleo.

Bitácora de observación del portal web Centro de Empleo

Observación	Mes 1		Mes 2		Mes 3	
	Si	No	Si	No	Si	No
Cambios en la forma de ingreso						
Cambios en el registro de información						
Nueva información de contactos						
Nuevos link de uso para usuarios						
Nueva información de ofertas laborales						
Nuevas asesorías en búsqueda de empleo						

## Anexo 2

Resultados obtenidos en la entrevista a usuarios del Centro de Empleo

Categoría N°1: Conocimiento

Pregunta N°1: ¿Qué sabes de la comunicación virtual que el Estado realiza en los servicios o programas de búsqueda de empleo?

Entrevistado N°1: “Conozco que en el Ministerio de Trabajo hay un Centro de Empleo en donde se puede ubicar oportunidades laborales, ahí hay información de empresas privadas y públicas”.

Entrevistado N°2: “Sé que el Estado en cada entidad en su portal hay convocatorias de puestos y hay uno que es el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo que ahí dan información de ofertas laborales de empresas, también del Estado”.

Entrevistado N°3: “Si conozco que es un medio por el cual puedo comunicar usando el internet, en las páginas web, hay link que te informan de las vacantes del Estado eso en cada entidad o ministerio. En el Ministerio de Trabajo hay un Centro de Empleo que uno lo puede visitar de manera presencial o de manera virtual a través de su página web”.

Entrevistado N°4: “Si, el Estado tiene un servicio que se llama Centro de Empleo y eso uno lo busca en el portal del Ministerio de Trabajo, también tiene en los portales de los ministerios un link para acceder a las oportunidades laborales que el Estado convoca, este se llama ofertas laborales, oportunidades laborales, únete al equipo, tienen diferentes nombres”.

Entrevistado N°5: “Bueno, si conozco propiamente del Estado, están las convocatorias y el Centro de Empleo que es un servicio que lo da el Ministerio de Trabajo, es conocido mayormente por los jóvenes que buscan ingresos inmediatos porque ahí se presentan vacantes de trabajo más para operarios, hay también para profesionales pero son pocos”.

Entrevistado N°6; “Creo que todos los que manejamos las comunicaciones virtuales, hemos ingresado al portal del Ministerio de Trabajo y conocemos el

servicio Centro de Empleo. Creo que puedo decir que si conozco el servicio de búsqueda de empleo”.

Entrevistado N°7:” Si, existe uno que está en el portal del Ministerio de Trabajo, se llama Centro de Empleo, ahí se presentan las vacantes en empresas privadas y públicas para cualquier persona que está buscando trabajo, también hay para discapacitados, esto se presenta en un link aparte”.

Entrevistado N°8:” Bueno, sé que es un medio por el cual una o más personas pueden conversar o entregarse información, en el caso del Estado sé que tienen un programa llamado Centro de Empleo que ahí hay convocatorias de puesto de trabajo de las empresas privadas y también de la que el Estado convoca”.

Entrevistado N°9:” Lo que sé de los programas que el Estado ofrece a través de la comunicación virtual es que cuenta con un centro de empleo en el cual ofrecen oportunidades de trabajo para todos”.

Entrevistado N°10:” Entiendo que el Estado, a través de sus portales web presenta programas y servicios uno de ellos es el Centro de Empleo que esta desinado a usuarios que están en la búsqueda de empleo”.

Entrevistado N°11: “El Estado se comunica a través de sus portales con los ciudadanos y para el caso de trabajo hay uno que se llama Centro de Empleo este lo utilizo cuando estoy en la búsqueda de empleo”.

Entrevistado N°12: “Si conozco, específicamente el Centro de Empleo que presentan una serie de servicios para los que buscan empleo, uno de ellos son las vacantes y otro son las charlas o capacitaciones para buscar empleo”.

Entrevistado N°13: “Si, el Centro de Empleo del Ministerio de trabajo”.

Entrevistado N°14: “Conozco el servicio del Ministerio de Trabajo, ahí hay un servicio que brindan información de vacantes en las empresas privadas y públicas, se llama Centro de Empleo”.

Entrevistado N°15: “Si conozco, el Estado a través del servicio Centro de Empleo permite a los ciudadanos que están desempleados buscar trabajo, este servicio lo administra el Ministerio de trabajo y se encuentra en su portal web”.

Entrevistado N°16: “Es el Centro de Empleo, es el único que conozco que dan información de oportunidades de trabajo en empresas privadas pero estos son más para operarios y para profesionales es mu poco”.

Entrevistado N°17: “Sé que hay uno llamado Centro de Empleo y este es un servicio que lo puedo utilizar de manera virtual sin necesidad de ir al local en donde se da el servicio. Este servicio lo puedo ubicar en el portal del Ministerio de trabajo”.

Entrevistado N°18: “Bueno conozco que en el Ministerio de Trabajo hay un servicio llamado Centro de Empleo y este sirve para encontrar puestos de trabajo así como también asesoría para encontrarlo”.

Entrevistado N°19: “Si, está el servicio que brinda el Ministerio de trabajo, llamado Centro de Empleo que uno ingresa a esa ventana y puede ver toda la relación de puestos de trabajo que están ofertando las empresas, también se puede encontrar capacitaciones para mejorar el CV y otras herramientas que son útiles en la búsqueda de empleo”.

Entrevistado N°20: “Conozco que el Estado a través de los portales web de las entidades públicas oferta vacantes del sector publico pero hay uno que oferta no solo del sector publico sino también del sector privado este se encuentra ubicado en el portal del Ministerio de Trabajo se llama Centro de Empleo”.

La segunda pregunta fue: En la comunicación virtual que has tenido con los servicios o programas de búsqueda de empleo ¿podrías describir cómo fue?

Entrevistado N°1: “Bueno cuando he entrado a buscar en la página web, el portal me permite buscar según el puesto también me permite registrar mis datos y buscar oportunidades del Estado, tiene varias opciones como asesoría para la búsqueda de empleo. Cuando ingreso mis datos a una sesión personalizada me da la misma información de las vacantes, lo que si veo es que en esta página no puedo ingresar mis estudios de Posgrado, es un poco difícil encontrar oportunidades porque hay más para jóvenes que en algunos casos son técnicos o de educación secundaria completa”.

Entrevistado N°2: “Suele ser de registro, te hace ingresar todos tus datos y en el Centro de Empleo también puedes ver información que ellos publican, algunas veces es muy básica y tiene que ir a las oficinas del Centro de Empleo a solicitar más información. En la página tienes un link que te permite buscar el puesto también tienes un link para buscar asesoría ó sea hay información de cómo hacer tu CV y pasar la entrevista”.

Entrevistado N°3: Muy poco lo he usado porque solo es informativo a veces me da los datos completos de las empresas que buscan vendedores otras veces tengo que ir a la oficina más cercana para tener información de la empresa. En el caso de mi registro en el Centro de Empleo cuando ingresar mi información educativa al momento de tener un usuario, no puedo colocar mis estudios de Posgrado, por eso creo que es más para jóvenes que aun no cuentan con mucha experiencia”.

Entrevistado N°4: “Bueno, te diré que para acceder no es complicado es sencillo, si lees lo que te presentan puede ir de una ventana a otra, el tema está en que cuando buscas puestos de trabajo mayormente encuentras para operarios.”.

Entrevistado N°5: “Mi experiencia con el Centro de Empleo fue más informativa porque a la hora de buscar una vacante de acuerdo a mi perfil no encontré muchos y cuando cree mi usuario para tener mejor información, el ingreso de mis datos me genero algunas dificultades como por ejemplo no logre identificar en la sección rubro, mi profesión porque hay actividades seleccionadas que no guardan relación con lo señalado, otro es que se presenta las mismas vacantes que se encuentran en la ventana que todo público accede”.

Entrevistado N°6:” En mi caso la experiencia fue que para buscar una vacante tenía que colocar una palabra que me permitiera encontrar el puesto idóneo para mi perfil, pero este muchas veces daba como resultado otros que no eran acordes con mi puesto, así que tenía que revisar cada uno de los resultados”.

Entrevistado N°7: “Manejo hace más de 10 años las páginas web y se me hace fácil identificar las opciones que tiene cada portal, es cuestión de buscar los iconos que me son útiles para lo que estoy buscando”. En el caso de las páginas web de empresas privadas, basta solo colocar el puesto que estoy buscando y me

aparecen varias opciones, en el caso del sector público se tiene el Centro de Empleo del MTPE, es casi lo mismo que en los de sector privado, solo que al momento de ingresar mi información al usuario creado en la sección rubro no aparece el sector de mi especialidad”.

Entrevista N°8: “Bueno, en mi poca experiencia buscando trabajo, he conocido paginas en donde publican puestos de trabajo. Cuando ingreso a una pagina hay que leer para saber a donde ir, ahora con la tecnología me permite acortar mis tiempos de búsqueda, son prácticos, colocar el nombre del puesto que buscas y aparecen una lista de empresas que están en la búsqueda de profesionales o personal operativo. Cuando uno explora los links que aparecen en la pagina me permite visualizar las características del puesto y perfil de la persona que quieren que asuma ese puesto. Creo que en cualquiera de las paginas que publican puestos de trabajo del sector privado y publico tienen las mismas características.

Entrevistado N°9: “Cuando empecé a buscar trabajo a través de las paginas web, casi todas tienen la misma forma de búsqueda, se coloca el nombre del puesto de trabajo que estoy buscando y luego me aparece una serie de empresas que están en la búsqueda. En el caso del Centro de Empleo, también se coloca el puesto de trabajo en una celda y aparece los puestos de trabajo. En este portal aparece más para jóvenes que tienen quinto año de secundaria o una carrera técnica.

El Centro de Empleo me permite ingresar mi información creando un usuario, pero solo eso porque con o sin usuario tengo la información del puesto de trabajo que ellos ofertan, cuando cree mi usuario imagine que postulaba directamente pero no fue así tengo que acercarme a un centro de empleo y ahí dejar mi CV. Los procedimientos de búsquedas son sencillos solo en el caso del centro de empleo percibo que hay ventanas que están demás porque me llevan al mismo punto.

Entrevistado N°10: “mi comunicación virtual con las empresas para la búsqueda de trabajo no es nada complicado, primero busco cuales son las empresas en el Google y luego hago link en la página de mi interés y aparece una pantalla en donde tienen una celda en la que puedo buscar el puesto de trabajo de mi interés, luego aparecen una serie de empresas que están en la búsqueda de personal con el perfil del puesto que yo estoy buscando. La mayoría de las paginas de

buscadores de empleo me solicitan crearme un usuario y registrar toda mi información y a través de ese usuario puedo postular, enviar mi CV y esperar a que me llamen. En el caso del Centro de Empleo del MTPE casi tiene el mismo procedimiento, ahí te ofrecen aparte capacitaciones virtuales o presenciales, pero el formato que tienen para especificar el perfil que buscan las empresas que están conectadas con el Centro de Empleo es muy ajustado, es decir que la información a mi parecer no tiene buena presentación porque todo está corrido y en algunos casos señalan una fecha para recién postular, también los link que tiene a veces te lleva a la misma ventana y eso te hace perder tiempo. Otra de las cosas que he visto es que mayormente tengo que ir a las oficinas de los centros de empleo en donde me pueden dar mayor información, en esos casos lo descarto porque no me da tiempo para ir a las oficinas.

Entrevistado N°11: “Es muy sencillo, entras a la página web y de inmediato ingreso el puesto que estoy buscando, hago link en buscar y aparece una serie de ofertas laborales, las cuales en cada uno me presentan sus requisitos y beneficios. Para postular tengo que crearme un usuario e ingresar toda mi información personal y laboral, luego si me interesa algún puesto de cualquier empresa que están en la relación de ofertas laborales, postulo y la página web envía mi CV a la empresa. En el caso del Centro de Empleo es casi lo mismo, solo que al ingresar mi información hay algunas secciones que no se relacionan con la información que debo colocar, eso es el caso de rubro, también cuando postulo algunos me indican que debo acercarme a un centro de empleo o comunicarme al teléfono que colocaron de referencia.

Entrevistado N°12: “Es muy poco lo que he buscado en las páginas web de empleo, mayormente me vienen ofertas a mi correo porque me he inscrito a grupos de buscador de ofertas laborales. Cuando he usado el portal del Centro de Empleo he tenido que crear un usuario y registrar mis datos personales, estudios, en este caso solo puedo colocar mis estudios universitarios no puedo colocar el posgrado o el diplomado que lleve, y también coloco mi experiencia laboral, luego puedo acceder a las ofertas y postular, no lo he usado mucho porque lo que veo en la página son ofertas para jóvenes más de nivel operativo.

Entrevistado N°13: “las páginas web son fáciles de ingresar, en el caso de búsqueda de empleo solo basta con ingresar al link digitar el puesto que busco y me dan una lista de empresas que solicitan ese puesto. En el caso del Centro de Empleo cuando uno se registra como usuario tengo inconveniente con el registro de mi educación no me permite colocar mis estudios de posgrado, así que tengo que obviar ello, luego completo los datos de mi experiencia y con ello puedo postular directamente a una vacante. Cuando he realizado ello, no he tenido respuestas, por eso ya no ingreso mucho solo lo hago para revisar las ofertas laborales”..

Entrevistado N°14: “Cuando ingreso a los portales de las paginas web de ofertas laborales que hay solo tengo que crear mi usuario para hacer mi búsqueda más específica, si no tengo un usuario no puedo postular solo tengo información de la oferta laboral. Son sencillos, nada del otro mundo, se ingresa el puesto que estoy buscando y luego hago clip y me aparecen una lista de ofertas laborales, lo mismo sucede cuando ingreso al Centro de Empleo, pero en este caso tiene una sección que no me permite ingresar mis estudios de diplomado o cursos libres, por eso obvio ese tema y sigo con el registro para luego hacer mi búsqueda y postular.”

Entrevistado N°15: “La falta de trabajo me permitió aprender a buscar por internet oportunidades laborales y a manejar mas las paginas web, en su mayoría tienen una sección que permite digitar el nombre del puesto y luego la pagina me presenta varias opciones que tiene ese puesto en diferentes empresas y para postular a veces se envía al correo que indican otras a través del usuario que se crea en el portal se puede enviar el CV. En el caso del Centro de Empleo no lo he usado mucho porque es más para jóvenes”.

Entrevistado N°16: “Bueno la comunicación virtual que he tenido con el programa del Estado, es decir el Centro de Empleo no es complicado al ingresar solo que en el portal aparecen la lista de varias ofertas laborales y una sección de capacitación, mayormente son ofertas para jóvenes que han terminado su secundaria, están estudiando, muy poco para profesionales, lo digo porque al ingresar mis datos al usuario creado no puedo colocar mis estudios de diplomado o de posgrado que tengo. También he ingresado a páginas de portales privados

de servicios de oportunidades laborales y estos tienen similar procedimiento de búsqueda, pero en estas páginas encuentras puestos de trabajo de nivel operativo, técnico y profesional”.

Entrevistado N°17: “El portal del Centro de Empleo es muy básico en cuanto a las secciones que presenta, uno puede encontrar a primera vista las oportunidades laborales de empresas privadas y públicas, otra sección se encuentra las capacitaciones que ofrecen, también se encuentra una sección exclusivamente con ofertas laborales para discapacitados. Para el caso de personalizar mi búsqueda tengo que crear un usuario y algunas secciones como es el caso de rubro, no puedo identificar bien que clasificación colocar porque ya hay una lista establecida”.

Entrevistado N°18: “Considero que el portal del Centro de Empleo es simple, pero con algunas inconvenientes, a veces tienes una sección que te lleva a otra sección que ya has revisado por otra ruta, los cursos de capacitación que ofrecen solo son presencial, en la sección indican las fechas y los lugares en donde se realizarán los cursos, en cuanto a consultas por el chat en línea, no te responden de inmediato. También se me ha presentado que no puedo dejar información de mi educación en mi usuario, esto me pasó cuando quise colocar mi educación de posgrado”.

Entrevistado N°19: “Bueno, para ingresar al Centro de Empleo a través del portal web, no es complicado es sencillo, una primera presentación es la lista de puestos de trabajo de diferentes empresas, a los costados de la presentación hay secciones para asistir a cursos de capacitación y vacantes para discapacitados, vacantes en el sector público. Cuando ingresas a ellos te llevan a otra lista de puestos de trabajo o vacantes, no es complicado”.

Entrevistado N°20: “Conozco portales de búsqueda de empleo de empresas privadas y el Centro de Empleo del MTPE, las privadas no tienen muchas secciones porque solo ofrecen las vacantes en cambio el portal del Centro de Empleo tiene varias secciones, las he revisado todas, pero veo que es más para jóvenes que recién están iniciando su experiencia, hay muy poco para

profesionales, no es complicado ingresar, en la primera pantalla te presenta las ofertas laborales y otras secciones”.

La tercera pregunta fue: ¿Consideras que el Estado tiene limitaciones en sus canales de comunicación virtual? Desde tu punto de vista ¿Cuál crees que es el problema?

Entrevistado N°1: “Si tiene problemas, creo que es por falta de presupuesto y porque no le dan mucha importancia a este servicio. El Estado debería preocuparse por ser más moderno, la tecnología no la saben aprovechar solo colocan más personas y no saben como manejar sus procesos”.

Entrevistado N°2: “Si tiene sus limitaciones porque en este tipo de servicios solo es informativo no te hacen un seguimiento para conocer si por el servicio conseguiste empleo, creo que el problema esta en la vocación de servicio y en el conocimiento de los medios de comunicación que usa el personal del Estado, También creo que es por presupuesto, al parecer no l dan fondos para invertir en mejorar el sistema”.

Entrevistado N°3: “Si considero que le falta tener mas dinamismo es solo informativo a veces esta desactualizado o te presenta convocatorias que aún no se puede postular, mayormente ocurre en convocatorias del sector público. El problema es simple, presupuesto y técnicos especializados sin la ayuda de ello creo que no se podría comunicar uno adecuadamente con el sector público”.

Entrevistado N°4: “Si considero que algunos canales de comunicación por internet son limitados, porque no responden inmediato sino después de 4 o 5 días, o es una contestadora en el chat”. Creo que el problema radica en que no evalúan desde la vista del usuario solo lo hacen desde su propia mirada, otro creo que debe ser que no tienen mucho presupuesto y el personal no es el adecuado”.

Entrevistado N°5: “No creo que sean limitaciones más creo que debe ser porque no tienen presupuesto para mejorarlo”.

Entrevistado N°6: “Creo que, si tienen limitaciones en cuanto a las formas, en los portales solo hay rutas que a veces te llevan a lo mismo, se requiere a veces

mayor información de las ofertas laborales o de los cursos de capacitación, a veces están desactualizado, esto se debe a no contar con personal adecuado”.

Entrevistado N°7: “Si tiene limitaciones en cuanto a la información que presentan, es muy básica y la colocan de corrido, cuando uno quiere postular esta se realiza por el correo que señalan. Imagino que esto se debe a que el personal que lo administra no es suficiente y por eso no detallan adecuadamente la información”.

Entrevistado N°8: “Yo creo que, si tiene limitaciones, porque ya visito la pagina hace mas de un año y veo lo mismo no ha cambiado en nada se mantiene el mismo formato, creo que el personal técnico no recoge las apreciaciones de los usuarios en cuanto a su utilidad, debe ser porque no tiene presupuesto para hacer esas encuestas”.

Entrevistado N°9: “Me imagino que, si debe tener limitaciones en cuanto a presupuesto y a equipo técnico, porque la pagina web del Centro de Empleo no se actualiza rápidamente y no cambia de presentación”.

Entrevistado N°10: “bueno, creo que, como toda iniciativa, tiene algunas limitaciones, pero eso no es impedimento para que el servicio funcione”.

Entrevistado N°11: “Considero que las limitaciones que tienen los canales de comunicación virtual por parte del Estado desde la parte técnica es la poca interacción con nosotros los usuarios, esto debe deberse a la poca capacidad de respuesta, es decir poco personal para atender a la población”.

Entrevistado N°12: “No considero que haya limitaciones, como recién está implementándose esto tiene su tiempo”.

Entrevistado N°13: “Considero que no hay ningún inconveniente con el servicio, es básico, se puede tener algo de información de los puestos de trabajo que ofrecen las empresas privadas”.

Entrevistado N°14: “No lo creo, está bien para mí, tiene varias secciones útiles que no solo son vacantes sino también capacitaciones”.

Entrevistado N°15: “Si, tiene limitaciones, es muy básico y solo se tiene el portal web, no cuenta con otros aplicativos o redes de comunicación, imagino que como no es prioridad, no cuenta con presupuesto para mejorar”.

Entrevistado N°16: “Considero que una limitación que tiene el programa es que ofrecen vacantes para jóvenes que aun no cuentan con mucha experiencia profesional, hay vacantes de oficios que de especializaciones”.

Entrevistado N°17: “opino que el Centro de Empleo podría ser mas activo si realizan una evaluación del servicio, pero creo que no cuentan con presupuesto para identificar sus fortalezas y debilidades”.

Entrevistado N°18: “Pienso que las limitaciones radican en el personal técnico que administra el programa y el presupuesto con el que se ejecuta, este debe ser insuficiente porque si no estarían solicitando aportes para su mejora en la relación con los ciudadanos”.

Entrevistado N°19: “Si creo que las tiene y ello se debe a que no cuentan con presupuesto para especializar a su personal y mejorar sus medios de comunicación”.

Entrevistado N°20: “Bueno una de las limitaciones debe ser el presupuesto, como en todo programa del Estado siempre se carece de presupuesto para realizar mejoras en el servicio”.

La cuarta pregunta fue: ¿Cuál es tu opinión sobre el canal comunicación virtual que utilizaste para la búsqueda de empleo en los servicios o programas del Estado?

Entrevistado N°1: “Creo que debe ser mas interactivos y que deben ampliar sus contactos y las ofertas laborales para profesionales”

Entrevistado N°2: “Creo que son básicos, pero al menos te dan referencias de alguna vacante”.

Entrevistado N°3: “mi opinión sobre el servicio es un servicio útil, pero para los jóvenes que aún no cuentan con mucha experiencia laboral, las vacantes son de

oficios y muy poco para profesionales, deberían ampliar las vacantes para personal con mayor experiencia”.

Entrevistado N°4: “El servicio es bueno para jóvenes, porque hay ofertas laborales, capacitación y asesoría laboral”.

Entrevistado N°5: “Es un servicio en el que puedo encontrar a empresas privadas formales y me da seguridad de que responden a las normas y leyes del Estado en cuanto a contratación”.

Entrevistado N°6: “Pienso que es un servicio que me permite tener referencias de las vacantes que hay en el mercado y con ello puedo buscar mayor información en otras páginas”.

Entrevistado N°7: “Tengo confianza en lo que promueven en el servicio porque al menos se puede conocer que existen empresas articuladas con el sector público para la búsqueda de personal y eso hace que ellos no se aprovechen de la necesidad de la persona por tener un trabajo”.

Entrevistado N°8: “Creo que el Centro de Empleo es un programa donde se puede encontrar vacantes del sector privado y público y uno puede postular utilizando el correo o la página de postulación”.

Entrevistado N°9: “El Centro de Empleo es confiable porque permite postular en empresas privadas que cumplen con las leyes laborales de los trabajadores”.

Entrevistado N°10: “En mi opinión es un programa que me permite identificar vacantes con mi perfil y tenerlo como referencia para postular a la vacante”.

Entrevistado N°11: “Bueno, creo que el Centro de Empleo es un medio por el cual, el Estado atiende las necesidades de empleo de los ciudadanos”.

Entrevistado N°12: “El Centro de Empleo es un buen medio de comunicación entre ciudadano y Estado en relación a las oportunidades laborales, lo único que hay que hacer es mejorar sus mecanismos, creo que esto va a crecer siempre y cuando lo consideren como prioridad en el proceso de modernización”.

Entrevistado N°13: “En mi opinión es un servicio que ayuda a los que buscamos trabajo y nos da la posibilidad de encontrar empresas formales”.

Entrevistado N°14: “Es un medio para encontrar oportunidades laborales que el sector privado formal y el sector publico ofrecen, pero creo que debe mejorar su presentación”.

Entrevistado N°15: “Considero que es un servicio público que ayuda a encontrar vacantes en el sector privado, en especial para los jóvenes que aun no cuentan con experiencia y tienen pocos estudios”.

Entrevistado N°16: “El Centro de Empleo, creo que es un medio para conocer las vacantes del sector privado y público, además me brindan capacitaciones sobre cómo mejorar el CV”.

Entrevistado N°17: “En mi opinión, el programa es útil para jóvenes que recién inician o tienen poca experiencia laboral, creo que deberían tener mayor oferta para profesionales con mas experiencias”

Entrevistado N°18: “Pienso que es útil para los jóvenes porque encuentras vacantes de empresas privadas que están formales y eso es bueno, en algún momento el Estado va a estar conectado con las empresas de manera directa, por ahora solo dan información de sus requerimientos en cuanto a personal”.

Entrevistado N°19: “Creo que el Centro de Empleo es confiable porque se presentan empresas formales que están buscando personal y es bueno que el Estado este detrás para que no se comentan abusos con el personal que contratan”.

Entrevistado N°20: “Bueno, en relación a que opino del servicio creo que es un medio para encontrar vacantes sobre puestos que estén relacionado con el perfil del usuario”.

La quinta pregunta fue: Si tuvieras la oportunidad de opinar sobre los canales de comunicación virtual en la búsqueda de empleo ¿Cuáles serían tus aportes para mejorar?

Entrevistado N°1: “Creo que sería mejor que sea mas personalizado y no de manera general, en el portal te dan información, pero cuando uno quiere hacer consultas estas no son atendidas inmediatamente”.

Entrevistado N°2: “Creo que seria mejorar la comunicación que sea mas directa, es decir una línea o chat para hacer preguntas, también deberían organizar mejor el portal separar los oficios de los puestos que requieren profesionales”.

Entrevistado N°3: “Bueno creo que los canales están bien utilizados y aprovechados, en mi opinión deben reestructurarlos y capacitar a la población en su uso, porque hay personas que no saben utilizarlo y por eso no lo hacen por el temor”.

Entrevistado N°4: “Creo que se deberían cambiar su presentación, ser mas ágil para llegar a la información que uno busca. De esta manera se evita el malestar que se ocasiona cuando las secciones son repetitivas y tienes poca información del interés que se busca en el portal”.

Entrevistado N°5: “creo que se debería colocar un canal de sugerencias como sección en la presentación del Centro de Empleo para que los usuarios coloquen sus opiniones con respecto al servicio”.

Entrevistado N°6: “El Centro de Empleo debería tener una sección ya sea en su portal como en algún aplicativo portátil, de comunicación en línea sobre todo para comunicarse con las sedes del Centro de Empleo para los casos de las vacantes que indican “dirigirse a la sede .....”, porque de esta manera se acortarían los tiempos y gasto de traslado”.

Entrevistado N°7: “Tengo entendido que el año pasado había promocionado el App del Centro de Empleo, pero no funciona hasta ahora, podrían reactivarlo considerando algunas modificaciones del aplicativo”.

Entrevistado N°8: “Uno de los aportes que sugiero es que la comunicación sea mas directa y permanente, el chat en línea debe responder inmediatamente alguna consulta sobre las vacantes o los servicios de capacitación”.

Entrevistado N°9: “Sugiero que exista mayor promoción del servicio para que tengan oportunidades todas las personas que se encuentran en la búsqueda de empleo”.

Entrevistado N°10: “Para mejorar el servicio sugiero que las sedes de los Centros de Empleo, tengan un canal personalizado de acuerdo a las especialidades para atender sus consultas sobre la vacante a la que postula”.

Entrevistado N°11: “Sugiero que exista un canal de sugerencias para recoger las percepciones de los usuarios en cuanto a como se brinda el servicio”.

Entrevistado N°12: “Creo que uno de los aportes que podría mejorar el servicio es tener otros medios de comunicación virtual, uno de ellos es la App que es un medio que se puede usar desde un celular”.

Entrevistado N°13: “Un aporte puede ser contar con una comunicación virtual que sea personalizada desde cualquiera de las sedes del Centro de Empleo”.

Entrevistado N°14: “Creo que como usuario del servicio mi aporte sería que deberían incluir una sección de sugerencia para que los usuarios envíen sus opiniones sobre el servicio”.

Entrevistado N°15: “Mi aporte sería que tengan un canal de sugerencias para recibir los comentarios sobre el servicio”.

Entrevistado N°16: “Sugiero que incluyan un medio de comunicación por whatsapp para que sea el usuario opine sobre el servicio o tenga alguna consulta de una vacante”.

Entrevistado N°17: “Un aporte al servicio es que tengan una encuesta cada cierto tiempo para medir las bondades del servicio”.

Entrevistado N°18: “Sugiero que las sedes del Centro de Empleo tengan mayor comunicación entre ellas para absolver consultas de los usuarios y no derivarlos entre ellos, eso genera malestar para el usuario”.

Entrevistado N°19: “Un aporte sería reactivar el App del Centro de Empleo para que los usuarios lo tengan disponible en sus celulares y así revisar las vacantes rápidamente”.

Entrevistado N°20: “Mi aporte sería que tengan un aplicativo para celular y desde ahí el usuario pueda visualizar las vacantes acordes con su perfil”.

La sexta pregunta fue: Considerar que el Estado deba innovar en sus canales de comunicación virtual ¿Podrías describir que otros canales de comunicación virtual se deberían tomar en cuenta?

Entrevistado N°1: “Por supuesto, estamos en la era de la tecnología, y cada vez los avances tecnológicos están avanzando rápidamente. Se podría incorporar estas encuestas virtuales para conocer la apreciación del uso del programa y contar con un App para que el usuario tenga la información de ofertas laborales en su celular”.

Entrevistado N°2: “Claro, la tecnología esta avanzando a pasos agigantados y es necesario estar a la vanguardia. Creo que se podría tener el Skype o el whatsapp como líneas de contacto rápido en el que se pueda escribir y ver al que te contesta”.

Entrevistado N°3: “Si creo que debe estar siempre mejorando sus mecanismos, uno de ellos es el whatsapp por ese medio es rápido comunicarse como si uno estuviera en el mismo lugar con la persona que está conversando”.

Entrevistado N°4: “Si debería utilizar otros medios que en la actualidad se están ejecutando como el whatsapp, el mensaje de texto, el email, este debe ser de ida y vuelta, solo se tiene de ida”.

Entrevistado N°5: “Si deberían innovar, sino el gobierno no se daría cuenta si esta avanzando, creo que deberían usar otros medios como el Skype o los aplicativos para que el usuario se sienta que tiene diferentes medios para comunicarse”.

Entrevistado N°6: “Creo que deberían innovar, tengo entendido que el año pasado quisieron brindar el servicio a través de un App, pero este no esta activo, puede ser una buena alternativa, pero con rutas de comunicación adecuadas”.

Entrevistado N°7: “Creo que debería innovar con una comunicación permanente con todos aquellos que están buscando trabajo a través de un whatsapp o una línea telefónica”.

Entrevistado N°8: “Deberían utilizar como medio de comunicación los mensajes de texto, enviándole a los usuarios las ofertas laborales que guardan relación con su perfil, de esta manera ayudaría mas al usuario en su búsqueda de trabajo”.

Entrevistado N°9: “Creo que deberían tener un aplicativo en donde el usuario pueda encontrar de manera rápida las ofertas laborales que el usuario esta buscando, este medio es útil porque se puede bajar en el celular”.

Entrevistado N°10: “Parte de las nuevas tendencias seria que tuvieran cada personal del Centro de Empleo que sea responsable de las ofertas laborales, tener un whatsapp para una comunicación directa en la que le informen de las ofertas de interés del usuario”.

Entrevistado N°11: “Un Whatsapp para una comunicación directa, ahora este medio es como si estuvieras hablando con la persona de manera presencial y ello haría que el usuario se sienta contento con el servicio”.

Entrevistado N°12: “La manera de innovar seria, enviar mensajes de textos a los que están registrados en el Centro de Empleo con un aviso para que entre a su usuario y vea las oportunidades que tiene para postular”.

Entrevistado N°13: “Bueno, creo que en este momento que está de moda las App sería bueno que tenga uno el Centro de Empleo, pero que verdaderamente funcione al menos informando de las ofertas de trabajo, porque tengo entendido que el año pasado lo crearon, pero no funcionó y en estos momentos esta desactivado”

Entrevistado N°14: “ El canal de comunicación virtual a tener en cuenta seria las App, es fácil de usar y uno lo puede llevar en el celular, así uno puede revisar en cualquier momento, de esta manera también le puede dar aviso de ofertas laborales que sean de interés del usuario”.

Entrevistado N°15: “El canal de comunicación que conozco son las App para que el usuario lo pueda tener en su celular y por ese medio revisar la información de las ofertas laborales que pueden ser de su interés”.

Entrevistado N°16: “Pienso que sería bueno que el Centro de Empleo envíe mensajes de texto a los usuarios registrados sobre las ofertas laborales que sean de interés para el usuario o le de una llamada de alerta indicando que hay oportunidades nuevas”.

Entrevistado N°17: “Creo que el Centro de Empleo debe tener un Whatsapp agrupado por categorizaciones, es decir categoría operario, técnico y profesional para que en cada grupo los usuarios se registren y puedan tener información de puestos de trabajo de acuerdo a su perfil”.

Entrevistado N°18: “Sugiero que creen un aplicativo en donde pueda presentar información de las vacantes que ofertan las empresas privadas y públicas y en el caso de las públicas se pueda directamente postular”.

Entrevistado N°19: “Lo último en comunicación virtual que debería contar el Centro de Empleo es el App en el cual se logre revisar las ofertas de trabajo de todas las empresas privadas y que tenga una sección para conectarse directamente con la empresa a la cual se postula”.

Entrevistado N°20: “Creo que es importante contar con un medio de comunicación directa, hay muchos, whatsapp, correo electrónico, mensajes de texto, cualquiera de ellos creo que sería bueno”.

La séptima pregunta fue: ¿Que recomendarías al Estado para mejorar la relación del gobierno con ciudadanos en los servicios y programas de búsqueda de empleo?

Entrevistado N°1: “Recomendaría hacer un seguimiento a las ofertas laborales, pero no desde la empresa sino desde el usuario, otra recomendación es que creen un whatsapp para una comunicación directa”.

Entrevistado N°2: “Mi recomendación va por los medios de contacto, uno debe ser por mensajes de texto, otro el whatsapp para conocer sus opiniones sobre el programa y saber si les fue útil el servicio, eso ayudaría a mejorar la relación”.

Entrevistado N°3: “Yo recomendaría tener mas comunicación con el usuario, esto puede ser por correo o por un chat en línea pero que este sea atendido por un personal del programa que conozca bien los servicios y como responder a las consultas que se le solicitan”.

Entrevistado N°4: “bueno creo que deberían invitar a un grupo de usuarios al azar a las reuniones que tienen y recoger las opiniones sobre los beneficios o dificultades que tienen al utilizar el servicio”.

Entrevistado N°5: “recomendaría que brindaran mayor difusión del servicio y de sus canales de atención para la mayor parte de la población que requiere el servicio lo utilice”.

Entrevistado N°6: “Creo que mi recomendación va por mejorar la pagina web del Centro de Empleo, que la información sea mas completa y que se pueda uno directamente enlazar con la empresa a la cual uno postula”.

Entrevistado N°7: “La recomendación que daría es revisar la pagina web del Centro de Empleo y corregir algunas rutas que te direccionan a la misma información”.

Entrevistado N°8: “Bueno mi recomendación va por la difusión del servicio, a través de medios de comunicación televisivo, radial y escrita, esta debe ser sobre el beneficio y los nuevos medios de contacto que tiene el servicio”.

Entrevistado N°9: “Recomiendo que deberían adicionar un app al servicio para que el usuario del servicio tenga la información y comunicación inmediata, en la actualidad esto es lo ultimo que se ve en el mercado de las comunicaciones”.

Entrevistado N°10: “Mi recomendación va por la mejor organización del portal web, que las rutas de acceso a la información sean ordenadas y no repetitivas”.

Entrevistado N°11: “Recomiendo que se creen foros de interrelación con otros usuarios y Estado, así puedan ser red de trabajo”.

Entrevistado N°12: “No tengo recomendaciones, solo creo que deben mejorar la relación con el ciudadano”.

Entrevistado N°13: “Una recomendación sería que el portal tenga una sección de sugerencias en las que el Centro de Empleo pueda recoger las opiniones de los usuarios y con ellas mejorar el servicio”.

Entrevistado N°14: “Recomiendo que la pagina web del Centro de Empleo mejore su presentación y que las rutas que te permiten buscar empleo o capacitaciones sean una sola, me a tocado entrar a una ruta que al final me lleva al mismo sitio que cuando entro por otra ruta”

Entrevistado N°15: “Recomiendo que sean mas comunicativos con los usuarios, que respondan inmediatamente en sus chats en línea porque a veces te dejan en visto y te envían mensajes diciendo que te responderán mas tarde, deben tener un chat por Messenger”.

Entrevistado N°16: “No tengo ninguna recomendación, me parece que esta bien”.

Entrevistado N°17: “Mi recomendación es que tengan un medio de comunicación virtual en el que pueda conocer las percepciones de los usuarios para mejorar o confirmar que el usuario se encuentra satisfecho con el servicio”.

Entrevistado N°18: “Recomiendo que se cree un App del servicio y un link de comunicación directa para que las respuestas sean inmediatas, en el caso de las capacitaciones que sean en videos que los puedan ver a través del portal o transmisión en vivo”.

Entrevistado N°19: “Mi sugerencia sería que modifiquen el portal web acorde con las opiniones de los usuarios en cuando a las rutas de acceso y que amplíen su uso”.

Entrevistado N°20: “No tengo ninguna recomendación, creo que están aún en proceso y debe tener su tiempo para avanzar”.

## **Anexo 3**

## Artículo Científico

### Título

Implementación del Gobierno Electrónico en las Entidades Públicas del Perú

### Autor

Mgtr. Emma Rossana Fernández García

Correo electrónico: [erossanafe@gmail.com](mailto:erossanafe@gmail.com)

### Resumen

La presente investigación tiene por objetivo general, conocer desde la perspectiva del ciudadano como se continúa en la implementación del Gobierno Electrónico en la relación Gobierno a Ciudadano que emplea el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. El estudio se basó en las opiniones y percepciones que un grupo de ciudadanos que usan el servicio a través del portal web. Esta investigación es de tipo cualitativo y empleo como variable la implementación del Gobierno Electrónico.

La investigación cualitativa permitió conocer desde la perspectiva de los ciudadanos como se percibe la implementación del Gobierno Electrónico en los servicios o programas que el Estado ofrece a la ciudadanía. Para lograr ello, el diseño metodológico utilizado fue el fenomenológico ya que se buscó describir y comprender las experiencias del grupo en estudio sobre un hecho común. Se empleó una entrevista semiestructurada, constituida por siete preguntas; además se utilizó la observación, la cual se registró en una bitácora de datos, estos instrumentos ayudaron en el estudio de la variable implementación del gobierno electrónico, a través de sus tres categorías.

La investigación concluye en que los usuarios del servicio del Centro de Empleo del portal del MTPE perciben que el servicio no se encuentra actualizado con las nuevas tendencias de tecnologías de información y comunicación y que el Estado no le da la debida importancia en el mejoramiento de la relación gobierno a ciudadano trayendo como consecuencia la discontinuidad de la implementación del Gobierno Electrónico en el servicio del Centro de Empleo.

**Palabras claves:** Gobierno Electrónico, Implementación, relación gobierno a ciudadano.

The present investigation has for general objective, to know from the perspective of the citizen as it is continued in the implementation of the Electronic Government in the relation Government to Citizen that employs the Center of Employment of the Ministry of Work and Promotion of the Employment. The study was based on the opinions and perceptions of a group of citizens who use the service through the web portal. This research is of qualitative type and employment as a variable the implementation of Electronic Government.

The qualitative research allowed to know from the perspective of the citizens how the implementation of Electronic Government is perceived in the services or programs that the State offers to the citizens. In order to achieve this, the methodological design used was the phenomenological one since it sought to describe and understand the experiences of the group under study on a common fact. A semi-structured interview was used, consisting of seven questions; In addition, observation was used, which was recorded in a data log, these instruments helped in the study of the variable implementation of electronic government, through its three categories.

The research concludes that users of the Employment Center service of the MTPE portal perceive that the service is not updated with the new trends in information and communication technologies and that the State does not give due importance to the improvement of the government to citizen relationship, resulting in the discontinuity of the progress in the implementation of Electronic Government in the Employment Center service.

**Keywords:** Electronic Government, Implementation, government to citizen relationship.

## Introducción

Este trabajo de investigación tomo como referencia la problemática que tienen el Estado por atender las necesidades de los ciudadanos y como este se va desarrollando o entregando a los ciudadanos en las diferentes formas de comunicación. Una de ellas es la comunicación virtual, la cual en el marco de la modernización se convierte en un eje transversal denominado Gobierno Electrónico. Para este estudio también se consideró como elemento referencial la problemática de muchos ciudadanos que en la actualidad se encuentran desempleados o que están en tránsito, debido a esta condición el estudio permite conocer la percepción de los mismos en cuanto a los servicios que ofrece el Estado a través de sus portales web.

En la actualidad la tecnología ha facilitado a los buscadores de empleo en cuanto a recursos y tiempo obtener mayores alternativas de búsqueda, es así que el Estado como parte de sus obligaciones con el ciudadano va generando diferentes formas de atender estas necesidades. Una de ellas es el Centro de Empleo que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo promueve a través de sus oficinas como de su portal web.

Ante esta situación, se formuló la interrogante de ¿De qué manera la implementación del Gobierno Electrónico mejora la relación Gobierno a Ciudadano (G2C) del Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?, esta pregunta fue necesaria e importante para conocer la implementación del Gobierno Electrónico en los servicios que ofrece el Estado, con ello se estableció el objetivo de la investigación que fue identificar de qué manera la implementación del Gobierno Electrónico mejora la relación Gobierno a Ciudadano para lo cual las percepciones de los ciudadanos que utilizan los servicios del centro de empleo nos permitió conocer como continua o no la implementación del gobierno electrónico en el servicio del centro de empleo.

En tal sentido, se consideró realizar un estudio cualitativo, ya que se analizó a un grupo de personas para conocer sus percepciones acerca del objetivo planteado, siendo importante que el Estado considere tomar en cuenta las opiniones de los ciudadanos frente a los servicios que se ofrecen de manera virtual.

## **Metodología**

El trabajo de investigación es de carácter cualitativo. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.358) se consideran que “este tipo de estudio comprende y profundiza los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto”.

Asimismo, cabe señalar que el diseño de investigación fue de carácter fenomenológico, Hernandez, Fernández y Baptista (2014, p.493) “su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y describir los elementos en común de tales vivencias”.

Los participantes de la presente investigación fueron personas desempleadas que conocen el manejo de los medios de comunicación virtual, con carga familiar y con alguna profesión u oficio.

Los instrumentos que se emplearon en la recolección de datos fueron una entrevista semiestructurada y una bitácora de observación, con estos instrumentos se logró conocer las percepciones de los ciudadanos y sus sugerencias en cuanto a los servicios que ofrece el Estado en el marco de la búsqueda de empleo.

## **Resultados**

En el trabajo de investigación titulado “Implementación del Gobierno Electrónico en las entidades públicas del Perú”, se logró comprobar a través de sus resultados, que los entrevistados manifiestan sus opiniones en cuanto al uso de las tecnologías de información y comunicación por parte del Estado en el marco del Gobierno Electrónico como parte de la modernización del Estado. Para tal efecto, se categorizó la variable y se realizó un análisis de cada variable, teniendo como resultado que los entrevistados perciben poco interés por parte del Estado en mejorar la relación del gobierno a ciudadano y que a pesar de contar con los medios de comunicación virtual estos solo son informativos, para ello es necesario que los servicios cuenten con presupuesto y personal adecuado.

Tabla N°1

## Resultados de la triangulación de los datos por categorías

Categoría	Resultado
Conocimiento sobre el manejo de medios de comunicación virtual	Los entrevistados señalaron conocer el manejo de los medios de comunicación virtual y confirman que conocen el centro de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Además conocen el proceso de ingreso y cada una de las presentaciones del centro de empleo en el portal web.
Opiniones personales sobre el acceso a los servicios del Estado	<p>En cuanto a las opiniones personales, se identificó coincidencias en cuanto a las percepciones que tienen los entrevistados sobre los servicios ofrecidos por el Estado de manera virtual.</p> <p>Ellos señalan que observan que estos medios de comunicación virtual tienen varios problemas en cuanto a su diseño como presentación, así como por su entrega de información, si tuvieran los mecanismos adecuados beneficiarían a los ciudadanos porque de esa manera reducirían costos y tiempos. También señalan que la participación de la ciudadanía en la mejora de los medios de comunicación virtual favorecería a la relación del ciudadano con el gobierno. Estas situaciones se originan por el limitado presupuesto y personal adecuado para mejorar el servicio.</p>

<p>Nuevas tendencias tecnológicas que se utilizan para mejorar la relación G2C</p>	<p>En cuanto a esta categoría, los entrevistados señalaron que existen otros canales de comunicación virtual que mejorarían la relación del gobierno con sus ciudadanos, en especial de aquellos que están en búsqueda de empleo, esto permitiría de manera indirecta promover entre los ciudadanos a acercarse más al Estado, estos medios de comunicación virtual pueden ser chat, comunicación on line, Whatsapp, mensajes de texto, etc.</p>
--	--

## Discusión

Los resultados obtenidos en el trabajo de investigación “Implementación del Gobierno Electrónico en las Entidades Públicas del Perú” se puede comprobar que las diversas investigaciones a nivel nacional e internacional están preocupados por este tema y que cada vez con las nuevas tendencias tecnológicas van incorporándose en el día a día de la vida de un país.

Los resultados permitieron que para el uso de los servicios o programas de manera virtual es necesario conocer el manejo de estos medios de comunicación, así como también contar con medios informáticos para el uso de los servicios de manera virtual. Otro de los aspectos que se logró conocer con este trabajo de investigación es que algunos servicios del Estado han implementado el gobierno electrónico de manera discontinua, no han mejorado en su implementación convirtiéndose solo en un servicio informativo, lo cual lo ubica en la fase de Emergente y la fase Ampliado, este último aun es limitado.

## Conclusiones

En el trabajo de investigación “Implementación del Gobierno Electrónico en las Entidades Públicas del Perú” se llegó a la conclusión de que es necesario que el Estado tome mayor interés por mejorar el diseño y ejecución de los servicios o

programas ofrecidos de manera virtual y que este sea con el apoyo de la misma ciudadanía en especial de aquellos que se encuentran en la búsqueda de empleo y que la continuidad en seguir avanzando no deje de ser prioridad para los siguientes gobernantes por ello es necesario considerar en sus planes presupuestales recursos para continuar con la implementación del Gobierno Electrónico en el servicio o programa que se brinda al ciudadano.

### **Referencias**

Arias J., Laica S. (2015) Análisis de la implementación del gobierno electrónico en el Ecuador Escuela Superior Politécnica del Litoral - Guayaquil - Ecuador

Escalante (2016) Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa El Salvador Universidad Cesar Vallejo

PCM (2013) Una miradas al Gobierno Electrónico en el Perú: I oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC

Ruiz (2013) Gobierno Electrónico en línea en Colombia Universidad del Rosario- Bogotá Colombia

### **Reconocimiento**

Un reconocimiento de manera especial a las personas que participaron en la entrevista, porque cedieron su tiempo para la aplicación de la entrevista, a mi asesora de la investigación, a todos y todas que contribuyeron de alguna manera a la realización de la presente investigación.



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Isabel Menacho Vargas, tomando conocimiento de la tesis de la estudiante Emma Rossana Fernández García, titulado **“Implementación del Gobierno Electrónico en las Entidades Públicas del Perú”** constato que la misma tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César vallejo.

Lima, 10 de marzo de 2018



Dra. Isabel Menacho Vargas

DNI:09968395





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Fernandez Garcia Emma Rossana.....

D.N.I. : 07445843.....

Domicilio : 1213 ALT. 10. A.H. San Martín de Porres 3er sector - Los Olivos

Teléfono : Fijo : 5286539 Móvil 966423307

E-mail : erossanafe@gmail.com.....

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra en Gestión Pública.....

Mención : Gestión Pública.....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Fernandez Garcia Emma Rossana.....

.....

.....

Título de la tesis:

...Implementación del Gobierno Electrónico.....

...en las Entidades Públicas del Perú.....

Año de publicación : 2018.....

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 26/07/2018



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Mitchell  
Alanam  
986-18

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:  
Visto Bueno para la  
Tesis

ESCUELA DE POSGRADO

Emma Rossana Fernández García con DNI N° 07445843  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)  
domiciliado (a) en H. Z. 143 A LT. 10 S. H. P. 3er sector Los Olivos  
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2016-II del programa: Gestión  
(Promoción) (Nombre del programa)  
Pública identificado con el código de matrícula N° 7001058932  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Visto Bueno para la tesis

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
Por el presente se decretó ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.  
OFICINA DE INVESTIGACIÓN  
12 JUN. 2018  
RECIBIDO  
Hora: 11:15 / Firma: [Firma]

Lima, 12 de JUNIO de 2018

[Firma del solicitante]  
(Firma del solicitante)

- Documentos que adjunto:
- a. ....
  - b. ....
  - c. ....
  - d. ....

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:  
Teléfonos: 966423303  
Email: [erossanafe@gmail.com](mailto:erossanafe@gmail.com)

VB para tesis



[Firma]

