



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del
proceso de modernización del Organismo de Evaluación y
Fiscalización Ambiental durante el año 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Oscar Martín Reynoso Peralta

ASESOR:

Dr. Willian Sebastián Flores Sotelo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ – 2018

Página del Jurado

Dr. Edwin Martínez López
Presidente

Mg. Jesús Núñez Untiveros
Secretario

Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo
Vocal

Dedicatoria

A Dios nuestro señor, a mis hijos Rafael, Luciana y Fabio quienes son el motor de mi vida, a mi compañera de vida Angie quien con su amor y empuje me motiva para seguir siempre adelante, a mi padre y mi madre quienes me forjaron y me dieron los valores necesarios para afrontar la vida.

Agradecimiento

A la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, en especial al Dr. William Flores Sotelo por su guía y su apoyo incondicional. Al Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental por darme la oportunidad de realizar esta investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Oscar Martín Reynoso Peralta, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 40456314, respectivamente, con la tesis titulada La gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 24 de Febrero del 2018

Br. Oscar Martín Reynoso Peralta

Presentación

Señores miembros del jurado calificador

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis La gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017, elaborada con el objetivo general de determinar la relación entre la gestión de la calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

En el presente trabajo, se estudia la relación que existe entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico en el proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017. El estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II se refiere al marco metodológico; el capítulo III se presentan los resultados de la investigación; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones. Por último, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

Los resultados obtenidos en la presente investigación han demostrado que existe una relación significativa entre las dos variables presentadas en la presente investigación.

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

Los Olivos, 24 de febrero del 2018

Br. Oscar Martín Reynoso Peralta

Índice de contenido

Página del Jurado	2
Declaratoria de autenticidad	5
Presentación	6
Índice de contenido	7
Índice de Tablas	9
Índice de Figuras	11
Resumen	12
Abstract	13
I. Introducción	14
1.2 Trabajos previos	18
1.2.1 Trabajos previos internacionales	18
1.2.2 Trabajos previos nacionales	20
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.3.1 Aproximaciones teóricas del Gobierno Electrónico de María Frick	29
1.3.2 Aproximaciones teóricas sobre la Gestión de Calidad de Philip B. Crosby	45
1.4 Formulación del problema	51
1.4.1 Problema general	51
1.4.2 Problemas específicos	52
1.5 Justificación del estudio	52
1.5.1 Justificación teórica	53
1.5.2 Justificación practica	53
1.5.3 Justificación metodológica	53
1.6 Hipótesis	54
1.6.1 Hipótesis general	54
1.6.2 Hipótesis específicas	54
1.7 Objetivos	55
1.7.1 Objetivo general	55
1.7.2 Objetivos específicos	55
II. Método	56
2.1 Diseño de investigación	57
2.1.1 Enfoque de Investigación	57
2.1.2 Tipo de investigación	58
2.1.3 Método de investigación	59
2.1.4 Diseño de investigación	59
2.2 Variables, Operacionalización	62

2.2.1	Primera variable: Gobierno Electrónico	62
2.2.2	Segunda variable: Gestión de Calidad	63
2.2.3	Operacionalización de variables	64
2.3	Población, muestra	65
2.3.1	Población	65
2.3.2	Muestra	66
2.4.1	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
2.4.2	Validez y fiabilidad	70
2.5	Métodos de análisis de datos	74
2.6	Aspectos éticos	75
III.	Resultados	76
3.1.	Resultados descriptivos	77
3.2.	Resultados inferenciales	86
IV.	Discusión	93
V.	Conclusiones	98
VI.	Recomendaciones	101
VII.	Referencias	104
VIII.	Anexos	104

Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Gobierno Electrónico	64
Tabla 2	Operacionalización de la variable Gestión de calidad	65
Tabla 3	Población	66
Tabla 4	Criterios de evaluación por expertos.	71
Tabla 5	Juicio de expertos sobre validez sobre los cuestionarios	71
Tabla 6	Interpretación del coeficiente de fiabilidad	72
Tabla 7	Resultados del análisis de fiabilidad del instrumento que mide la variable Gobierno Electrónico	73
Tabla 8	Resultados del análisis de fiabilidad del instrumento que mide la variable Gestión de Calidad	73
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Gobierno Electrónico	77
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión externa	78
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión interna	79
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión relacional	80
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión promoción	81
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Gestión de Calidad	82
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión gestión de las personas	83
Tabla 16	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión liderazgo	84
Tabla 17	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión mejora continua de la información	85
Tabla 18	Escala de correlación según el rango de valores	86

Tabla 19	Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico	87
Tabla 20	Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión de calidad y la dimensión externa	88
Tabla 21	Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión de calidad y la dimensión interna	89
Tabla 22	Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión de calidad y la dimensión relacional	90
Tabla 23	Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión de calidad y la dimensión promoción	91

Índice de Figuras

Figura 1	Fases del Gobierno Electrónico	32
Figura 2	Tipos de Gobierno Electrónico	34
Figura 3	Enfoque de Inspección	41
Figura 4	Enfoque Control de Calidad	42
Figura 5	Enfoque de Aseguramiento de la Calidad	44
Figura 6	Enfoque de Calidad Total	46
Figura 7	Esquema tipo de diseño	62
Figura 8	Tamaño de muestra poblacional	68
Figura 9	Distribución porcentual por niveles del gobierno electrónico	78
Figura 10	Distribución porcentual por niveles de la dimensión externa	79
Figura 11	Distribución porcentual por niveles de la dimensión interna	80
Figura 12	Distribución porcentual por niveles de la dimensión relacional	81
Figura 13	Distribución porcentual por niveles de la dimensión promoción	82
Figura 14	Distribución porcentual por niveles de la gestión de calidad	83
Figura 15	Distribución porcentual por niveles de la dimensión gestión de las personas	84
Figura 16	Distribución porcentual por niveles de la dimensión liderazgo	85
Figura 17	Distribución porcentual por niveles de la dimensión mejora continua de la información	86

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

La investigación se desarrolló bajo un diseño de investigación descriptivo correlacional, dentro de un enfoque cuantitativo, de tipo básico y utilizando el método de investigación hipotético deductivo, en este sentido el propósito de este consistió en determinar los niveles de la gestión de calidad y del gobierno electrónico, así como la relación entre ambas variables para lo cual se utilizó el programa informático estadístico SPSS V. 24 con la correlación de Rho Spearman.

La muestra estuvo conformada por 220 trabajadores determinados por muestreo aleatorio simple. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios graduados en escala Likert para cada variable previamente validados donde se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach.

En cuanto a la medición de la variable gobierno electrónico se realizó un cuestionario que conto con treinta y dos (32) preguntas, los mismos que miden la percepción del personal en torno a las dimensiones externa, interna, relacional y promocional. La medición de la variable gestión de calidad se realizó un cuestionario que conto con dieciocho (18) preguntas, los mismos que miden la percepción del personal en torno a las dimensiones de gestión de las personas, liderazgo y mejora continua de la información.

Los resultados obtenidos evidenciaron que el 66,4% indica que la gestión de calidad se ha implementado de manera inadecuada y el 67,3% indica que el gobierno electrónico se ha implementado de manera inadecuada. Se demostró además que existía una correlación positiva entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico en el proceso de modernización del OEFA (Rho de Spearman 0,72**).

Palabras claves: Gestión de calidad y Gobierno electrónico

Abstract

The purpose of the present investigation was to determine the relationship between quality management and electronic government within the process of modernization of the Agency for Environmental Assessment and Control during the year 2017.

The research was developed under a descriptive correlational research design, within a quantitative approach, basic type and using the hypothetical deductive research method, in this sense the purpose of the same was to determine the levels of quality management and government electronic, as well as the relationship between both variables for which the statistical computer program SPSS V. 24 was used with the Rho Spearman correlation.

The sample consisted of 220 workers determined by simple random sampling. The technique used was the survey and the instruments used were two questionnaires graded on a Likert scale for each previously validated variable where validity and reliability were demonstrated, using the expert opinion technique and Cronbach's alpha.

Regarding the measurement of the electronic government variable, a questionnaire was carried out with thirty-two (32) questions, which measure the perception of the staff around the external, internal, relational and promotional dimensions. The measurement of the variable quality management was carried out a questionnaire that included eighteen (18) questions, the same ones that measure the perception of the personnel around the dimensions of people management, leadership and continuous improvement of the information.

The results obtained showed that 66.4% indicates that quality management has been inadequately implemented and 67.3% indicate that electronic government has been implemented inadequately. It was also shown that there was a positive correlation between quality management and electronic government in the OEFA modernization process (Spearman's Rho 0.72 **).

Keywords: Quality management and Electronic Government

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

El más importante desafío de la actualidad es la construcción de una sociedad conectada, dado que los avances tecnológicos inciden en casi todos los aspectos de nuestras vidas, lo cual modifica todas las relaciones entre la mayoría de los actores nuestra sociedad, creando la llamada brecha digital.

Por lo tanto, el concepto de gobierno electrónico, puede ser utilizado como una herramienta dentro de las políticas de Gestión Pública, porque permite obtener una mayor calidad de los servicios públicos, permitiendo mejorar el proceso de toma de decisiones, permitiendo una transparente rendición de cuentas y como fin primordial promueve una mayor participación ciudadana en todos los asuntos políticos tales como presupuestos participativos y votaciones electrónicas.

Adoptar e implementar, el gobierno electrónico, es un paso fundamental hacia la idea de una Sociedad de la Información, porque promoverá la alfabetización digital y la universalización del acceso a las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (en adelante TIC). Lo mencionado, se puede dilucidar cuando se prestan servicios públicos a los ciudadanos más eficaces y de mayor calidad, por lo tanto, siempre estarán disponibles y pueden ser utilizados en cualquier momento, ofreciendo servicios rápidos, cómodos y con información clara y precisa, en este sentido es importante aplicar los preceptos y conceptos de la Gestión de la Calidad.

El uso de la Gestión de Calidad, como parte de la implementación del Gobierno Electrónico, permite asegurar que las metodologías, procesos y actividades funcionen bien y de esta forma cumplir los objetivos de la institución. Para cumplir esta función, es necesario que los objetivos planteados se encuentren alineados a los estratégicos, permitiendo analizar el desempeño de forma integral con la finalidad de poder detectar las oportunidades de mejora, las cuales, implementadas exitosamente, se reflejarán en un cambio sustancial de los indicadores de desempeño de la organización, y para finalizar permitirá a la gestión realizar un trabajo mejor y más simple, por lo tanto la organización por procesos, operados con equipos de trabajo interfuncionales es una herramienta que permite

producir resultados superiores debido a la sinergia generada por la integración de las diversas habilidades y experiencias de sus miembros.

A primera vista se percibe al Gobierno Electrónico, como la utilización de las TIC para mejorar la prestación de servicios del sector público y transformar la manera en la que el Estado brinda servicios a los ciudadanos a través de la tecnología. Sin embargo, el concepto de Gobierno Electrónico y la gestión de calidad, implica más que prestación de servicios, se refiere a un gobierno más inteligente que sabe aprovechar las nuevas tecnologías para optimizar el sector público, para conectar las partes internas del gobierno de una manera más eficiente, en pocas palabras Modernizar al estado en su manera más eficiente y eficaz con la idea de mejorar continuamente.

Por ende, la idea de un Gobierno Electrónico implica cambios en las dinámicas dentro de la Gestión pública y en la sociedad, donde la información es el verdadero recurso de poder y mientras ésta se encuentra cada vez más disponible, emerge un nuevo tipo de ciudadano con aspiraciones a una mejor calidad de vida y que demanda de una mayor transparencia por parte de su gobierno.

En América Latina, las primeras iniciativas de gobierno electrónico utilizando a la gestión de calidad de base se implementaron hacia finales de la década del noventa. Estos proyectos siguieron los mismos lineamientos del gobierno electrónico a nivel mundial y se orientaron principalmente a volver más eficientes la ejecución presupuestaria, la administración financiera y la gestión aduanera e impositiva. En el marco general de las reformas administrativas, incorporaron el uso de las TIC para poner fin a la “cultura del expediente” típica de la región, caracterizada por la descoordinación de los sistemas de registros presupuestarios, contables y de tesorería, la inexistencia de mecanismos de programación e información, el descompasamiento entre el sancionamiento de las leyes y los ciclos presupuestales y las estructuras de control formal que operaban con meses de atraso.

En este sentido, podemos señalar tres pilares fundamentales de la implementación del Gobierno Electrónico, siendo estas las siguientes:

- **Atención al Ciudadano**, a través del establecimiento de nuevas formas de relación gobierno ciudadano que permitan brindar sus servicios en forma eficiente, eficaz y con independencia de las variables de tiempo y espacio.
- **Gestión Interna**, a través del establecimiento de procesos internos que facilitan la integración de los sistemas, servicios y fuentes de información de las distintas dependencias que comprenden la gestión pública, así como el rediseño y la simplificación de los trámites y procesos de estas.
- **Simplificación administrativa**, aplicada como una metodología que permite mejorar procesos, reducir costos, los tiempos de respuesta y los trámites, como requisito para mejorar la competitividad, y en este sentido brindar servicios modernos y oportunos para los ciudadanos, que se basan en los criterios de calidad, mejoramiento continuo, simplicidad y participación ciudadana.

Recordar que el Gobierno Electrónico es más bien una cuestión política que de carácter técnico. De manera que la aplicación de este concepto permita ser una herramienta para el cambio, siempre que exista una clara voluntad política y directiva para liderar las transformaciones necesarias en las estructuras, procedimientos y cultura organizativa.

En cuanto a la problemática peruana, esta se encuentra en un proceso de modernización de su gestión pública (en sus diferentes instancias, dependencias, entidades), siendo su principal objetivo el de mejorar la gestión pública y construir un estado más democrático en sus decisiones. Asimismo, la gestión pública deberá estar enfocada y orientada al cumplimiento de resultados, las cuales deben impactar en el bienestar del ciudadano; es decir debe generar igualdad de oportunidades, servicios de calidad que impacten en el bienestar del ciudadano.

En la actualidad, el gobierno electrónico comenzó a vincularse también con las nociones de democracia y participación ciudadana. La comunicación, el control ciudadano y la participación en el proceso de gobierno se volvieron entonces eslabones esenciales en el proceso de modernización y se comenzaron a implementar iniciativas que apuntaban a aproximar a los ciudadanos y el Estado,

entre otros medios, a través de las nuevas tecnologías, en este sentido el uso de herramientas de gestión de la calidad es sumamente importante para medir la implementación de estas políticas.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos internacionales

En el caso internacional esta temática se encuentra más desarrollada en este caso tenemos:

Empezaremos analizar un libro de consulta que nos permite dar una vista preliminar en cómo se debe implementar con éxito un gobierno electrónico, a pesar de ser publicado en 2008, es un libro de consulta obligado, en ese orden de ideas Frick (2008) en su libro titulado *“De la Teoría a la práctica como implementar con éxito el gobierno electrónico”*, tiene como objetivo principal demostrar que la utilización del Gobierno Electrónico por parte de la gestión pública permite tener una herramienta de enorme potencial, debido a que mejora la calidad de los servicios públicos, la toma de decisiones y promover la participación ciudadana. En seguida como conclusión, la autora sostiene que su utilización permitirá cerrar las brechas encontradas en cuanto a la alfabetización digital y el acceso a las nuevas TIC, permitiendo la transición hacia una Sociedad de la Información.

Otros textos de lectura obligatoria son los publicados por el Comisión Económica para América Latina y el Caribe (en adelante CEPAL), las Naciones Unidas y la Unión Europea realizan un análisis de los impactos del gobierno electrónico tanto a nivel mundial como el entorno latinoamericano es así que tenemos:

Las Naciones Unidas (2016), en su estudio titulado *“United Nations E-Government Survey 2016. E-Government in support of sustainable development”*, tiene como objetivo principal ofrecer una imagen de las tendencias en el desarrollo de gobiernos electrónicos en los países de todo el mundo, se puede dilucidar que más gobiernos están adoptando tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para ofrecer servicios y para involucrar a las personas en los procesos de

toma de decisiones en todas las regiones del mundo. Como conclusión el estudio, proporciona nuevas evidencias de que el gobierno electrónico tiene el potencial para ayudar a apoyar la implementación de la Agenda 2030 y sus 17 objetivos de desarrollo sostenible.

Dentro de las investigaciones editadas por CEPAL, tenemos el de Naser, Ramírez-Alujas y Rosales (2017), titulado *“Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe”*, tiene como objetivo principal explicar cómo el gobierno electrónico fortalece las instituciones y prácticas de administración y gestión pública, logrando avances significativos en términos de mejorar las políticas, programas y proyectos públicos e impulsar la modernización de los Estados, el fortalecimiento de los marcos de evaluación, transparencia y rendición de cuentas y la apertura de los gobierno, como conclusión afirma que con la implementación del Gobierno Electrónico se promoverá un esfuerzo institucional por promover y articular políticas y estrategias en cuanto a las políticas de transparencia, de acceso a la información y los datos abiertos, asimismo en permitirá una mejor rendición de las cuentas públicas y una mayor participación ciudadana.

Para finalizar con los estudios del CEPAL tenemos un libro de lectura obligatoria para entender el impacto del gobierno electrónico en la gestión pública, denominado *“El gobierno electrónico en la gestión pública”*, Naser y Concha (2011), mencionan como objetivo principal que el Gobierno Electrónico es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, siendo un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las TIC con modalidades de gestión, planificación y administración como una nueva forma de gobierno, por lo cual se basa y fundamenta en la Gestión pública ya que tiene como objetivo principal el mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos, mejorando y simplificando los procesos de soporte institucional, conllevando a optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos fundamentales.

En cuanto a las investigaciones, tenemos diferentes artículos científicos que desarrollan temas diversos sobre el impacto del gobierno electrónico en los diferentes países del mundo, entre los principales tenemos:

En su estudio Ariton-Gelan (2015), nos dice en su artículo que el objetivo principal del gobierno electrónico es la de proporcionar servicios públicos y administrativos de calidad a los ciudadanos en este contexto, es el principal pilar de la sociedad de la información y uno de los pilares fundamentales de la sociedad del conocimiento. Para finalizar los resultados de este estudio siguen el esbozo del instrumento que el gobierno puede contribuir a la sostenibilidad social y determinar el Impacto que este fenómeno tiene en nuestra sociedad de acuerdo con las tendencias y condiciones actuales.

La utilización de las herramientas dadas por el Gobierno Electrónico, como parte vital de la modernización de la gestión pública, es analizado en el artículo de Writz, Piehler, Rieger y Daiser (2016), quienes evalúan empíricamente un modelo de uso del gobierno electrónico centrado en las ofertas informativas. El atractivo de la información de cuatro dimensiones, la utilidad de la información, la concienciación de la información y la facilidad de navegación se utilizan como criterios relevantes para la percepción del rendimiento informativo basado en el usuario, y por tanto concluyen que el interés del ciudadano en la transparencia por la información se da por el uso adecuado de la misma.

1.2.2 Trabajos previos nacionales

En cuanto al desarrollo de la temática del gobierno electrónico, comenzaremos analizando la publicación realizada por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2013), que tiene como objetivo principal indicar que la adopción del Gobierno Electrónico, implica la innovación en la reforma del Estado, en el que involucra el uso de la tecnología para agilizar procesos, fomentar la competitividad del país y acercar el Estado a los ciudadanos. Como conclusión, nos contextualiza en cómo surge el Gobierno Electrónico, desde qué enfoque se plantea y su relación con el modelo de la Nueva Gestión Pública (NGP).

De otro lado en su tesis para optar el grado de maestro en Ciencia Política y Gobierno por la Pontificia Universidad Católica del Perú, Mesa (2014) titulada *“La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno*

Electrónico en el Perú”, nos indica que la tecnología, estableció en la sociedad peruana un nuevo entorno económico, social, cultural, política planteando nuevos retos y usos que coadyuvan en la construcción de estados que ponen en el centro de sus decisiones a los ciudadanos.

Como conclusión manifiesta que uno de los cambios ocurridos por el uso de las TIC dentro de la gestión pública es el llamado gobierno electrónico, que ha propugnado una mayor eficacia y eficiencia en el uso de los recursos públicos, manifestándose en una mejor gestión pública, contribuyendo en gran medida a la reforma y modernización del Estado.

Para analizar el caso del modelo de gobierno electrónico como mejora en la prestación de servicios y trámites, tenemos la tesis de Castro de la Cruz (2012), titulada *“Modelo del gobierno electrónico para mejorar la prestación de servicios y trámites basado en rediseño de procesos”* que fue presentada para optar el grado de maestro en Ciencias con mención en Ingeniería de Sistemas por la Universidad Nacional de Ingeniería, en este documento la autora afirma que en la actualidad las instituciones públicas del estado peruano se ven enfrentadas a los desafíos del estado moderno que traen consigo una gestión orientada por resultados y focalizada en las necesidades y demandas de los ciudadanos, empresas y organizaciones civiles, visto como el cliente del Sector Público, por lo que, tienen la imperiosa necesidad de agilizar, optimizar y transparentar la prestación de servicios y trámites, asimismo, son percibidas como ineficientes, lentas, poco accesibles, costosas, ineficaces y descoordinadas.

Como conclusión propone un modelo de gobierno electrónico para mejorar la prestación de servicios y trámites basado en rediseño de procesos, propuesta analizada con un enfoque holístico e integrador, el cual se fundamenta en modelos de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe, los mismos que contribuyen a incrementar la satisfacción del cliente.

En cambio, Molina (2014) en su tesis titulada *“Un modelo de e-gobierno para el sector economía basado en componentes de la web 2.0”*,

para optar el grado de maestro en Ingeniería de Sistemas e Informática con mención en Dirección y Gestión de Tecnología de Información por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, identifica un nuevo modelo de Gobierno Electrónico que permitirá a la gestión pública ser capaz de desarrollarse e insertarse en una etapa de transformación, que permitan una entrega de información y de servicios, como conclusión considera que la integración de las herramientas tecnológicas con políticas de transparencia, participación y de colaboración (Gobierno Abierto), harán que las entidades desarrollen servicios de Gobierno Electrónico orientados a la excelencia y al cumplimiento total con las demandas de los ciudadanos y de sus demás usuarios.

Asimismo, en su tesis titulada *“Propuesta técnico- normativa para la aplicación idónea y masificación de la Gestión Documental con valor legal para las entidades públicas del Perú”*, para optar el grado de maestro en Ingeniería de las Telecomunicaciones por la Pontificia Universidad Católica del Perú, el autor Molina (2016), en su tesis realiza un análisis de la legislación y normatividad vigente sobre Gobierno Electrónico y afirma que la misma tiene limitaciones lo que no permite la masificación ni el uso correcto del mismo, en ese sentido, ofrece soluciones a este problema, presentando una mejora adecuada y eficiente en términos técnicos y normativos, con la finalidad de optimizar el uso de recursos y mejorar la toma de decisiones, a través de la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.

En cuanto al desarrollo de la temática de la gestión de calidad como herramienta del proceso de modernización, tenemos la tesis de Lombardi (2016), titulada *“Reconocimiento de una Plataforma de Gestión de la Calidad sobre la cual se pueda establecer la Gestión de la Innovación en una pequeña empresa peruana”*, para optar su grado de maestro en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología, indica que la gestión de calidad es una herramienta de la innovación competitiva que ofrece ventajas a las organizaciones que la utilizan, en su investigación explora la relación entre calidad e innovación, con la finalidad de identificar qué mecanismos del

sistema de gestión de calidad se pueden usar como base para establecer un sistema de innovación.

En este sentido como conclusión indica que la calidad y la innovación se vinculan en una relación que apoya a la gestión organizacional en la búsqueda de la solución de problemas.

Para los casos del uso del Gobierno Electrónico como herramienta para la Modernización del estado peruano, tenemos las siguientes investigaciones:

En su tesis titulada *“Modelo de Gestión del Conocimiento en el Área de Atención de usuario de un Organismo Público Especializado”*, para optar su grado de maestro en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología por la Pontificia Universidad Católica del Perú, Herrera (2016), como parte primordial de su estudio propone el uso de un modelo conceptual de gestión del conocimiento como una herramienta informática. Para lograr su objetivo de ser un elemento innovador, el autor propone su uso dentro de una institución pública dentro del área de atención de usuarios, presentando como resultados el brindar servicios más eficientes y confiables.

Como resultado de su investigación, el autor evaluó el procedimiento de atención del usuario y el servicio de información que da, teniendo como indicadores principales el conocimiento de los funcionarios públicos y su vinculación con los administrados, identificando las fuentes de conocimiento que tienen para brindar el servicio de atención.

En cambio, en su tesis titulada *“Elementos a tomar en cuenta para implementar la Política de mejor atención al ciudadano a nivel Nacional”* para optar el grado de magister en Ciencia Política y Gobierno con Mención en Políticas Públicas y Gestión Pública por la Pontificia Universidad Católica del Perú, Prieto (2013), nos indica que uno de los elementos más importantes dentro de la gestión pública es la Atención al ciudadano, siendo su característica principal brindar un servicio de calidad de forma eficiente y

eficaz.

Dentro de su estudio, manifiesta que desde la adopción de la Ley de Modernización del Estado, dentro de la gestión pública la atención del ciudadano tiene como objetivo principal la de brindar una atención diferenciada y con información adecuada al ciudadano, en la cual se utilizará plataformas multicanal de atención, el uso de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado y un procedimiento de atención que priorice el buen trato, el tiempo de atención y la información oportuna a los ciudadanos.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Gobierno Electrónico

Según la International Telecommunication Union (2009) lo conceptualiza, “como el uso de las tecnologías de la información y comunicación para prestar servicios públicos, mejorar la eficacia gerencial y promover valores democráticos, así como un marco regulatorio que facilite información para iniciativas intensivas y promueva la sociedad de la información” (p.1).

En este sentido, ONGEI (2013) lo define como el uso de las TIC por parte del estado, con la finalidad de brindar servicios de calidad e información precisa a los ciudadanos, permitiendo aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública, e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadanos (p. 26).

En cambio, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE (2013), lo 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.

Por otra parte, para la OEA (2016), define al Gobierno Electrónico como la aplicación de las TIC, al servicio de las entidades gubernamentales con el objetivo

de mejorar la eficiencia, transparencia y participación ciudadana, implicando una mejora en la tecnología y también en los procesos y procedimientos del gobierno, ya que sin ellos la ineficiencia generaría el deterioro de la calidad de los servicios públicos. Por ello para un gobierno electrónico es necesario gestionar también la información en los procesos decisorios y facilitar la coordinación entre diferentes entidades gubernamentales.

Para finalizar la Agesic (2016), indica que el gobierno electrónico es el uso de una amplitud de tecnologías relacionadas a los procesos de las entidades y de las personas en los trámites diarios, y como ejemplo se puede indicar a las páginas web, también indica que forma parte de los fines de la modernización del estado y por ende de la transparencia y eficacia gubernamental mediante elementos virtuales de envío y recepción de la información, este es el eje principal para la optimización los servicios del gobierno electrónico, siendo bajo estas condiciones el disminuir la brecha digital e incrementar la inclusión digital, estos conceptos se convierten ahora en la piedra angular de la administración pública moderna.

Particularmente, haciendo un análisis histórico sobre las líneas teóricas sobre el gobierno electrónico, tal como lo indica Firck (2008), debemos remitirnos a los últimos años de la década de los ochenta, cuando los procesos de modernización del Estado comenzaron a utilizar las nuevas tecnologías con la finalidad de hacer más ágiles y eficientes los flujos de trabajo en la gestión pública. Se comenzó a trabajar entonces con el término “gobierno electrónico” o “e-gov” (en inglés “electronic government”, “e-government”) como una manera de identificar aquellas actividades del gobierno realizadas y/o apoyadas en las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

En así, que Estados Unidos fue el pionero en esta etapa, en 1993, bajo la administración del presidente Bill Clinton (1993-2001), se inició una agresiva estrategia en el marco del programa “National Performance Review” (NPR), cuyo objetivo era la utilización del gobierno electrónico para rediseñar los procesos de la administración pública a fin de mejorar la calidad de los servicios a los ciudadanos. Proyectos similares e igualmente innovadores fueron, en esta etapa: el “Plan de

Promoción en Administración e Informatización” de Japón en el año 1993, o el “Programa de Intercambio de Datos entre Administraciones” (IDA) de la Comunidad Europea en el año 1995 (International Telecommunication Union, 2009).

En América Latina a fines de los años noventa, se consolidaron las primeras iniciativas de e-gobierno que se implementaron, estos proyectos siguieron los mismos lineamientos teóricos indicados a nivel mundial y se orientaron principalmente a volver más eficientes la gestión administrativa. En el marco general de la reforma administrativa, incorporaron el uso de TIC para poner fin a la “cultura del expediente”, la cual se caracterizó por la descoordinación de los sistemas de registros presupuestarios, contables y de tesorería, la inexistencia de mecanismos de programación e información, el descompasamiento entre el sancionamiento de las leyes y los ciclos presupuestales y las estructuras de control formal que operaban con meses de atraso (Naser y Concha, 2011).

Posteriormente, el gobierno electrónico comenzó a vincularse también con las nociones de democracia y participación ciudadana. Especialmente, cuando se implementó en la región una segunda ola de reformas que procuraba crear nuevos niveles de legitimidad y transparencia (Rivera, 2006). La comunicación, el control ciudadano y la participación en el proceso de gobierno se volvieron entonces eslabones esenciales en el proceso de modernización y se comenzaron a implementar iniciativas que apuntaban a aproximar a los ciudadanos y el Estado, entre otros medios, a través de las nuevas tecnologías. En esta etapa, los sitios web y el correo electrónico se agregaron masivamente a las modalidades de difusión de información y surgieron los foros virtuales o los espacios de chat como mecanismos de consulta y participación democrática (Cardona, 2004).

A partir de este momento, después de analizar cómo se implementó el gobierno electrónico utilizando las diversas conceptualizaciones, pro seguiremos a analizarlas como se dieron a lo largo del tiempo.

Una primera definición, que proviene de finales de los años 80, es la que define al gobierno electrónico como la entrega de los servicios gubernamentales en línea, la cual se trata de concentrar su atención en la utilización del internet, y en la

aparición de nuevas modalidades de operación gubernamental frente a los usuarios, pero analizándola en su contexto inicial esta definición pierde de vista la reorganización interna de las agencias gubernamentales necesaria para hacer posible un uso efectivo de las nuevas tecnologías en las relaciones con los usuarios, lo cual dio origen a la creación de innumerables sitios web que no prestan servicio alguno (Firck, 2008).

Una segunda definición, es la utilizada por el Banco Mundial, de los finales de los años 90, que el gobierno electrónico se refiere al uso de las TIC por parte de la gestión pública, las mismas que posibilitan la transformación de las relaciones con los ciudadanos, las empresas y otras partes del gobierno, es decir se destaca el papel que adquieren las tecnologías de la información en la prestación de servicios gubernamentales, subrayando que el uso de las mismas transforma las modalidades de relación del gobierno con los ciudadanos. Pese a los avances de esta línea teórica no enfatiza lo suficiente las condiciones necesarias para que las modificaciones planteadas tengan lugar (Rivera, 2006).

Una tercera definición, hace hincapié que el gobierno electrónico constituye una manera de organizar la gestión pública para aumentar su eficiencia, transparencia, accesibilidad y capacidad de respuesta a los ciudadanos a través del uso intensivo y estratégico de las TIC tanto en la gestión interna de la gestión pública como en sus relaciones diarias con los ciudadanos. De esta línea teórica podemos inferir que la incorporación de las TIC constituye una manera particular de estructurar la gestión de las entidades públicas distinguiendo su importancia tanto para mejorar la atención al público como para el desenvolvimiento de la operación interna de las organizaciones indicadas (Naser y Concha, 2011),.

Una cuarta definición, es la propugnada por la Naciones Unidas quienes, en la primera década del siglo XXI, indica que el gobierno electrónico proviene del diálogo entre los gobiernos y los consumidores de los servicios públicos y su participación de los ciudadanos en los procesos políticos, en este sentido se da inicio a la creación de valor público (es decir esta enraizada en las preferencias de las personas y son ellos quienes determinan su real valor). Asimismo, esta línea teórica propugna que la habilidad de la gestión pública en la implementación del

gobierno electrónico permite crear servicios que la gente desea con la finalidad de mejorar su calidad de vida y su capacidad en la participación para la identificación de sus prioridades para su desarrollo (Patrón y Gálvez,2011).

En la actualidad, el concepto del gobierno electrónico se deriva con la construcción y la transformación del estado, en este sentido la OCDE, indica teóricamente que la aplicación del mismo va de la mano de generar reformas que modernicen el estado. Es así que las nuevas TIC, influyen tanto en la eficiencia como en el cambio organizacional en la medida en la que aumentan la capacidad de implementar la flexibilidad en el trabajo; proveen de herramientas para una toma de decisiones más efectiva y colaborativa y la prestación de servicios, y crean oportunidades para repensar los procesos tradicionales (Rivera, 2006).

Es decir, la actual línea teórica del Gobierno electrónico conjuga tres grandes paradigmas (Rivera, 2006):

- Primero la utilización de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación – NTIC, como definición diremos que es conjunto de herramientas relacionadas con la transmisión, procesamiento y almacenamiento digitalizado de información, como al conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), en su utilización en la enseñanza lo cual ha traído como consecuencia un importante cambio en la economía mundial, sumándole a los factores tradicionales de producción para la generación de riquezas, un nuevo factor que resulta estratégico: el conocimiento. Es por eso que ya no se habla de la “sociedad de la información”, sino más bien de la “sociedad del conocimiento”. Sus efectos y alcances sobrepasan los propios marcos de la información y la comunicación, y puede traer aparejadas modificaciones en las estructuras políticas, social, económica, laboral y jurídica debido a que posibilitan obtener, almacenar, procesar, manipular y distribuir con rapidez la información (p.265).
- Segundo, la reingeniería de estructura y procesos que se define como una reformulación integral y de un rediseño de procesos de una organización para obtener mejoras decisivas en los costos, calidad, servicios y rapidez.

Es así que se examina la manera de como una organización desarrolla su actividad mediante un cuidadoso análisis de los principales procesos estratégicos y misionales, aprovechando la tecnología y las distintas maneras de organizar los recursos (p.268).

- Tercero, los cambios en la cultura organizacional, que conlleva a modificar y transformar profundamente los valores, las políticas, conductas y normas que definen a una organización, este cambio se realiza con la introducción de nuevos procesos basados en la utilización de las TIC (p.271).

Por lo tanto, sobre esta base, la teoría del gobierno electrónico en su momento actual propugna una transformación y modernización del estado, porque permite una flexibilización del trabajo, provee de herramientas para una toma de decisiones más efectiva y colaborativa, y presta servicios que permitan repensar los procesos tradicionales. En este sentido lo que se busca con la implementación del gobierno electrónica es lograr un estado virtual que consiste en agencias virtuales superpuestas a la estructura burocrática formal (Abadia, Ramírez, Rincón y Barrios, J, 2009).

1.3.1 Aproximaciones teóricas del Gobierno Electrónico de María Frick

Según Frick (2008), el gobierno electrónico es el uso de la tecnología por parte de las instituciones del gobierno para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos con la finalidad de aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública incrementando la transparencia del sector público, la participación y el control ciudadano, convirtiéndose en eslabones esenciales en el proceso de modernización del Estado (p.8).

Asimismo, expone que el gobierno electrónico en la actualidad tiene tres funciones importantes, las cuales son:

- Atención al ciudadano, a través del establecimiento de nuevas formas de relación gobierno ciudadano, permitiendo al mismo brindar sus servicios en forma eficiente y eficaz.
- Gestión interna, a través del establecimiento de procesos internos que facilitan la integración de los sistemas, servicios y fuentes de información de las distintas dependencias del estado, así como el rediseño y simplificación

de los trámites y procesos de las mismas.

- Desarrollo y fortalecimiento de la democracia, a través de la creación de mecanismos que renuevan y abren espacios y formas de participación ciudadana en el proceso de gobierno.

De lo conceptualizado líneas arriba, la finalidad principal de la adopción del gobierno electrónico, tal como lo menciona Naser y Concha (2011), “es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma, dentro de un concepto de gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno. Bajo este punto de vista, se basa y se fundamenta su aplicación en la Gestión pública, teniendo como objetivo contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional” (p.5).

Además, manifiestan que “uno de los objetivos primordiales del Gobierno Electrónico es el de acercar el Estado a los ciudadanos y de fomentar su participación en las decisiones públicas” (p.8) además “el Gobierno Electrónico se justifica en la medida en la que amplía la capacidad de la gestión pública para generar valor público” (p.8).

Analizando, los conceptos presentados podemos concluir entonces, que el gobierno electrónico tiene que ver con la inserción de la creatividad y la innovación en la Gestión pública, para crear procedimientos asociados a viejos y nuevos servicios, que resuelvan y simplifiquen la vida del ciudadano, pudiéndose constituir en una interesante posibilidad como estrategia de innovación, transformación y modernización en la gerencia pública, que va más allá de lo tecnológico, por cuanto se introducen nuevos valores comunicacionales, de cooperación y participación interactiva entre los actores de la comunidad gubernamental y la comunidad en general (Rivera, 2006).

En otras palabras, la existencia de un gobierno electrónico efectivo trasciende a la mera disponibilidad de información en línea; más bien se trata de un cambio organizacional, en donde los procesos reformulen las formas de atender los

problemas y solicitudes de los ciudadanos mediante la simplificación de la interacción a través de la oferta de trámites en línea (Vargas, 2010).

Dentro del análisis teórico del Gobierno Electrónico, y para un mejor entendimiento práctico, debemos desarrollar sus fases, tipos y finalizar con sus dimensiones, esto permitirá finalmente demostrar la importancia de este concepto dentro de la investigación:

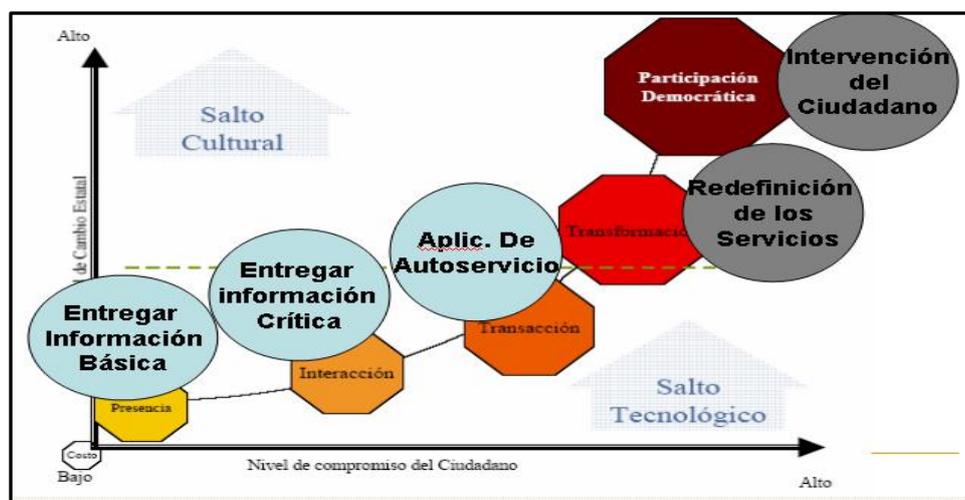
En este sentido, dentro de la línea teórica del Gobierno Electrónico podemos determinar las siguientes fases (OEA, 2010, p. 16-20):

- *Presencia:* Fase en la cual los gobiernos utilizan los medios electrónicos como el internet para poner en línea toda su información básica como son las leyes, reglamentos, servicios, etc., en conclusión, no existe mayor relación con ciudadanos y empresa debido a que la información puesta en línea no posibilita la interacción.
- *Interacción:* En esta fase se generan espacios de comunicación entre los ciudadanos y empresas con el gobierno, es así que se utilizan los procesos de mejoramiento y simplificación de los servicios públicos, esto se da en los canales de atención al ciudadano.
- *Transacción:* En esta fase, se pueden realizar trámites en línea (por ejemplo, pago de servicios, impuestos, etc.), permitiendo al ciudadano mejorar su productividad sin tener que ir personalmente a la dependencia correspondiente. Cabe indicar que, hasta esta fase, el avance del gobierno electrónico se da fundamentalmente por el uso de las TIC, por lo cual no se generan cambios en las estructuras organizacionales o funcionales dentro estado, creando una integración total permitiendo que los servicios sean más personalizados (Cardona,2004).
- *Transformación:* Para finalizar en esta fase se establecen nuevas relaciones entre el estado y el ciudadano, es decir la gestión pública tiene una nueva forma de operar. Es decir, su implementación implica una redefinición de los servicios y de la operación de la gestión pública,

creando una integración total entre todos los sectores de la sociedad (Cardona,2004).

- *Participación democrática*: representa el nivel más sofisticado en las líneas del Gobierno Electrónico, por lo cual el estado estimula la toma de decisiones participativas a través de herramientas interactivas (blogs, foros y otros), solicitando activamente opiniones e integrándolos en la toma de decisiones (Tricas,2007).

Figura N° 01 Fases del Gobierno Electrónico



Fuente: Cardona (2004, p. 28)

Luego de desarrollar las fases de desarrollo de su implementación, es importante determinar y definir los tipos de Gobierno Electrónico, que son definidos y clasificados por diferentes autores, primero a partir de su implementación para la toma de decisiones (Cardona, 2004) y segundo va dirigido el uso que adoptan las administraciones públicas como herramienta en la recepción y atención de servicios a los ciudadanos (Torres, 2010).

De esta manera, de lo mencionado en el párrafo anterior la ONGEI (2013) define claramente los tipos de Gobierno Electrónico:

1. Gobierno a Ciudadano (G2C) Government to Citizen.

Se pueden identificar todas las iniciativas y acciones de Gobierno Electrónico destinadas a generar y facilitar las relaciones intra gubernamentales e

intergubernamentales. Por ejemplo, el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).

2. Gobierno a Empresa (G2B) Government to Business.

Se pueden identificar iniciativas de Gobierno Electrónico que tienen por finalidad brindar, por medio de las TIC, servicios públicos y de información específicamente dirigidos a empresas. Por ejemplo, el portal del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE).

3. Gobierno a Empleado (G2E) Government to Employee.

Se pueden identificar iniciativas de Gobierno Electrónico destinadas a ofrecer servicios administrativos o de gobierno, información pública y nuevos canales de conexión a los ciudadanos. Por ejemplo, el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE).

4. Gobierno a Gobierno (G2G) Government to Government.

Se pueden identificar iniciativas cuyo objetivo es prestar servicios o capacitar con el uso de las TIC a los empleados, agentes o funcionarios de la Gestión pública. Por ejemplo, los cursos virtuales impartidos por la Escuela Nacional del Servicio Civil (SERVIR).

Figura N° 02 Tipos de Gobierno Electrónico

<p>Gobierno a Ciudadano (G2C)</p> <p>Iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios a los ciudadanos por parte del Estado.</p> <p>Ej: Pago de facturas, solicitud de certificados, consulta de información.</p>	<p>Gobierno a Empresa (G2B)</p> <p>Iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios a las empresas por parte del Estado.</p> <p>Ej: Compras públicas, inscripción de empresas, registro de proveedores, declaración de impuestos.</p>
<p>Gobierno a Empleado (G2E)</p> <p>Iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios de desarrollo profesional y atención de demandas al recurso humano del gobierno.</p> <p>Ej: Capacitación, difusión de beneficios, ofertas de empleo, gestiones internas.</p>	<p>Gobierno a Gobierno (G2G)</p> <p>Iniciativas destinadas a satisfacer los crecientes y dinámicos requerimientos de coordinación entre las distintas instituciones.</p> <p>Ej: Intercambio de información, compatibilidad de plataformas y sistemas, adquisiciones gubernamentales.</p>

Fuente: AGESIC

https://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/163/1/agesic/gobierno_electronico_.html

Para finalizar con el desarrollo de la teoría sobre la variable Gobierno Electrónico, es importante desarrollar las dimensiones encontradas, que permitirá dilucidar y elucubrar de manera práctica el desarrollo metodológico de la presente investigación, en este sentido Salvador (2004) y De Armas y De Armas (2011), identifican cuatro dimensiones para analizar el gobierno electrónico dentro de las administraciones públicas que pueden aplicarse para el presente estudio.

Estas dimensiones analíticas son las siguientes: la dimensión externa; la dimensión interna; la dimensión relacional; y la dimensión de promoción.

1. Dimensión Externa

Es la dimensión asociada a la prestación de los servicios y a la capacidad de interacción con los ciudadanos a través de los nuevos canales de información y comunicación que surgen de la implantación de las TIC (Salvador, 2004), se pueden clasificar en tres grupos:

- 1.1. Las referidas a la vida cotidiana, donde se informan los servicios que brinda el estado en su marco articulador dentro de su territorio.
- 1.2. Las referidas a la administración a distancia, con una clara orientación prestacional centrado a los servicios públicos que se ofrecen.
- 1.3. Las referidas a la vida política y a la participación, en referencia a la naturaleza pública y política de las administraciones, abriendo nuevos espacios de intercambio y la interacción entre ciudadanos y la dirección política de la organización pública.

En conclusión, esta dimensión está presente en las fases del Gobierno Electrónico, ya que en todos se producen en mayor o menor medida las relaciones entre gobierno y los varios agentes externos (que son la ciudadanía, empresariado y otras entidades de gobierno), de la siguiente forma (Armas y Armas, 2011).

2. Dimensión Interna

Esta dimensión se mide el impacto del gobierno electrónico en la

organización y gestión interna de las administraciones públicas. En este punto la implementación de las TIC es utilizada por la gestión pública como dinámica de cambios y para la modernización del estado (Armas y Armas, 2011).

Esta dimensión se caracteriza por las acciones que realiza el gobierno y que repercuten en su mejora interna, encontrándose en la fase de Transformación del gobierno electrónico, en la cual se producen los cambios organizativos, rediseñándose los procesos desde el punto de vista del ciudadano, se incide en la formación y motivación de los empleados y la cultura interna con la que se trabaja, siendo el objetivo principal hacer más eficiente la organización.

En este sentido, para medir sus resultados, las administraciones deben producir metodologías que combinen aproximaciones cuantitativas y cualitativas, es decir aparte de contabilizar costos y recursos se deben analizar los cambios producidos dentro de las estructuras y procesos propios de toda la administración pública (Salvador, 2004).

3. Dimensión Relacional

Es la dimensión con mayor potencial, por la posibilidad de crear una red e intercambiar recursos con otros agentes del contexto externo, tanto para la mejora de servicios y procesos usados como para la generación de nuevos. Esta dimensión tendría, para los gobiernos, un carácter esencialmente interorganizativo que incluiría desde otras administraciones hasta empresas y sociales (Armas y Armas, 2011).

Dentro de esta dimensión, las TIC tienen un papel clave para establecer protocolos de relación entre administraciones (Government to Government o G2G), entre administraciones y "socios", tales como, las organizaciones que contribuyen a proveer servicios públicos o participan en su gestión (Government to Partners o G2P) y entre administraciones y empresas (Government to Business o G2B), en la provisión de bienes servicios, incluyendo desde la provisión de suministros, la construcción de

infraestructuras o las actividades de consultoría, entre otros (Armas y Armas, 2011).

Esta dimensión se encuentra presente dentro de las siguientes fases del gobierno electrónico: fase transacción donde se establece relaciones entre el gobierno y las entidades encargadas de procesar trámites y servicios que el mismo ofrece; fase transformación donde se produce una reestructuración de las relaciones del gobierno con entidades que interactúan con él para hacerlas más eficientes; fase participación democrática donde el gobierno involucra a las entidades con las que se relaciona en el proceso de toma de decisiones (Salvador, 2004).

4. Dimensión de Promoción

La especificidad del sector público hace necesaria una cuarta dimensión, la cual se refiere al desarrollo tanto de la cultura como las infraestructuras y equipos necesarios que facilitan la expansión y consolidación del modelo, y que debe concebirse como otra parte esencial e integrada de la actuación local en materia de gobierno electrónico (Salvador, 2004).

Las actuaciones en esta dimensión giran alrededor de dos ejes. Por un lado, la promoción de las infraestructuras para facilitar el acceso y por otro lado, la promoción de una cultura adecuada a los nuevos paradigmas y retos que plantean las TIC.

Está fase es caracterizada por la introducción de infraestructura tecnológica para facilitar el acceso y la divulgación, a los actores involucrados, de las potencialidades y nuevas prestaciones que se van adicionando, está presente, al igual que la dimensión externa, en cada una de las cinco fases del gobierno electrónico. Esto se debe a que, en cada una de estas fases, se hace necesario realizar inversiones tecnológicas y a su vez, divulgar la mejora de los servicios que se produzcan.

Importancia de la variable en el tema de la investigación

Para Patrón y Gálvez (2011), nos indican que la reforma y modernización del

estado, es un punto dentro de la agenda política de toda la administración pública, es así que para su desarrollo es esencial el acercamiento del estado con la comunidad, en cuanto en poder brindar una mejor calidad de vida y el poder transparentar la información pública utilizando las herramientas del gobierno electrónico para este fin.

En este orden de ideas, la implementación del gobierno electrónico, se inserta en el esfuerzo de modernizar el estado, que se encuentran enmarcadas en las reformas de segunda generación (Correa y Criollo, 2010), las cuales buscan que las instituciones formen parte del desarrollo de las sociedades basados en la democracia, el respeto a los derechos humanos y el crecimiento con equidad.

Por lo cual como lo apunta Delpiazzo (2006), el Gobierno Electrónico como herramienta teórica para modernizar el estado, provee de servicios al ciudadano en su afán de participar en la toma de las decisiones dentro del Estado, de las cuales encontramos las siguientes iniciativas de políticas públicas (Cardona, 2004) que se detallan en:

- Desarrollo de programas centrados en el ciudadano.
- Promoción de la participación ciudadana.
- Mejora en la prestación de los servicios electrónicos mediante su análisis y evaluación, midiendo su eficiencia y comparándolos con otras formas de prestación.
- Comparación y análisis del desempeño del gobierno electrónico.

Para finalizar, el desarrollo y la implementación del gobierno electrónico dentro de la administración pública, ayuda a los ciudadanos y a la sociedad en acelerar la resolución de los trámites básicos requeridos, por tal motivo su uso metodológico tiene como eje central al ciudadano visto no como un elemento más dentro de los procedimientos administrativos, sino es visto como el elemento integrador en el cual gira la creación de servicios integrales en función de sus necesidades, con una perspectiva orientada al cliente, asegurando para ello niveles de aceptabilidad, fiabilidad, seguridad y velocidad.

Por lo tanto, el gobierno electrónico permite al ciudadano y a la sociedad ejercer un rol activo en la toma de decisiones en los distintos niveles del estado generando nuevos espacios, formas de participación y control ciudadano ahondando en prácticas inclusivas, de esta manera se espera disminuir la desigualdad social e incrementar las oportunidades de desarrollo a fin de fortalecer la democracia (Correa y Criollo,2010).

Gestión de Calidad

Según Moltini (2015), manifiesta que la gestión de la calidad es un nuevo paradigma para la transformación y sinergia para las organizaciones (por ejemplo, el estado o la administración pública), es así que expone que la calidad en la gestión radica en la mejora de los conocimientos adquiridos y solo se puede emplear cuando se encuentra adecuadamente y en constante capacitación, para posteriormente difundir lo aprendido (p.1).

Por lo tanto, Cuatrecasas (2010), conceptualiza a la gestión de calidad como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. Por lo tanto, el autor, manifiesta que la calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones por la cuales ha sido diseñado y que deben ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo (p. 17). Ante esto es preciso mencionar que es necesaria una motivación que impulse nuevos métodos y estrategias para desarrollar la calidad de un producto y satisfacer la necesidad del usuario.

Por esta misma ruta, Tarí y Fernández (2009), afirmo que la gestión de la calidad, es un sistema que persigue el mantenimiento y la mejora continua de todas las funciones con las que cuenta la organización con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes (p.137), en este orden de ideas, el mantenimiento y la mejora continua de las funciones de la administración gubernamental con el objetivo de satisfacer necesidades de los ciudadanos, nos permitirá desarrollar nuevas estrategias con el fin de brindar un mejor servicio cada día.

Para finalizar, Udaondo (1992), manifiesta que la gestión de calidad, es el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad, de este modo una posible definición radica en el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente. Es así para el autor, la gerencia participa en la definición, análisis y garantía de los productos y servicios ofertados por la empresa, interviniendo en todos sus procesos (p. 5).

Particularmente, haciendo un análisis histórico sobre las líneas teóricas de la gestión de la calidad debemos remitirnos hacia los años 1900, donde el concepto de calidad va inevitablemente unido al concepto de la economía, cabe recordar que toda la economía se basaba en los artesanos quienes trataban directamente con sus clientes y conocían de primera mano los deseos y las quejas de los mismos, era la adopción primaria de los procesos de calidad, por lo cual cada uno de ellos adoptaba todas las fases del desarrollo del producto (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2006).

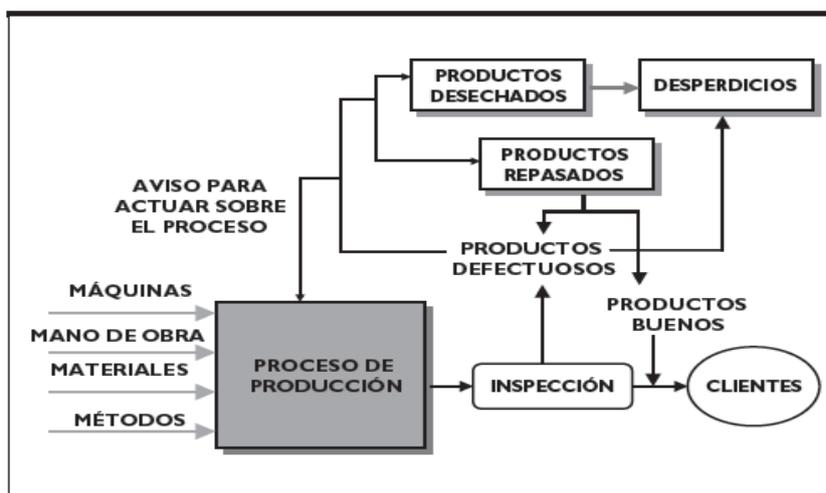
Hacia mediados de los años 1920, con el aumento de la producción industrial la situación varió significativamente, por lo cual la compra de insumos y por ende la producción y distribución de los productos eran realizadas por diferentes departamentos, y es así que los reclamos no son realizados directamente al productor, es allí donde se rompe la relación producto – cliente (Anda, 1995). Es en este momento donde se produce una división entre producción e inspección (quienes mantienen la calidad del producto), aumentando su productividad, es así que aparece la teoría de F. W. Taylor quien organiza toda esta disyuntiva, definiendo los procesos de industrialización y la división del trabajo en las organizaciones, por lo cual, las cadenas de producción adquieren mayor complejidad y simultáneamente surge el papel del inspector, que era la persona encargada de supervisar la efectividad de las acciones que los operarios realizaban (Taylor, 1982).

Dentro de este enfoque, el desarrollo de la gestión de la calidad comienza con la inspección, el cual es entendida como el examen que se realiza para medir ciertas características o identificar defectos en el producto o servicio que se ofrece

(Miranda, Chamorro y Rubio, 2007). Por lo tanto, el objetivo principal del es evitar que productos defectuosos lleguen al cliente, es decir que su proceder consiste establecer a priori unas especificaciones de calidad del producto, que deben comprobarse de forma sistemática para verificar la conformidad del producto final y separar los productos defectuosos.

Es así que su comprobación se hace mediante la mera observación visual y se aplica la utilización de procedimientos estadísticos y tecnológicos de medida que permiten detectar si el producto cumple con los estándares preestablecidos (Camison, Cruz y Gonzáles, 2006).

Figura N° 03 Enfoque de Inspección



Fuente: Camison, Cruz y Gonzáles (2006, p.224)

Desde 1940, aparece un nuevo concepto el control estadístico del proceso, que se da a partir del incremento de la producción debido a la segunda guerra mundial, donde aumentan las necesidades de inspección dentro de las industrias, con lo cual se aplicaron nuevas formas con la introducción de las técnicas estadísticas (Shaw,1997).

A partir de ese momento se comienza a teorizar sobre esta problemática y es donde aparece William Edwards Deming quien centra en teorizar la gestión de calidad a partir del ámbito de la estadística, el control y la mejora, es conocido por establecer los 14 puntos para la gestión y el ciclo de Demming o PDCA, el indica

que la calidad es un grado de uniformidad y fiabilidad predecible, de bajo coste y adaptado al mercado. En otras palabras, la calidad es todo lo que el consumidor necesita y anhela, por lo tanto, en vista de que las necesidades y deseos del consumidor son siempre cambiantes, el modo de definir la calidad con referencia al consumidor consiste en redefinir constantemente los requerimientos (Demming,1989).

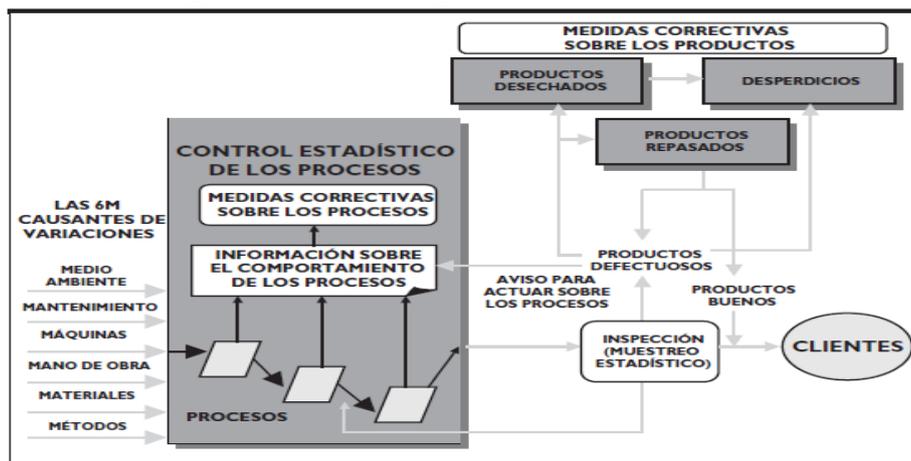
Otro teórico que aparece por esos años es Joseph M. Juran, considera que la gestión de calidad proviene de dos formas una indica que está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos.

En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más, y la otra estaría orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos. Asimismo, señala que la administración para lograr calidad abarca tres procesos básicos: la planificación de la calidad, el control de la calidad y el mejoramiento de la calidad. (Estos procesos son comparables a los que se han utilizado durante largo tiempo para administrar las finanzas). Su “trilogía”, muestra cómo se relacionan entre sí dichos procesos (Juran,1990).

Para finalizar, en forma de conclusión, dentro de este enfoque se utilizan las técnicas estadísticas basadas en muestreo, con esto el proceso se mantiene en un estado de planificación, de forma que siga siendo capaz de cumplimentar los objetivos establecidos. En este sentido, dentro de este enfoque se analiza no solo el producto final sino a todos los procesos y a toda la organización en general (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007).

El objetivo principal de este enfoque es la de elaborar productos no defectuosos por medio del control estricto de los procesos, verificando la conformidad con algunas características de calidad mientras las tareas de que consta se están desarrollando, es decir se debe asegurar la uniformidad de los procesos (Camison, Cruz y Gonzáles, 2006).

Figura N° 04 Enfoque Control de Calidad



Fuente: Camison, Cruz y Gonzáles (2006, p.227)

Desde 1960, aparece el concepto de integración del aseguramiento de la calidad en las empresas, es decir se introduce el concepto de la calidad integral, que indica que la calidad no solo es problema de los inspectores sino de toda la organización, los mismos deben preocuparse por lograr los estándares de calidad requeridos. Para lograr este aseguramiento se introducen las denominadas auditorias para verificar su cumplimiento (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe,2006).

Son cuatro teóricos más representativos de esta corriente, el primero es Philip B. Crosby quien propugna e impulsa la cultura de los cero defectos con la que se logra reducir en gran medida las actividades de inspección, el equipara la gestión de calidad con la prevención. En consecuencia, la inspección, la experimentación, la supervisión y otras técnicas no preventivas no tienen cabida en este proceso. Los niveles estadísticos de conformidad con estándares específicos inducen al personal al fracaso (Colunga, 1995). Crosby sostiene que no hay absolutamente ningún motivo para cometer errores o defectos en ningún producto o servicio, por lo tanto, las organizaciones deben adoptar una “vacuna” de calidad a fin de prevenir la no conformidad. Los tres ingredientes de esta vacuna son: la determinación, la capacitación y la implementación. El mejoramiento de la calidad es un proceso, no un programa; debería ser estable y permanente (Crosby,1988).

Genichi Taguchi, es otro teórico de esta corriente, su filosofía abarca toda

la función de producción, desde el diseño hasta la fabricación, su metodología se basa específicamente en el consumidor, valiéndose de la “función de pérdida”, la cual define como la calidad en términos de la pérdida generada por el producto a la sociedad. Esta pérdida puede ser estimada desde el momento en que un producto es despachado hasta el final de su vida útil (Taguchi,1986).

Kaoru Ishikawa, otro teórico que cuya mayor contribución, fue simplificar los métodos estadísticos utilizados para control de calidad en la industria a nivel general. A nivel técnico su trabajo enfatizó la buena recolección de datos y elaborar una buena presentación, también utilizó los diagramas de Pareto para priorizar las mejoras de calidad, también que los diagramas de Ishikawa, diagramas de Pescado o diagramas de Causa y Efecto. Otro trabajo de Ishikawa es el control de calidad a nivel empresarial (CWQC). Este enfatiza que la calidad debe observarse y lograrse no solo a nivel de producto sino también en el área de ventas, calidad de administración, la compañía en sí y la vida personal (Ishikawa,1994).

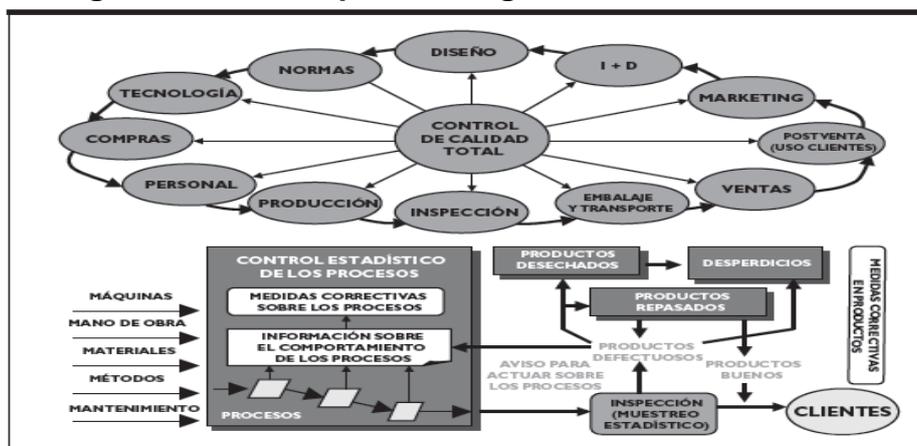
Para finalizar tenemos a Armand V. Feigenbaum quien promovió el Control de la Calidad Total en Estados Unidos. El control de la calidad total considera la calidad como una herramienta de administración estratégica que requiere que todo el personal de una compañía esté informado, de la misma forma en que son herramientas estratégicas los costes y el plan en la mayor parte de las empresas actuales. La calidad va mucho más allá del control de las fallas a nivel de planta; es una filosofía y un compromiso con la excelencia (Feigenbaum,1986).

Este enfoque tiene por finalidad comprobar la realización de todas las actividades satisfactoriamente de modo que el producto resultante sea adecuado, con esto se evitan fallos en su producción. Asimismo, se pone énfasis en los productos desde su diseño hasta el momento de su envío al cliente, concentrando sus esfuerzos en la definición de procesos conforme a las especificaciones (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007).

Como objetivo, garantiza la fiabilidad y la aptitud para el uso del producto, estableciendo preceptos sobre cómo desarrollar las tareas de todos los procesos de la empresa que nacen de las necesidades de los clientes (Camison, Cruz y

González, 2006).

Figura N° 05 Enfoque de Aseguramiento de la Calidad



Fuente: Camison, Cruz y González (2006, p.233)

Desde 1980 hasta la fecha, se comienza a teorizar y se introduce el concepto sobre la calidad total o gestión total de la calidad, en la cual se pretende que todos los procesos componentes para la obtención de la calidad no sean responsabilidad de un departamento o área concreta de la organización, sino trasladar esta responsabilidad a todos los componentes, es así que a partir de ese momento no se desarrolla el concepto de calidad de un producto, sino que se empieza a hablar de la calidad de los procesos y de la calidad de los sistemas, en este sentido por fin se reconoce que para lograr un producto final de calidad se debe tener dentro de la organización procesos y sistemas de calidad que soporten la ejecución del mismo a lo largo del tiempo (Colunga,1995).

Por tanto, la calidad total es la implantación de la calidad en todos los niveles de la organización, conseguir que hasta el último empleado de nuestra empresa esté empeñado en el logro de la calidad. Ante lo cual dentro de este devenir de esta teoría distinguimos dos corrientes (Anda,1995):

- La primera que se da a partir de los años 80 y hasta mediados de los 90, donde se conceptualiza a la calidad como un proceso estratégico, siendo uno de los cambios más significativos, pues es a partir de este momento se introducen los procesos de mejora continua, es así que su implementación es impulsada por la dirección, y es contemplada como una ventaja

competitiva (Colunga,1995).

- A partir de los años 90 y hasta la fecha, la distinción entre producto y servicio desaparece, por lo tanto, no hay diferencias entre el artículo y las etapas que lo preceden; formando parte de un nuevo concepto que entra en escena: la Calidad Total, es decir, el proceso en su conjunto (Anda,1995).

Como conclusión, este enfoque consiste en el conjunto de acciones orientadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad de una organización, con vistas a la mejora continua de la calidad del producto y de la posición competitiva, así como a optimizar la creación de valor para los grupos de interés considerados clave (Camison, Cruz y Gonzáles, 2006).

Figura N° 06 Enfoque de Calidad Total



Fuente: Camison, Cruz y Gonzáles (2006, p.274)

1.3.2 Aproximaciones teóricas sobre la Gestión de Calidad de Philip B. Crosby

Según Crosby (1994), refiere que la Gestión de Calidad, tiene dos términos íntimamente ligados el de gestión y el de calidad, así definimos que la Calidad es la totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que se refieren a su capacidad para satisfacer necesidades expresadas o implícitas, es decir mejorar la calidad es responsabilidad de la gestión (p.15).

Para Crosby (1994), el proceso de mejoramiento de calidad debe partir de un comportamiento de la alta dirección (liderazgo) y de una filosofía de la que todas

las personas de la organización comprendan sus propósitos, esto trae como consecuencia que los miembros de la organización estén de acuerdo con mejorar su actuación dentro de la empresa y con el fin de lograrlo se basan en cuatro principios (p. 30):

1. Calidad se define como cumplir con los requisitos, es decir todos los miembros de la empresa deben estar conscientes de que todo se deben hacer bien a la primera vez (p.30).
2. El sistema de calidad es la prevención, siendo más fácil y menos costoso prevenir las cosas que corregirlas (p.31).
3. El estándar de realización es cero defectos, tomando en serio los requisitos es hacer las cosas bien y a la primera, haciendo lo acordado en el momento (p.33).
4. La medida de la calidad es el precio del cumplimiento, es una forma de evaluar la calidad dentro de la organización (p.35).

Asimismo, manifiesta que la educación dentro de la organización tiene que darse de forma cotidiana, con la finalidad que todos comprendan los cuatro principios, el mejoramiento de la calidad y lo que implica propiciar la calidad dentro de la organización.

Shaw (1997), sostiene que Crosby, establece un proceso de mejoramiento de la calidad en catorce pasos, el primer paso corresponde al compromiso de la dirección a mejorar la calidad (ejercer el liderazgo para implementar la calidad, en ese sentido los empleados tendrán una guía para cumplir con los objetivos), el segundo paso es la formación de equipos para el mejoramiento de la calidad (se integran equipos cuyo propósito es guiar el proceso y promover su evolución), el tercer paso compromete a la medición de la calidad (revisar periódicamente con los clientes si se cumple con los requisitos con la finalidad de mejorarlas constantemente), como cuarto paso es la determinación y evaluación del costo de la calidad (consiste en establecer un procedimiento para determinar el costo de las actividades).

Prosiguiendo, el quinto paso corresponde a crear conciencia sobre la calidad (por medio de la capacitación indicar al personal los costos y/o atrasos que generar

hacer mal las cosas), como sexto paso es la implementación de las acciones correctivas, el séptimo paso consiste en la planificación del programa cero defectos, el octavo paso es la educación multidisciplinarias a todo el personal, el noveno paso desarrolla el día cero defectos (consiste en llevar a cabo todo lo planeado para que ninguna actividad tendrá defectos), el décimo paso trata sobre la fijación de metas (Crosby,1994).

El décimo primer paso trata sobre como eliminar las causas del error (solicitando al personal que señale los problemas que existen dentro de sus actividades para resolver las causas del error), el décimo segundo paso corresponde al reconocimiento (organizar entrega de premios o reconocimientos a los empleados), el décimo tercer paso son los consejos de calidad (que consiste en reunir a todos los profesionales con el objeto de que exista retroalimentación), y el último paso es repetir todo el proceso (corresponde el transferir las responsabilidades) (Crosby,1994).

De lo mencionado párrafos arriba, se desprenden las dimensiones de la gestión de calidad, como señala Crosby (1994), considera entre otras las siguientes: Liderazgo, Gestión de las personas y Mejora continua de la información.

1. Dimensión Gestión de las personas

Según lo planteado por Crosby (1994), con respecto a la dimensión Gestión de las Personas menciona que todas las organizaciones que aplican la administración de calidad están implicadas en seis etapas, la cual se denominan las 6 C, siendo las siguientes: la comprensión, el compromiso, la competencia, la comunicación, la corrección y la continuidad, en este sentido se establecen el compromiso que garantice que todos entienden y tienen la oportunidad de participar en el mejoramiento de la calidad (p.15), por lo tanto una administración responsable y conocimiento adquiridos hace la diferencia para prestar un servicio de calidad.

Para Castro (2011), señala que esta dimensión, es el principal valor de las organizaciones, porque se busca equipos preparados y comprometidos que propician el cumplimiento de los objetivos de la entidad, buscando el

interés hacia la persona. Es así que esta dimensión busca favorecer el desarrollo de las personas que propiciaran el desarrollo de la organización (p.6). La preparación, capacitación y el compromiso de los servidores públicos para con los ciudadanos determinara la calidad de servicio que pueda percibirse.

En cambio, Eslava (2004), indico que esta dimensión, es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es la de obtener la máxima creación de valor para la organización, a partir de la adopción de acciones dirigida a mejorar las capacidades y habilidades de las personas que la conforman, con la finalidad de obtener un entorno mas competitivo (p.2).

Es trascendente determinar el talento humano, ya que nosotros los seres humanos somos seres que se relacionan por naturaleza y buscan un bien común, para ello deben regirse por normas que determinen su buen comportamiento y ejercer prácticas que coadyuven a la mejora de sus pretensiones, por ende, por ejemplo, la motivación que puede ser un detalle que haría la diferencia en otras instituciones y sería un agente determinante, a fin de prestar un servicio de calidad en el poder legislativo.

2. Dimensión Liderazgo

Según Crosby (1994), definió la dimensión de liderazgo como el proceso de influir en otras personas para alcanzar los objetivos de la organización. El liderazgo es, al mismo tiempo, una propiedad individual y un proceso. En cuanto propiedad individual, el liderazgo es una combinación de atributos y capacidades personales, entre ellos la visión la energía y el conocimiento.

En cuanto proceso, el liderazgo es la capacidad del individuo de crear una visión compartida exige que el líder fije unos objetivos, motive al personal y cree una cultura de apoyo mutuo y de producción en la organización (p.15). El procedimiento de emplear métodos, estrategia y conocimiento se reduce el camino, a fin de alcanzar la meta trazada, la satisfacción de las pretensiones de los ciudadanos brindándoles un servicio de calidad.

Por lo tanto la dimensión del liderazgo, el valor agregado de cada ser humano se refleja en aquellos líderes, personas que sobresalen del resto, aquellos que manejan masas, que emplean sus habilidades con la finalidad de contribuir con sus semejantes, digno de resaltar, en nuestros tiempos es importante que tengamos en cuenta que un verdadero líder es aquel que ante las adversidades, emerge y resalta con claro ejemplo a seguir, iniciando un cambio favorable para sus seguidores, esto podemos ver a menudo en las campañas políticas, en las cuales se diseñan estrategias para alcanzar una meta, ser gobierno de estado.

Castrillón (2011), mencionó que tiene una perspectiva que tiende a predominar como estudio del liderazgo por lo que se puede entender a liderazgo como un proceso de interacción entre personas en el cual una de ellas conduce, mediante su influencia personal y poder, las energías, potencialidades y actividades de grupo, para alcanzar una meta común a fin de transformar tanto la empresa como a las personas que colaboran en ella (p.39).

Todo proceso es interesante y mucho más interesante el proceso de interacción entre seres humanos, en el mencionado proceso es cuando sobresale ante todas las personas un líder, aquellas personas que resalta por sus cualidades, atributos intelectuales que permiten realizar un fin común mejorar a la empresa, partido político u otro fin.

Corces (2010), definió a líder como aquella persona que coordina y equilibra los intereses de todos los grupos que, de una u otra forma tienen interés en la organización. En un SGC, el líder se refiere al equipo directivo o alta dirección, el resto de directivos y todos aquellos que dirigen equipos o participan de la función de liderazgo (p.8).

Es importante determinar que es un líder, y papel que cumple en lo cotidiano, se dice que es un coordinador, que equilibra los intereses de las masas, coincido con esa definición, sin embargo, debó precisar que el liderazgo que puede presentar una persona se resume en captar la confianza

de las personas, con eficiencia, y demostrar nuestra eficacia y así poder llegar a ser un líder que puede manejar intereses comunes.

3. Dimensión Mejora Continua de la Información

Según lo planteado por Crosby (1994), con respecto a la dimensión Mejora Continua de la Información, indico que el fundamento de todos los programas es un proceso de mejoramiento de calidad a través e prevención de defectos, el mejoramiento continuo es un principio básico de la Gestión de calidad en las Organizaciones, empresas y entidades públicas, donde la mejora continuo debería ser un objetivo estratégico permanente a fin d incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de la calidad de los servicios públicos, programas estratégicos, proyectos y obras públicas; concluye el autor indicando que debemos repetir permanentemente las buenas acciones, actividades, procesos y procedimientos para enfatizar que el programa de mejoramiento de la calidad no finaliza jamás (p.15).

La prevención de los posibles defectos para el mejoramiento continuo como un principio básico de la gestión de calidad en las organizaciones públicas y privadas, viene a ser fundamento perfecto para alcanzar un servicio de calidad.

En tanto, Quesada (2005), refiriéndose a la dimensión Mejora Continua de la información mencionó que interpreta como una actividad recurrente, es decir paso a paso, y es que cuando se identifiquen oportunidades de mejora y cuando tales mejoras estén justificadas, es necesario decidir cómo van a ponerse en práctica, sobre la base de los recursos disponibles; cuando se identifiquen oportunidades simultaneas, se podría establecer una prioridad para su implementación (p.62).

Identificación de oportunidades de mejora debidamente justificadas debe ponerse en práctica con los recursos disponibles, ejecutando a cabalidad con procedimientos que nos permitan mejorar la calidad de servicios para con las pretensiones de los ciudadanos.

Para reforzar lo indicado, García (2012), en referencia a la mejora continua de la información, manifiesta que esta dimensión comparte modelos específicos que incluyen diferentes etapas o niveles de desarrollo y concluyen que cuanto más avanzado el desarrollo de la organización más son los beneficios que obtiene (p. 568).

Es así que, para consolidar el éxito de la mejora continua de la información, se da con la aplicación de tecnologías informativas que son importantes para viabilizar la operatividad, el trabajo conjunto de personas con capacidad de encaminar una empresa o una institución pública o privada.

Importancia de la variable en el tema de la investigación

Camison, Cruz y Gonzáles (2006), manifiesta que esta variable radica su importancia y su valor en su definición, en este sentido indican que la gestión de calidad es un sistema de dirección enfocado en las personas que busca el continuo incremento de la satisfacción del consumidor a un coste real continuamente menor.

Es decir, es un enfoque sistémico completo que forma parte integral de la estrategia de alto nivel, que incluye a todos los miembros de una organización e incluso a la cadena de proveedores y clientes, además acentúa el aprendizaje y la adaptación al cambio continuo como claves de éxito (p.264).

Para efectos de esta investigación, la gestión de calidad forma parte del conjunto de decisiones que toma la dirección de una organización que afecta a todas las actividades la cual permite satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y de la comunidad, que permite lograr los objetivos de la manera mas eficiente maximizando el potencial de los empleados en camino continuo hacia la mejora.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

- ¿Cuál es la relación de la gestión de la calidad y gobierno electrónico en

el proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación de la gestión de calidad y la dimensión externa en el proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación de la gestión de calidad y la dimensión interna en el proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación de la gestión de calidad y la dimensión relacional en el proceso modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación de la gestión de calidad y la dimensión de promoción en el proceso modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017?

1.5 Justificación del estudio

Como sabemos en los últimos años, el desarrollo de las herramientas del gobierno electrónico y de la gestión de calidad, han tenido una influencia socio-económica, que ha cambiado sustancialmente el giro de los negocios y las diversas formas de llevar a cabo procesos dentro gestión pública.

Dentro de esta perspectiva, en nuestro país se están dando intentos de integrar los sistemas de información de las entidades gubernamentales, buscando la eficiencia y eficacia en sus procesos y actividades con la finalidad

de una mejora continua.

Por lo tanto, la transformación que se está dando, expande los límites de lo que las organizaciones pueden hacer, lo que genera más datos a medida que la gestión pública desarrolla sus actividades y les está posibilitando capturar información que antes no estaba disponible.

En su sentido más amplio, el uso de las herramientas dadas por el gobierno electrónico y la aplicación de la gestión de la calidad con la finalidad de modernizar a las organizaciones, no solo afecta a las actividades individuales sino, a través del uso de nueva información, también expande enormemente la habilidad de la gestión pública para su utilización tanto dentro como fuera de ella. De modo que la incorporación masiva y no planificada del uso de nuevas herramientas provenientes del uso de estas dos metodologías producen mejoras puntuales.

1.5.1 Justificación teórica

La presente investigación permitirá conocer científicamente las razones de la relación del gobierno electrónico y la gestión de calidad como herramientas de desarrollo de la modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017, es así que se determinara su importancia su uso y su aplicación.

1.5.2 Justificación practica

La presente investigación permitirá conocer la relación relación del gobierno electrónico y la gestión de calidad como herramientas de desarrollo de la modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017, en este sentido el explicar el porqué de esta relación nos permitirá verificar como influyen estas variables dentro del proceso de modernización implementado por la organización.

1.5.3 Justificación metodológica

La presente investigación permitirá sentar las bases para futuros trabajos de investigación sobre la relación del gobierno electrónico y la gestión de calidad

como herramientas de desarrollo de la modernización de la gestión pública, en este sentido los instrumentos que se utilizan para la recolección de datos serán debidamente validados, sometidos a pruebas de validez y confiabilidad, para ello ofrecemos entendimiento fácil o evidenciar la relación de nuestras dos variables a partir de la aplicación de nuestros instrumentos para la recolección de datos, los mismos que demostraron validez, viabilidad y confiabilidad de la investigación.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe una relación positiva y significativa entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe una relación positiva y significativa entre la gestión de calidad y la dimensión externa dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

Hipótesis específica 2

Existe una relación positiva y significativa entre la gestión de calidad y la dimensión interna dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

Hipótesis específica 3

Existe una relación positiva y significativa entre la gestión de calidad y la dimensión relacional dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

Hipótesis específica 4

Existe una relación positiva y significativa entre la gestión de calidad y la dimensión de promoción dentro del proceso de modernización del

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre la gestión de la calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Identificar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión externa dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

Objetivo específico 2

Identificar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión interna dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

Objetivo específico 3

Identificar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión relacional dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

Objetivo específico 4

Identificar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión de promoción dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 Enfoque de Investigación

Para este proyecto de investigación, asumiremos el enfoque de investigación que se encuentra enmarcado dentro de la propuesta **Cuantitativa**, en cuanto a su definición Hernández, Fernández y Baptista (2014), indica que:

El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis (p. 4).

Asimismo, entre sus características principales del enfoque cuantitativo Hernández, Fernández y Baptista (2014), identifica los siguientes: refleja la necesidad de medir y estimar el impacto del problema de investigación, se plantea un problema de estudio delimitado y concreto, se considera lo que se ha investigado anteriormente y es de ese punto de partida donde se construye el marco teórico, las hipótesis de trabajo y se corroboran las mismas mediante el empleo de diseños de investigación, las hipótesis son generadas antes de recolectar y analizar los datos, las cuales se fundamentan en la medición (se miden las variables o conceptos), los resultados se presentan mediante números y se deben analizar mediante métodos estadísticos, y su interpretación constituye una explicación de cómo los resultados encajan

en el conocimiento existente, la investigación debe ser lo más objetiva, ya que siguen un patrón predecible y estructurado, generalizándose los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (p.5).

2.1.2 Tipo de investigación

El estudio se definió, como una investigación **básica**, debido a que se busca conocer y entender el impacto de la Gestión de Calidad y del Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

En este sentido Sánchez y Reyes (2015), definieron a la investigación básica como:

La llamada también pura o fundamental, nos lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, no tiene objetivos prácticos específicos. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, está orientado al descubrimiento de principios y leyes (p. 44).

Asimismo, indica que,

El investigador en este caso se esfuerza por conocer y entender mejor algún asunto o problema, sin preocuparse por la aplicación práctica de los nuevos conocimientos adquiridos. La Investigación básica busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, persigue la generalización de sus resultados con las perspectivas de desarrollar una teoría o modelo teórico científico basado en principios y leyes (p. 44).

En este sentido otros autores, Tam, Vera y Oliveros (2008), en la revista Pensamiento y Acción N° 5, indican que la investigación básica, “tiene como objetivo mejorar el conocimiento per se, más que generar resultados o tecnologías que beneficien a la sociedad en el futuro inmediato. Este tipo de investigación es esencial para el beneficio

socioeconómico a largo plazo, pero, como se mencionó antes, no es normalmente aplicable directamente al uso tecnológico” (p. 146).

2.1.3 Método de investigación

Para la presente investigación utilizaremos el método de investigación **hipotético deductivo**, debido a que contrastaremos las teorías y conceptos propios del Gobierno Electrónico y de la Gestión de Calidad y por ende como estas son usadas como herramientas para el desarrollo de las políticas de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, es así que responderemos y analizaremos de forma clara, precisa y eficaz nuestro problema de investigación.

Para Sánchez y Reyes (2015), el método de investigación hipotético deductivo, parte,

De una hipótesis plausible como consecuencia de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales. En el primer caso se arriba la hipótesis mediante procedimientos inductivos y en el segundo caso mediante procedimientos deductivos. Parte de inferencias lógicas deductivos para arribar a conclusiones particulares a partir de la hipótesis y que después se pueden comprobar experimentalmente. Es propio de las investigaciones cuantitativas (p. 59).

En resumen, este método de investigación tiene su punto de partida en el descubrimiento del Problema y su planteamiento, en su solución mediante una hipótesis, la misma que se contrasta con las teorías aceptadas y se confrontan con datos empíricos. Cabe recordar que este tipo de método de investigación siempre utilizara las teorías existentes para resolver el problema.

2.1.4 Diseño de investigación

Para el presente proyecto, adoptaremos el diseño de investigación

descriptivo correlacional, por un lado, descriptivo porque analizaremos como punto de partida el impacto de los lineamientos, políticas y procesos planteados por el gobierno electrónico y de la gestión de calidad dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental.

Por un lado, descriptivo, porque estudiaremos las relaciones propias de nuestras dos variables de investigación (Gestión de Calidad y Gobierno Electrónico), es decir mediremos el comportamiento de ambas dentro de la modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental.

Para Sánchez y Reyes (2015), el método descriptivo consiste en:

Describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos o fenómenos y sus variables que les caracterizan de manera tal como se dan en el presente. El método descriptivo apunta a estudiar el fenómeno en su estado actual y en su forma natural (...) A través del método descriptivo se identifica y conoce la naturaleza de una situación en la medida en que ella existe durante el tiempo del estudio (...) Su propósito básico es: Describir cómo se presenta y qué existe con respecto a las variables o condiciones en una situación (p. 64).

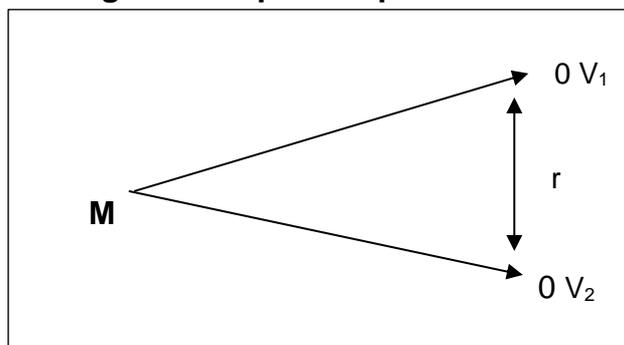
Para Abreu (2012), indica que la investigación descriptiva:

Consiste en la recopilación de datos que describen los acontecimientos y luego organiza, tabula, representa y describe la recopilación de datos. A menudo utiliza ayudas visuales tales como gráficos y tablas para ayudar en la comprensión de la distribución de los datos (...) Los tres objetivos principales de la investigación son: describir, explicar y validar los resultados. La descripción surge después de la exploración creativa, y sirve para organizar los resultados con el fin de encajar con las explicaciones, y luego probar o validar las explicaciones (p. 192-193).

Por otro lado, es correlacional, porque como considera Abreu (2012) se “presenta como objetivo medir la relación que existe entre dos o más variables, en un contexto dado. Intenta determinar si hay una correlación, el tipo de correlación y su grado o intensidad. En otro sentido, la investigación correlacional busca determinar cómo se relacionan los diversos fenómenos de estudio entre sí (...) El propósito más destacado de la investigación correlacional es analizar cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas, esto expresa que el propósito es predictivo” (p.194)

En resumen, este tipo de investigación descriptiva correlacional busca determinar el grado de relación y correlación existente entre ambas variables, es decir se caracteriza porque se miden las variables y luego mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas se estima la correlación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Por lo tanto, gráficamente se denota:

Figura 7 Esquema tipo de diseño



Fuente: Esquema de tipo de diseño, tomado de Sánchez y Reyes (2015)

Dónde:

M : Muestra de estudio.

V₁ : Variable Gobierno Electrónico.

V₂ : Variable Gestión de Calidad.

0 : Coeficiente de relación.

r : Relación entre variable Gobierno Electrónico y Gestión de Calidad.

2.2 Variables, Operacionalización

Según Mejía (2005) “una variable es alguna propiedad que se asigna a los fenómenos o eventos de la realidad susceptible de asumir dos o más valores, es decir, una variable es tal siempre y cuando sea capaz de variar. Una variable que no varía no es variable, es constante. En estricto sentido, una variable es un símbolo al que el investigador asigna dos o más valores” (p.81).

Esta investigación al estar enmarcado dentro del enfoque cuantitativo, las variables tienen que ser medidas en términos numéricos (Guillén y Valderrama, 2013, p.57). Ambas variables son de naturaleza **cuantitativa** y de escala **ordinal**, por lo tanto, se pudieron establecer relaciones de orden entre las categorías.

2.2.1 Primera variable: Gobierno Electrónico

Definición conceptual de la variable gobierno electrónico

Según Frick (2008), el gobierno electrónico es el uso de la tecnología por parte de las instituciones del gobierno para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos con la finalidad de aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública incrementando la transparencia del sector público, la participación y el control ciudadano, convirtiéndose en eslabones esenciales en el proceso de modernización del Estado (p.8).

Definición operacional de la Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico proporciona a los ciudadanos una mejor calidad de acceso a la información y mejora de servicios relacionada con la administración pública. Tanto que presta nuevos servicios y la capacidad de interacción de los ciudadanos a los nuevos canales de información y comunicación (dimensión externa), asimismo se puede medir el impacto y adaptación que tiene la introducción de las tecnologías dentro de la administración pública (dimensión interna), observando las relaciones existentes entre el estado y los actores externos en cuanto a los trámites

y servicios realizados (dimensión relacional) y finalmente se percibe el desarrollo de la cultura y de las infraestructuras para facilitar el acceso a la información (dimensión promoción).

2.2.2 Segunda variable: Gestión de Calidad

Definición conceptual de la variable Gestión de la Calidad

Según Crosby (1994), refiere que la Gestión de Calidad, es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad". En resumen, podemos decir que calidad es: Cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos.

Existen diversas definiciones de gestión de calidad, en este sentido la presente definición refleja los grandes rasgos y características que debe presentar un producto o servicio, a fin de satisfacer necesidades de los ciudadanos.

Definición operacional de la variable Gestión de la Calidad

La gestión de calidad forma parte del conjunto de decisiones que toma la dirección de una organización que afecta a todas las actividades, la cual permite satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y de la comunidad, la cual permite lograr los objetivos de la manera más eficiente maximizando el potencial de los empleados en camino continuo hacia la mejora (dimensión liderazgo). En ese sentido implementa un nuevo sistema de valores y creencias que modifique la forma de pensar y actuar de todos los miembros de la organización (dimensión gestión de las personas), lo cual requiere una planificación con el fin de lograr una armonización de las actividades desarrolladas, así como para contemplar la forma y el momento de alcanzar los primeros resultados tangibles (dimensión mejora continua).

2.2.3 Operacionalización de variables

Guillén y Valderrama (2013), lo define como: “El proceso que consiste en identificar las dimensiones e indicadores, con la finalidad de llevar a cabo la medición y determinar el nivel de comportamiento de las variables. Aquí se tiene en cuenta: la variable, definición conceptual, definición operacional, dimensiones, indicadores y la escala de medición” (p.58).

Tabla 1

Operacionalización de la variable Gobierno Electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Externa	Prestación de servicios de los nuevos canales de información y comunicación.	Del 1 al 10		
Interna	Impacto y adaptación de las TIC dentro de la administración pública	Del 11 al 18		Inadecuada 32 - 75
Relacional	Relaciones existentes entre el estado y los actores externos en cuanto a los trámites y servicios realizados.	Del 19 al 27	1=muy inadecuado	Adecuada
			2=inadecuado	75 - 117
			3=Ni inadecuado, ni adecuado	Muy adecuada
			4=adecuado	117 - 160
			5= muy adecuado	
Promocional	Desarrollo de las infraestructuras tecnológicas para facilitar el acceso a la información.	Del 28 al 32		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2*Operacionalización de la variable Gestión de Calidad*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Gestión de las personas	Actitudes laborales, identificación institucional, satisfacción de los ciudadanos.	Del 1 al 06	1=muy inadecuado 2=inadecuado	Inadecuada 32 - 75
Liderazgo	Trabajo en equipo, orientación a los ciudadanos, toma de decisiones correctas.	Del 07 al 13	3=Ni inadecuado, ni adecuado 4=adecuado 5= muy adecuado	Adecuada 75 - 117 Muy adecuada 117 - 160
Mejora Continua	Eficacia, eficiencia, efectividad.	Del 14 al 18		

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población, muestra

2.3.1 Población

Hernández, Fernández y Baptista (2014), define a la población como el conjunto de todos los casos que se concuerdan como una serie de especificaciones, en este sentido las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y el tiempo (p.235)

Asimismo, Arias (1999) en ese mismo sentido lo define también como el conjunto de elementos con características comunes que son objetos de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación (p.98).

En este sentido la Población, motivo de esta investigación está compuesta por un total de 510 trabajadores que laboran en los diferentes órganos, unidades orgánicas y coordinaciones del Organismo de

Evaluación y Fiscalización Ambiental. Habiendo sido elegidos para determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión de calidad en la modernización del OEFA durante el año 2017.

Tabla 3

Población

Órganos	Número de trabajadores
Órganos de Alta Dirección	48
Órganos de Apoyo	155
Órganos de Línea	257
Órganos Consultivos	25
Órganos Resolutivos	25
Totales	510

Fuente: Elaboración propia

2.3.2 Muestra

Guillen y Valderrama (2013) lo definen como el subconjunto representativo de la población que se va a estudiar, la cual cuenta con las mismas características, permitiendo generalizar los resultados y para ellos es necesario determinar el tamaño muestral aplicando la fórmula pertinente (p.65).

Bernal (2010), asimismo manifiesta que la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual se obtiene información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuara la medición y la observación de las variables objeto del estudio (p.161).

En este sentido, el tamaño de la muestra se ha estimado siguiendo los criterios que ofrece la estadística, es así que se ha determinado que la muestra seleccionada es aleatoria simple, identificándose que corresponde a una población finita porque se conoce la totalidad de la

población (510 en total).

Para finalizar, para el cálculo de la muestra poblacional se ha utilizado la herramienta informática encontrada en el internet, proporcionada por la página web de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional del Nordeste de Argentina, cuya dirección electrónica de la página web es la siguiente: <https://web.archive.org/web/20170315050947/http://www.med.unne.edu.ar/biblioteca/calculos/calculadora.htm>. Paso seguido presentaremos los resultados obtenidos al utilizar la herramienta informática mencionada:

Figura 8 Tamaño de muestra poblacional

CALCULADORA PARA OBTENER EL TAMAÑO DE UNA MUESTRA		
¿Qué porcentaje de error quiere aceptar? 5% es lo más común	5 %	Es el monto de error que usted puede tolerar. Una manera de verlo es pensar en las encuestas de opinión, este porcentaje se refiere al margen de error que el resultado que obtenga debería tener, mientras más bajo por cierto es mejor y más exacto.
¿Qué nivel de confianza desea? Las elecciones comunes son 90%, 95%, o 99%	95 %	El nivel de confianza es el monto de incertidumbre que usted está dispuesto a tolerar. Por lo tanto mientras mayor sea el nivel de certeza más alto deberá ser este número, por ejemplo 99%, y por tanto más alta será la muestra requerida
¿Cual es el tamaño de la población? Si no lo sabe use 20.000	510	¿Cual es la población a la que desea testear? El tamaño de la muestra no se altera significativamente para poblaciones mayores de 20,000.
¿Cual es la distribución de las respuestas ? La elección más conservadora es 50%	50 %	Este es un término estadístico un poco más sofisticado, si no lo conoce use siempre 50% que es el que provee una muestra más exacta.
La muestra recomendada es de	220	Este es el monto mínimo de personas a testear para obtener una muestra con el nivel de confianza deseada y el nivel de error deseado. Abajo se entregan escenarios alternativos para su comparación

Fuente: Recuperado de:

<https://web.archive.org/web/20170315050947/http://www.med.unne.edu.ar/biblioteca/calculos/calculadora.htm>.

De los resultados obtenidos, se logra determinar que la muestra poblacional representativa es de 220 trabajadores distribuidos en los diferentes órganos, unidades orgánicas y coordinaciones del OEFA, asimismo se infiere que el nivel de confianza es de una 95% con un margen de error del 5% del resultado que se obtenga de las encuestas.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Morone (2012), refiriéndose a las técnicas de investigación afirmo que, son los procedimientos e instrumentos que se utilizaran para acceder al conocimiento, es así que las encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas (p.17).

En la misma línea, Guillen y Valderrama (2013), definen a los instrumentos de recolección de datos que emplea el investigador tienen por finalidad de recopilar información de las variables de estudio, en otras palabras, son herramientas que permiten efectuar observaciones de los hechos a estudiar (p.69).

En su sentido más amplio, las técnicas de recolección de datos, son definidas como la expresión operativa del diseño de investigación y que especifica concretamente como se hizo la investigación, (Tamayo, 1999, p. 126).

Técnicas

Para la presente investigación de variables cuantitativas, la técnica que fue utilizada es la encuesta, que es definido como una de las técnicas de recolección de información más usadas, la misma se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas (Bernal, 2010 p.194).

Por lo tanto, la encuesta al ser una técnica de recolección de datos tiene un listado de preguntas que se encuentran fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente desde una perspectiva cuantitativa (Morone, 2012 p.17).

Instrumentos

Para la presente investigación de variables cuantitativas, el instrumento utilizado es el cuestionario, que es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2014), como un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, la cual debe ser congruentes con el planteamiento de problema e hipótesis (p.217).

Ficha técnica del instrumento para medir el gobierno electrónico

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del OEFA

Autor y Año	María Firck (2008)
Adaptado si fuera el caso	Oscar Martín Reynoso Peralta
Universo de estudio	510
Nivel de confianza	95.0%
Margen de error	5.0%
Tamaño muestral	220
Tipo de técnica	Aleatorio simple
Tipo de instrumento	Cuestionario
Escala de medición	Likert (1=muy inadecuado, 2=inadecuado, 3=Ni inadecuado, ni adecuado, 4=adecuado 5= muy adecuado)
Niveles y rangos	Inadecuada 32 – 75, Adecuada 75 – 117, Muy adecuada 117 - 160
Tiempo utilizado	30 minutos

Ficha técnica del instrumento gestión de calidad

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la Gestión de Calidad dentro del proceso de modernización del OEFA

Autor y Año	Philip B. Crosby (1994)
Adaptado si fuera el caso	Oscar Martín Reynoso Peralta
Universo de estudio	510
Nivel de confianza	95.0%
Margen de error	5.0%
Tamaño muestral	220
Tipo de técnica	Aleatorio simple
Tipo de instrumento	Cuestionario
Escala de medición	Likert (1=muy inadecuado, 2=inadecuado, 3=Ni inadecuado, ni adecuado, 4=adecuado 5= muy adecuado)
Niveles y rangos	Inadecuada 32 – 75, Adecuada 75 – 117, Muy adecuada 117 - 160
Tiempo utilizado	30 minutos

2.4.2 Validez y fiabilidad

Validez

En términos generales, la validez del instrumento se refiere al grado en el cual se mide la variable que se pretende medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Por lo cual, para determinar su validez, se sometieron a consideraciones de juicio de expertos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el juicio de expertos es utilizado para contrastar la

validez de los instrumentos, así como su grado de adecuación dentro de un criterio determinado y previamente establecido.

En conclusión, para la investigación se realizó el proceso de validación de contenido donde se ha tenido en cuenta tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad de cada uno de los ítems de los instrumentos, según muestra la Tabla 4.

Tabla 4

Criterios de Evaluación por Expertos

Criterios de evaluación					
Pertinencia		Relevancia		Claridad	
SI	NO	SI	NO	SI	NO

Fuente: Elaboración propia

Luego de realizar el proceso de validación de los instrumentos utilizando los tres aspectos mencionados en el párrafo anterior, los expertos emitieron su opinión con respecto a su aplicabilidad y suficiencia con respecto a la medición de las variables presentadas en la investigación, según muestra la Tabla 5.

Tabla 5

Juicio de expertos sobre validez sobre los cuestionarios

Especialistas	Suficiencia del instrumento		Opinión de aplicabilidad	
	Gobierno Electrónico	Gestión de Calidad	Gobierno Electrónico	Gestión de Calidad
Dr. William Flores Sotelo	Hay suficiencia	Hay suficiencia	Aplicable	Aplicable
Dr. Chantal Jara Aguirre	Hay suficiencia	Hay suficiencia	Aplicable	Aplicable
Mg. Mitchell Alarcón Díaz	Hay suficiencia	Hay suficiencia	Aplicable	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Fiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad de un instrumento de medición es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes (p.200).

Los instrumentos de recolección de datos que se emplearon en el estudio tienen ítems con opciones en escala Likert, por lo cual se ha utilizado el coeficiente alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna, analizando la correlación media de cada ítem con todas las demás que integran dicho instrumento.

Para determinar el coeficiente de confiabilidad, se aplicó la prueba piloto, después de análisis mediante el alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico SPSS versión 24. La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Tabla 6

Interpretación del coeficiente de fiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar, la Tabla 6 nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones, por lo tanto, podemos verificar la confiabilidad de cada uno de los instrumentos que serán aplicados para medir las variables.

Tabla 7

Resultados del análisis de fiabilidad del instrumento que mide la variable Gobierno Electrónico

Dimensión / Variable	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Externa	0,745	10
Interna	0,760	8
Relacional	0,723	9
Promocional	0,750	5
Gobierno Electrónico	0,833	32

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la Tabla 7, las dimensiones y la variable Gobierno Electrónico también tiene confiabilidad alta, por lo tanto, podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es fiable.

Tabla 8

Resultados del análisis de fiabilidad del instrumento que mide la variable Gestión de Calidad

Dimensión / Variable	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Gestión de las personas	0,728	6
Liderazgo	0,736	7
Mejora continua	0,744	5
Gestión de calidad	0.865	18

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la Tabla 8, las dimensiones y la variable Gestión de Calidad también tiene confiabilidad alta, por lo tanto, podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es fiable.

Para finalizar, en conclusión, en función de los resultados, teniendo en cuenta el índice de fiabilidad obtenido por el alfa de Cronbach igual a 0.833 y 0.815, se puede asumir que los instrumentos son confiables y procede su aplicación.

2.5 Métodos de análisis de datos

El método para el análisis de datos, está basado en la aplicación de los instrumentos de medición, los instrumentos fueron filtrados por el juicio de 3 expertos y la confiabilidad de los datos internos de los instrumentos, se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Una vez recolectados los datos de la investigación, se procedió al análisis estadístico respectivo. El análisis de los datos se realizó con el software estadístico SPSS versión 24, se tabularon los datos, se determinaron los rangos para cada variable, así mismo las frecuencias por dimensiones.

Debido a que las variables son cuantitativas, se empleó, para la constratación de las hipótesis la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que es una medida de correlación para variables y sus dimensiones, que requiere mínimamente de un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos u objetos de la muestra puedan ordenarse por rangos.

Para llevar a cabo la discusión de los resultados, éstos se realizaron mediante la contrastación entre los resultados de los antecedentes y los resultados obtenidos en el proceso de la investigación.

Las conclusiones se formularon teniendo en cuenta la discusión de los resultados en relación a los planteamientos del problema, objetivos,

marco teórico y la contrastación de las hipótesis, con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes expuestas en dicho estudio.

2.6 Aspectos éticos

Este trabajo de investigación cumplió con los juicios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos del editorial y la parte ética que éste conlleva.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Descripción de los resultados de variable Gobierno Electrónico

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Gobierno Electrónico

Gobierno Electrónico					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	148	67,3	67,3	67,3
	Adecuado	57	25,9	25,9	93,2
	Muy Adecuado	15	6,8	6,8	100,0
Total		220	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

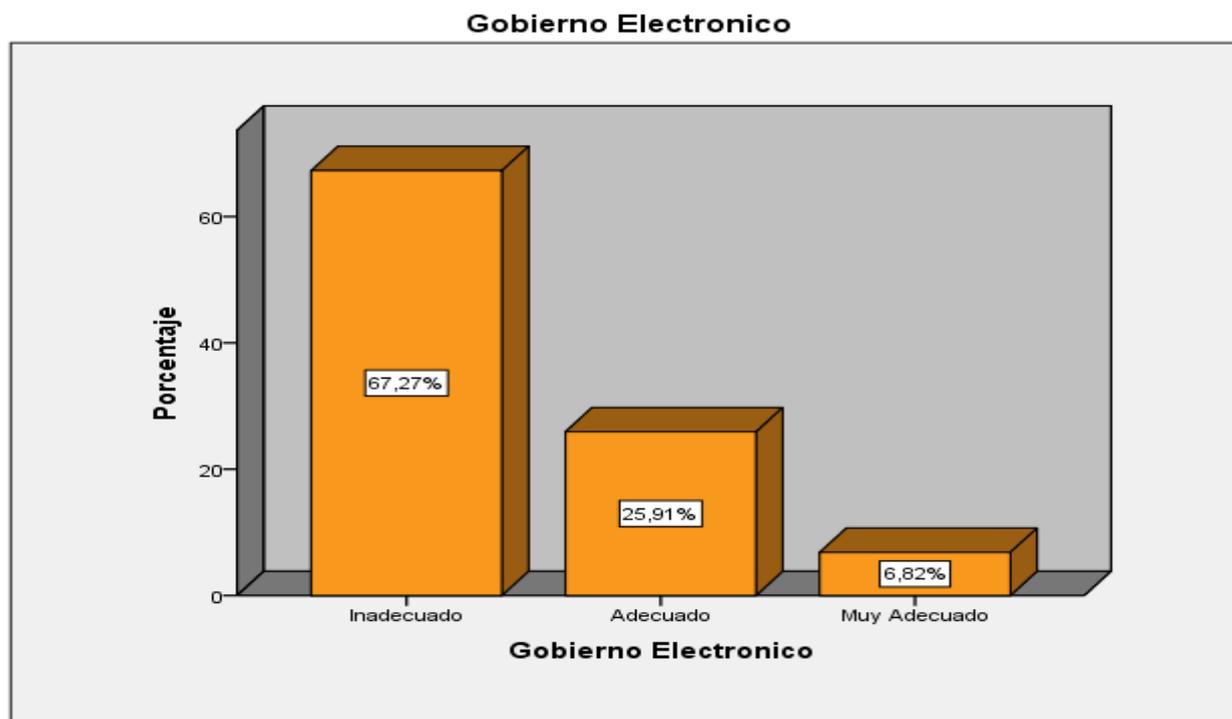


Figura 9 Distribución porcentual por niveles del gobierno electrónico

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 9, se observa que el 67,27% de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, consideraron inadecuado la implementación del gobierno electrónico, el 25,91% lo considera adecuado y el 6,82% muy adecuado.

Descripción de los resultados de la dimensión: externa

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión externa

Externa					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
	Inadecuada	175	79,5	79,5	79,5
	Adecuada	39	17,7	17,7	97,3
	Muy Adecuada	6	2,7	2,7	100,0
	Total	220	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

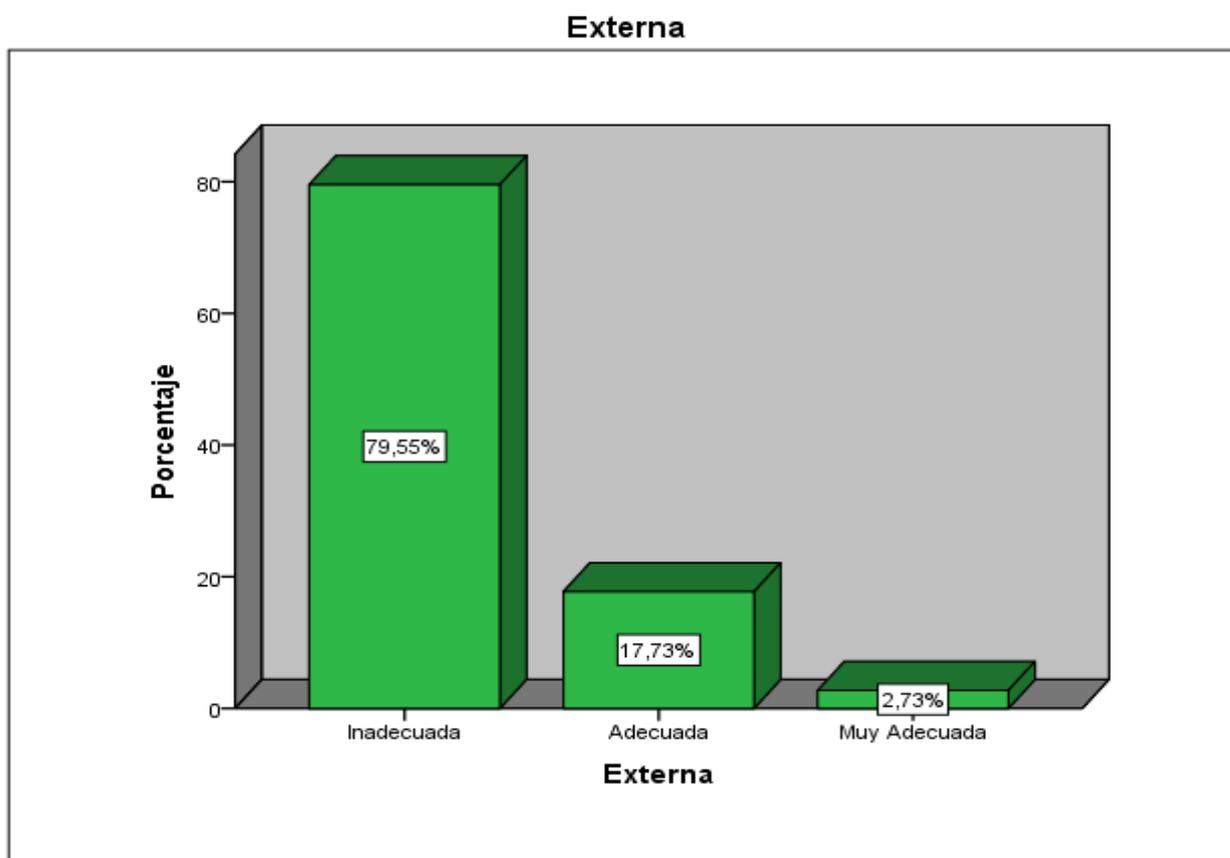


Figura 10 Distribución porcentual por niveles de la dimensión externa

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 10, se observa que el 79.55% de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, consideraron inadecuado la implementación de la dimensión externa, el 17.73% lo considera adecuado y el 2.73% muy adecuado.

Descripción de los resultados de la dimensión: interna

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión interna

Interna					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
	Inadecuad	135	61,4	61,4	61,4
	Adecuada	72	32,7	32,7	94,1
	Muy Adecuada	13	5,9	5,9	100,0
	Total	220	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

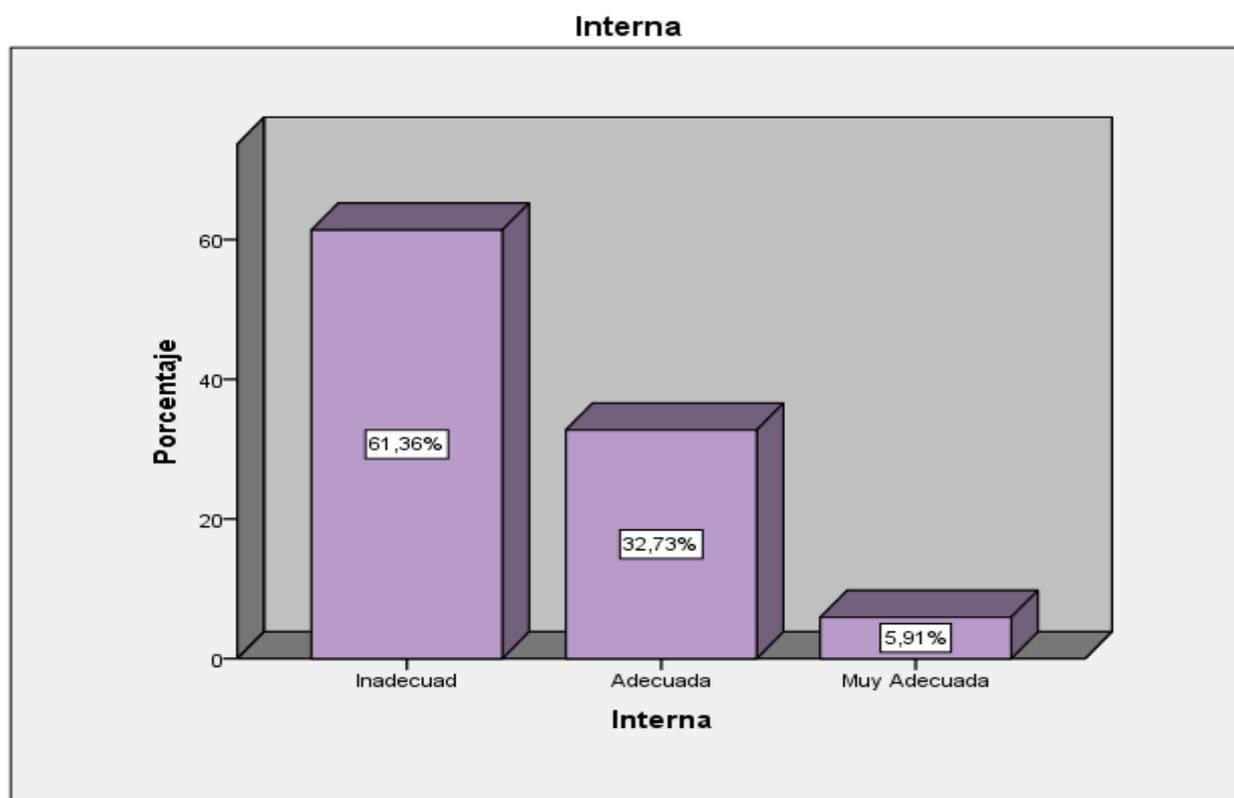


Figura 11 Distribución porcentual por niveles de la dimensión interna

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 11, se observa que el 61.36% de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, consideraron inadecuado la implementación de la dimensión interna, el 32.73% lo considera adecuado y el 5,91% muy adecuado.

Descripción de los resultados de la dimensión: relacional

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión relacional

Relacional					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
	Inadecuada	76	34,5	34,5	34,5
	Adecuada	115	52,3	52,3	86,8
	Muy Adecuada	29	13,2	13,2	100,0
	Total	220	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

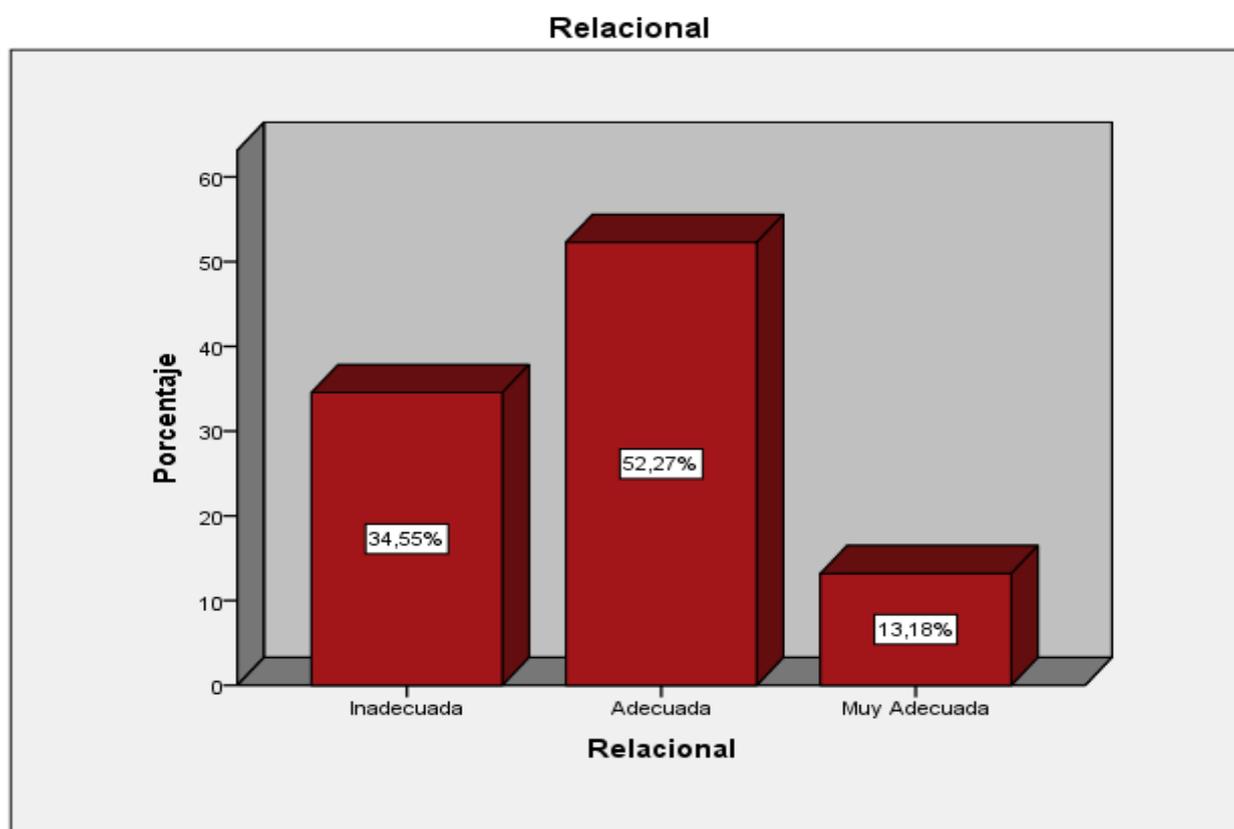


Figura 12 Distribución porcentual por niveles de la dimensión relacional

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 12, se observa que el 34,55% de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, consideraron inadecuado la implementación de la dimensión relacional, en cambio un el 52,27% lo considera adecuado y el 13,18% muy adecuado.

Descripción de los resultados de la dimensión: promoción

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión promoción

Promocional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	184	83,6	83,6	83,6
	Adecuado	33	15,0	15,0	98,6
	Muy Adecuado	3	1,4	1,4	100,0
Total		220	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

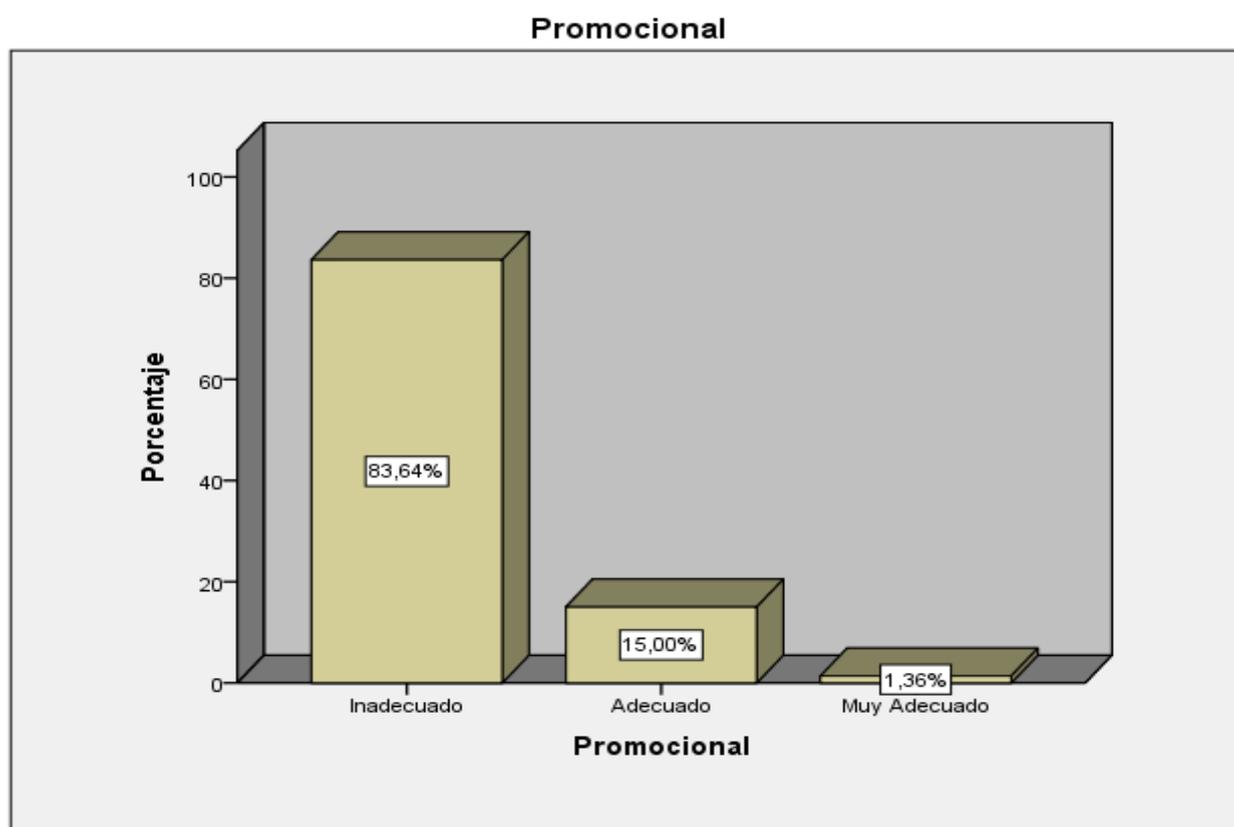


Figura 13 Distribución porcentual por niveles de la dimensión promoción

Interpretación:

En la tabla 13 y figura 12, se observa que el 83,64% de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, consideraron inadecuado la implementación de la dimensión promoción, en cambio un el 15,00% lo considera adecuado y el 1,36% muy adecuado.

Descripción de los resultados de la variable Gestión de Calidad

Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Gestión de Calidad

Gestión de Calidad					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
	Inadecuado	146	66,4	66,4	66,4
	Adecuado	61	27,7	27,7	94,1
	Muy Adecuado	13	5,9	5,9	100,0
	Total	220	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

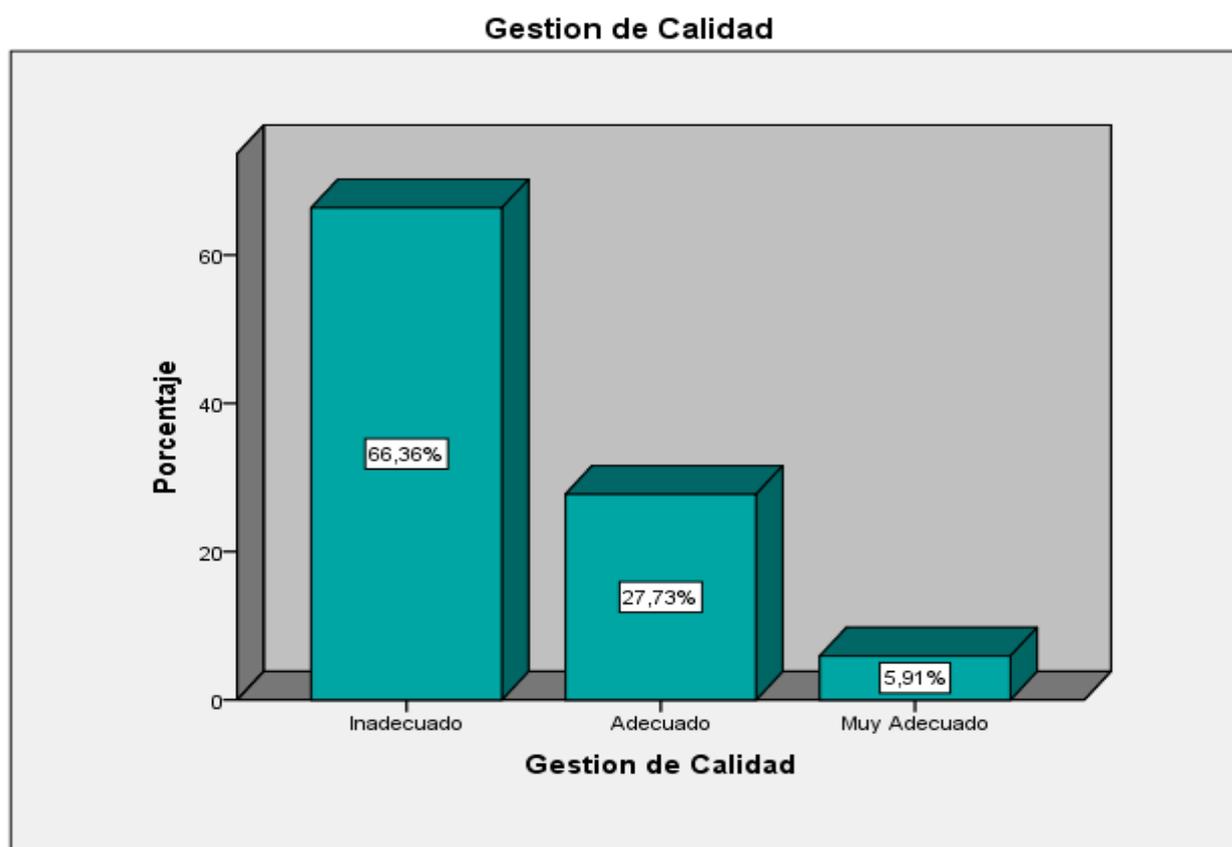


Figura 14 Distribución porcentual por niveles de la gestión de calidad

Interpretación:

En la tabla 14 y figura 13, se observa que el 66,36% de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, consideraron inadecuada la implementación de la gestión de calidad, el 27,73% lo considera adecuado y el 5,91% muy adecuado.

Descripción de los resultados de la dimensión: gestión de las personas

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión gestión de las personas

Gestión de las Personas					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
	Inadecuado	159	72,3	72,3	72,3
	Adecuado	52	23,6	23,6	95,9
	Muy Adecuado	9	4,1	4,1	100,0
	Total	220	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

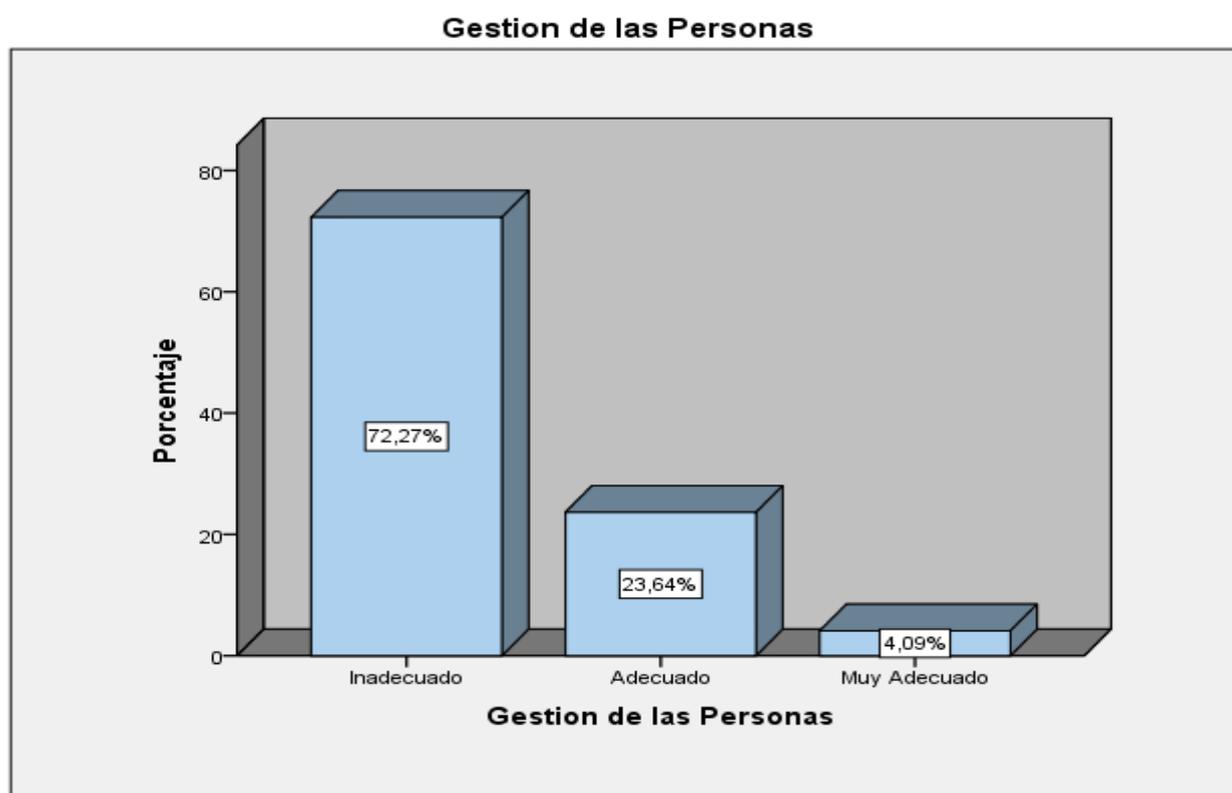


Figura 15 Distribución porcentual por niveles de la dimensión gestión de las personas

Interpretación:

En la tabla 15 y figura 14, se observa que el 72,27% de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, consideraron inadecuado la implementación de la gestión de las personas, en cambio un el 23,64% lo considera adecuado y el 4,09% muy adecuado.

Descripción de los resultados de la dimensión: liderazgo

Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión liderazgo

Liderazgo					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
	Inadecuado	165	75,0	75,0	75,0
	Adecuado	50	22,7	22,7	97,7
	Muy Adecuado	5	2,3	2,3	100,0
	Total	220	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

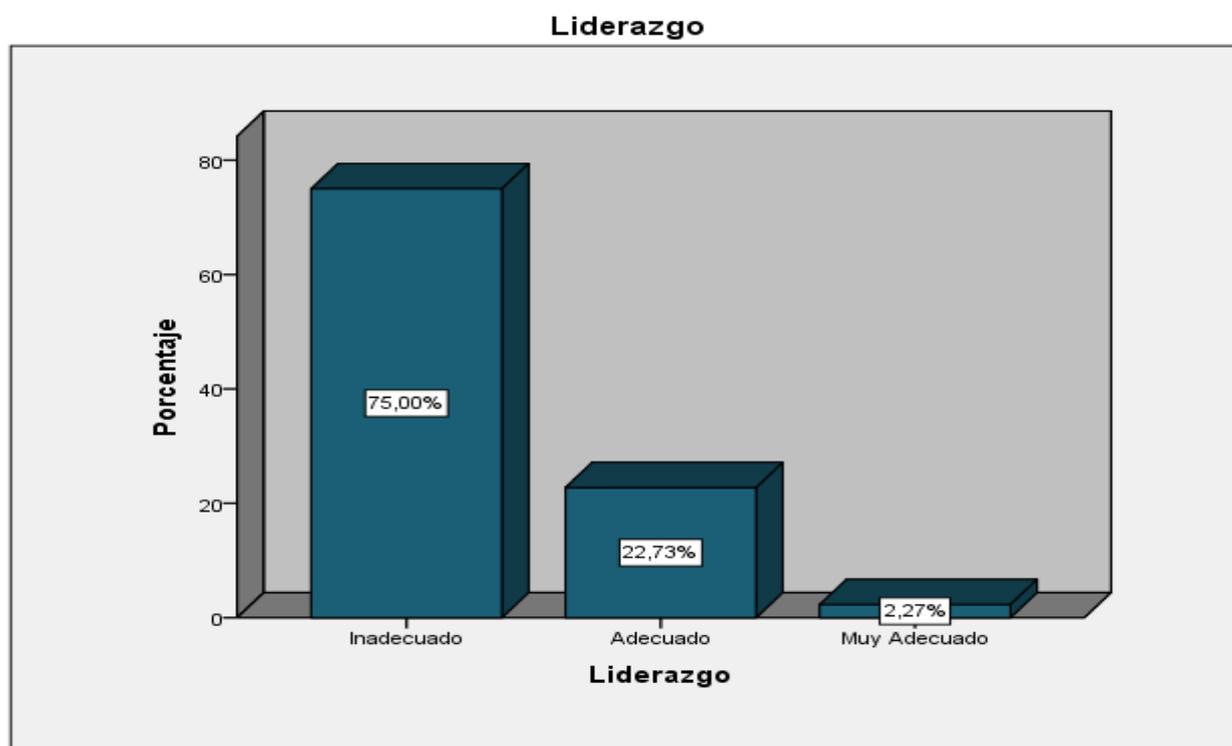


Figura 16 Distribución porcentual por niveles de la dimensión liderazgo

Interpretación:

En la tabla 16 y figura 15, se observa que el 75,00% de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, consideraron inadecuado la implementación del liderazgo, en cambio un el 27,73% lo considera adecuado y el 2,27% muy adecuado.

Descripción de los resultados de la dimensión: mejora continua de la información

Tabla 17

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión mejora continua de la información

Mejora Continua de la Información					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
	Inadecuado	97	44,1	44,1	44,1
	Adecuado	90	40,9	40,9	85,0
	Muy Adecuado	33	15,0	15,0	100,0
	Total	220	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

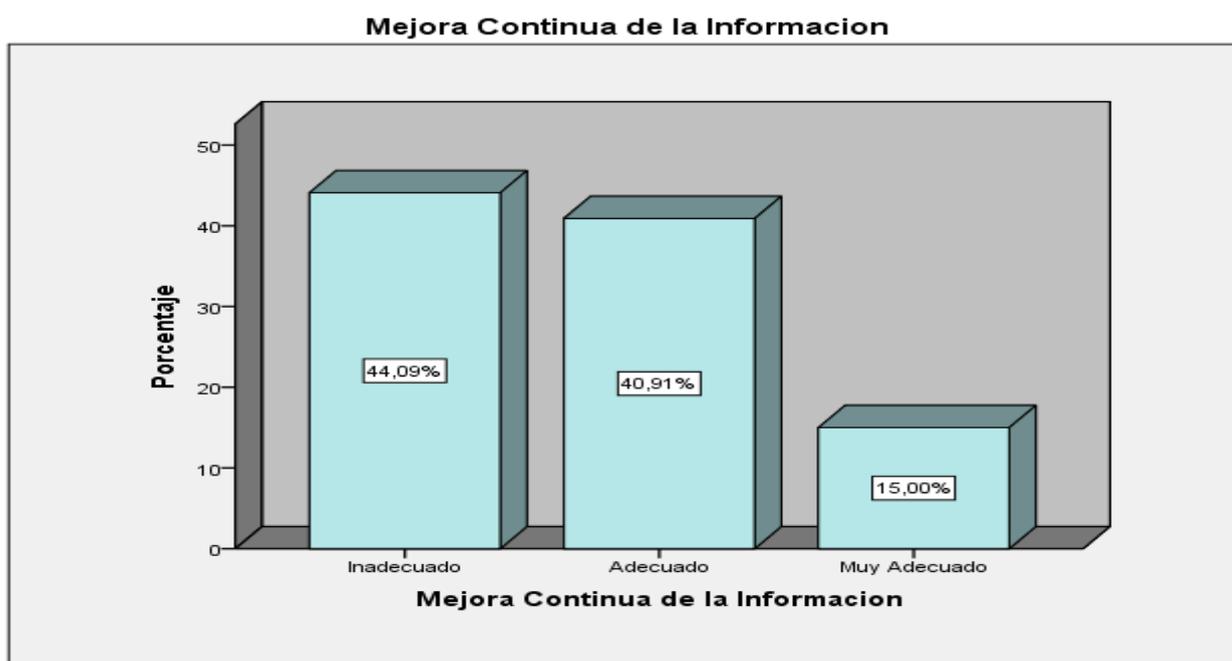


Figura 17 Distribución porcentual por niveles de la dimensión mejora continua de la información

Interpretación:

En la tabla 17 y figura 17, se observa que el 44,09% de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, consideraron inadecuado la implementación de la mejora continua de la información, en cambio un el 40,91% lo considera adecuado y el 15,00% muy adecuado.

3.2. Resultados inferenciales

Para la demostración de la hipótesis de la investigación, se consideró el nivel de confianza del 95% (nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$), y se estableció el uso del estadístico de la prueba no paramétrico (**Rho de Spearman**).

En ese sentido, para tener un mejor análisis e interpretación de las hipótesis de la investigación presentamos la siguiente tabla 18, que demuestra la correlación negativa (relación inversa) y la correlación positiva (correlación directa) entre las dos variables, la cual ha sido adaptada de Bisquerra (2009)

Tabla 18

Escala de correlación según el rango de valores.

Coeficiente	Tipo	Interpretación
De -0.91 a -1	Negativa / relación inversa	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90		Correlación alta
De -0.41 a -0.70		Correlación moderada
De -0.21 a -0.40		Correlación baja
De 0 a -0.20		Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Positiva / relación directa	Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40		Correlación baja
De 0.41 a 0.70		Correlación moderada
De 0.71 a 0.90		Correlación alta
De 0.91 a 1		Correlación muy alta

Fuente: Adaptado de Bisquerra (2009, p.212)

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de calidad y el gobierno dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el gobierno dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

Regla de decisión:

Si sig. Bilateral o p-valor < 0,05, rechazar la hipótesis nula.

Si sig. Bilateral o p-valor > 0,05, aceptar hipótesis nula.

Tabla 19

Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico

			Correlación	
			Gobierno Electrónico	Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	220	220
	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Como se observa en la tabla 19, la significancia bilateral o p-valor es igual a ,000<,01, por consiguiente, existe relación entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico. Asimismo, se muestra el coeficiente de correlación de Spearman = ,821**, lo cual indica que la relación es directa y es significativa. El nivel de la variable gobierno electrónico es regular, y el nivel de la variable gestión de calidad es inadecuado, por lo tanto, podemos concluir que el gobierno electrónico se relaciona en forma directa y significativa con la gestión de calidad con el proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017 (sig bilateral = ,000 < ,01, Rho = ,821**). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de calidad y la dimensión externa del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la

dimensión externa dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

Regla de decisión:

Si sig. Bilateral o p-valor < 0,05, rechazar la hipótesis nula.

Si sig. Bilateral o p-valor > 0,05, aceptar hipótesis nula.

Tabla 20

Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión de calidad y la dimensión externa

			Correlaciones	
			Gestión de Calidad	Externa
Rho de Spearman	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,885**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	220	220
	Externa	Coeficiente de correlación	,885**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Como se observa en la tabla 20, la significancia bilateral o p-valor es igual a ,000<,01, por consiguiente, existe relación entre la gestión de calidad y la dimensión externa. Asimismo, se muestra el coeficiente de correlación de Spearman = ,885**, lo cual indica que la relación es directa y es significativa. El nivel de la variable gestión de calidad es regular, y el nivel de la dimensión externa es inadecuado, por lo tanto, podemos concluir que la gestión de calidad se relaciona en forma directa y significativa con la dimensión externa dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017 (sig bilateral = ,000 < ,01, Rho = ,885**). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de calidad y la

dimensión interna del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la dimensión interna dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

Regla de decisión:

Si sig. Bilateral o p-valor < 0,05, rechazar la hipótesis nula.

Si sig. Bilateral o p-valor > 0,05, aceptar hipótesis nula.

Tabla 21

Coefficiente de correlación de Spearman entre la gestión de calidad y la dimensión interna

			Correlaciones	
			Gestión de Calidad	Interna
Rho de Spearman	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,840**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	220	220
	Interna	Coeficiente de correlación	,840**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación

Como se observa en la tabla 21, la significancia bilateral o p-valor es igual a ,000<,01, por consiguiente, existe relación entre la gestión de calidad y la dimensión interna. Asimismo, se muestra el coeficiente de correlación de Spearman = ,840**, lo cual indica que la relación es directa y es significativa. El nivel de la variable gestión de calidad es regular, y el nivel de la dimensión interna es inadecuado, por lo tanto, podemos concluir que la gestión de calidad se relaciona en forma directa y significativa con la dimensión interna dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017 (sig bilateral = ,000 < ,01, Rho = ,840**). Por lo tanto, se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de calidad y la dimensión relacional del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la dimensión relacional dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

Regla de decisión:

Si sig. Bilateral o p-valor < 0,05, rechazar la hipótesis nula.

Si sig. Bilateral o p-valor > 0,05, aceptar hipótesis nula.

Tabla 22

Coefficiente de correlación de Spearman entre la gestión de calidad y la dimensión relacional

			Correlaciones	
			Gestión de Calidad	Relacional
Rho de Spearman	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,854**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	220	220
	Relacional	Coeficiente de correlación	,854**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación

Como se observa en la tabla 22, la significancia bilateral o p-valor es igual a ,000<,01, por consiguiente, existe relación entre la gestión de calidad y la dimensión relacional. Asimismo, se muestra el coeficiente de correlación de Spearman = ,854**, lo cual indica que la relación es directa y es significativa. El nivel

de la variable gestión de calidad es regular, y el nivel de la dimensión relacional es inadecuado, por lo tanto, podemos concluir que la gestión de calidad se relaciona en forma directa y significativa con la dimensión relacional dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017 (sig bilateral = ,000 < ,01, Rho = ,854**). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de calidad y la dimensión promoción del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la dimensión promoción dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

Regla de decisión:

Si sig. Bilateral o p-valor < 0,05, rechazar la hipótesis nula.

Si sig. Bilateral o p-valor > 0,05, aceptar hipótesis nula.

Tabla 23

Coefficiente de correlación de Spearman entre la gestión de calidad y la dimensión promoción

			Correlaciones	
			Gestión de Calidad	Promoción
Rho de Spearman	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	220	220
	Promoción	Coeficiente de correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación

Como se observa en la tabla 23, la significancia bilateral o p-valor es igual a $,000 < ,01$, por consiguiente, existe relación entre la gestión de calidad y la dimensión relacional. Asimismo, se muestra el coeficiente de correlación de Spearman = $,837^{**}$, lo cual indica que la relación es directa y es significativa. El nivel de la variable gestión de calidad es regular, y el nivel de la dimensión relacional es inadecuado, por lo tanto, podemos concluir que la gestión de calidad se relaciona en forma directa y significativa con la dimensión relacional dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017 (sig bilateral = $,000 < ,01$, Rho = $,837^{**}$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV. Discusión

Después del análisis cuantitativo realizado en la investigación, en lo que respecta a la primera variable denominada gobierno electrónico, que involucra las dimensiones: externa, interna, relacional y promoción, tenemos los siguientes resultados.

En cuanto a la variable gobierno electrónico, se observa que el 67,27% de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, consideraron inadecuado la implementación del gobierno electrónico, el 25,91% lo considera adecuado y el 6,82% muy adecuado.

En la dimensión externa, se observa que el 79.55% de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, consideraron inadecuado la implementación de la dimensión externa, el 17.73% lo considera adecuado y el 2.73% muy adecuado.

En la dimensión interna, se observa que el 61.36% de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, consideraron inadecuado la implementación de la dimensión interna, el 32.73% lo considera adecuado y el 5,91% muy adecuado.

En la dimensión relacional, se observa que el 34.55% de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, consideraron inadecuado la implementación de la dimensión relacional, en cambio un el 52.27% lo considera adecuado y el 13,18% muy adecuado.

En la dimensión promoción, se observa que el 83,64% de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, consideraron inadecuado la implementación de la dimensión promoción, en cambio un el 15,00% lo considera adecuado y el 1,36% muy adecuado.

De los resultados mencionados, coinciden plenamente con lo indicado por Naser y Concha (2011), quienes indican en su estudio, que la implementación del

gobierno electrónico dentro de la gestión pública comprenden un período aproximado de 3 a 5 años, los cuales deben estar alineados a los objetivos estratégicos en cuanto a su desarrollo tecnológico y digital institucional, ante esta situación plantean que una herramienta para gestionar esta propuesta en el mediano y largo plazo es la planificación estratégica coherente a las políticas nacionales, lo cual genera ventajas en la disposición de una hoja de ruta clara con la finalidad primero de aumentar la efectividad en el cumplimiento de los objetivos, segundo en mejorar la asignación de los recursos, tercero planificar un desarrollo armónico, cuarto disponer de una estrategia de comunicación, quinto facilitar la comunicación y como punto final es la disminución de costos de mantenimiento y operación de la infraestructura tecnológica.

Por lo tanto, la percepción “inadecuada” por parte del personal del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, en cuanto a la implementación del gobierno electrónico como parte del proceso de modernización, se encuentra dentro del plazo proyectado por los autores mencionados en el párrafo anterior, debido a que la implementación del gobierno electrónico es un cambio que impacta enormemente en las actividades y procesos de la administración interna; y este cambio se ve enmarcado dentro de las políticas internas y estrategias institucionales del OEFA, quienes en su plan estratégico institucional 2017-2019 (PEI), la incluyen como un punto importante de su desarrollo como organización líder en materia ambiental nacional.

En este sentido, en lo que respecta a los resultados de la segunda variable, denominada gestión de calidad se señala, que de los 220 trabajadores encuestados, un 66,36% consideraron inadecuada la implementación de la gestión de calidad como parte del proceso de modernización del OEFA, mientras que 27,73% lo considera adecuado y finalmente un 5,91% muy adecuado, esto hace notar que la percepción en cuanto a la implementación de los procesos de calidad al igual que los de gobierno electrónico se encuentran en un estado inicial de desarrollo, lo que se demuestra con ese considerable porcentaje que lo manifiesta como adecuado.

Estos resultados, se encuentran de acorde a lo planteado Lombardi (2016),

quien manifiesta que la gestión de calidad es una herramienta de innovación utilizada por las organizaciones con la finalidad de ofrecer ventajas, siendo esta una buena tendencia, manifestando que en su estado inicial las mismas se perciben en su implementación como inadecuadas, por lo tanto, una vez que esta metodología se encuentra desarrollada las organizaciones manifiestan una administración eficiente y eficaz que mejora continuamente en sus procesos.

Con respecto a la correlación, a través del Coeficiente de Correlación de Spearman, se obtuvo una correlación positiva alta entre las dos variables y estadísticamente significativa ($Rho = 0,821^{**}$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.01$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: El nivel de la variable gobierno electrónico es regular, y el nivel de la variable gestión de calidad es inadecuado, por lo tanto, podemos concluir que el gobierno electrónico se relaciona en forma directa y significativa con la gestión de calidad con el proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017 y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma que: "a una mejor implementación del gobierno electrónico, la gestión de calidad también es implementada coadyuvando a la modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental".

Estos resultados, son parecidos a los mostrados por, Castro de la Cruz (2012), quien afirma que en la actualidad las instituciones públicas del estado peruano se ven enfrentadas a los desafíos del estado moderno que traen consigo una gestión orientada por resultados y focalizada en las necesidades y demandas de los ciudadanos, empresas y organizaciones civiles, visto como el cliente del Sector Público, por lo cual utiliza la metodología que le otorga la gestión de calidad para mejorar continuamente los modelos planteados por el gobierno electrónico.

En ese camino también se encuentra, la investigación de Molina (2014) en identifica un nuevo modelo de Gobierno Electrónico que permitirá a la gestión pública ser capaz de desarrollarse e insertarse en una etapa de transformación, que permitan una entrega de información y de servicios, como conclusión considera que la integración de las herramientas tecnológicas con políticas de transparencia, participación y de colaboración, quienes a partir de su desarrollo utilizando la

metodología de la gestión de calidad, harán que la administración pública desarrollen servicios orientados a la excelencia y al cumplimiento total con las demandas de los ciudadanos y de sus demás usuarios.

Como se puede apreciar los resultados de la presente investigación son similares a los resultados de las investigaciones citados en los antecedentes, es decir, a una mejor implementación del gobierno electrónico corresponde la utilización de la metodología de la gestión de calidad con la finalidad de modernizar la gestión pública.

V. Conclusiones

- Primera:** Se ha demostrado que la relación entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del OEFA durante el año 2017; es directa alta con un $Rho = 0.821$.
La relación confirma: *a mayor implementación de la gestión de calidad, mayor desarrollo del gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017; y a menor implementación de la gestión de calidad, menor desarrollo del gobierno electrónico.*
- Segunda:** Se ha demostrado que la relación entre la gestión de calidad y la dimensión externa dentro del proceso de modernización del OEFA durante el año 2017; es directa alta con un $Rho = 0.885$.
La relación confirma: *a mayor implementación de la gestión de calidad, mayor desarrollo de la dimensión externa dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017; y a menor implementación de la gestión de calidad, menor desarrollo de la dimensión externa.*
- Tercera:** Se ha demostrado que la relación entre la gestión de calidad y la dimensión interna dentro del proceso de modernización del OEFA durante el año 2017; es directa alta con un $Rho = 0.840$.
La relación confirma: *a mayor implementación de la gestión de calidad, mayor desarrollo de la dimensión interna dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017; y a menor implementación de la gestión de calidad, menor desarrollo de la dimensión interna.*
- Cuarta:** Se ha demostrado que la relación entre la gestión de calidad y la dimensión relacional dentro del proceso de modernización del OEFA durante el año 2017; es directa alta con un $Rho = 0.854$.
La relación confirma: *a mayor implementación de la gestión de calidad, mayor desarrollo de la dimensión relacional dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017, y a menor*

implementación de la gestión de calidad, menor desarrollo de la dimensión relacional.

Quinta: Se ha demostrado que la relación entre la gestión de calidad y la dimensión promoción dentro del proceso de modernización del OEFA durante el año 2017; es directa alta con un $Rho = 0.837$.

La relación confirma: a mayor implementación de la gestión de calidad, mayor desarrollo de la dimensión promoción dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017, y a menor implementación de la gestión de calidad, menor desarrollo de la dimensión promoción.

VI. Recomendaciones

PRIMERO: El gobierno electrónico, puede ser utilizado como una herramienta de un enorme potencial dentro de la gestión pública, porque permite obtener una mayor calidad de los servicios públicos, asimismo ayuda a mejorar el proceso de toma de decisiones, permite una transparente rendición de cuentas y como fin primordial promueve una mayor participación ciudadana en asuntos públicos.

SEGUNDO: Por lo tanto, se recomienda al OEFA seguir adoptando e implementando, el gobierno electrónico, porque se ha demostrado que es un paso fundamental para promover la universalización del acceso a las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (en adelante TIC), con él se prestan servicios públicos a los ciudadanos de manera eficaz y de mayor calidad, por lo tanto, siempre estarán disponibles y pueden ser utilizados en cualquier momento, con información clara y precisa.

TERCERO: Se recomienda utilizar a la Gestión de Calidad, porque permite al OEFA asegurar que las metodologías, procesos y actividades, funcionen bien y de esta forma puede cumplir los objetivos propios de la institución. Para eso es necesario que los objetivos del sistema, estén alineados con los objetivos estratégicos, asimismo permite analizar el desempeño de forma integral y, además, poder detectar las oportunidades de mejora, las cuales, implementadas exitosamente, se reflejarán en un cambio sustancial de los indicadores de desempeño de la organización, y para finalizar permitirá a la gestión realizar un trabajo mejor y más simple.

CUARTO: Continuar con la implementación del gobierno electrónico apoyado con la metodología de la gestión de calidad permitirá cumplir con los tres preceptos de un estado moderno, los cuales son:

1. La atención al Ciudadano, a través del establecimiento de nuevas formas de relación gobierno ciudadano que permitan brindar sus servicios en forma eficiente y eficaz
2. Tener una gestión interna moderna a través del establecimiento de procesos que facilitan la integración de los sistemas, así

como el rediseño y la simplificación de los trámites y procesos de las mismas.

3. La simplificación administrativa, aplicada como una metodología que permite mejorar procesos, reducir costos, los tiempos de respuesta y los trámites, como requisito para mejorar la competitividad, y en este sentido brindar servicios modernos y oportunos para los ciudadanos.

VII. Referencias

Abadia, J.; Ramírez, F.; Rincón, J. y Barrios, J. (2009). Gobierno Electrónico acortando la brecha digital. Recuperado el 29 de noviembre de 2016 de: https://issuu.com/editorial_usc/docs/gobierno_electr_nico_corregido_final

Abreu, J. (2012). Hipótesis, Método y Diseño de Investigación. En Revista Daena: International Journal of Good Conscience. Núm. 7 Issue 2, p. 187-197, p.10.

Agencia de Gobierno electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento - Agesic (2016). ¿Qué es el Gobierno Electrónico (e-Gov)? Recuperado el 20 de noviembre de 2017, de: http://www.agesic.gob.uy/innovaportal/v/163/1/agesic/gobierno_electronic_o_hml

Anda, C. (1995). Administración y calidad. LIMUSA Noriega editores; México.

Arias, F. (1999). El Proyecto de Investigación, guía para su elaboración. Editorial Episteme, Orial Ediciones, 3era edición, Caracas, Venezuela. Recuperado el 05 de enero de 2018, de: [https://es.slideshare.net/brendalozada/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-3ra-edicion.](https://es.slideshare.net/brendalozada/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-3ra-edicion)

Ariton-Gelan, C. (2015). Creating electronic identity. Fundamental objective of E-Government, en Romanian Review of Social Sciencies, Issue 8, p. 35-42. 8p.

Armas, R. y Armas, A (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. Recuperado el 29 de noviembre de 2017, de: http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27_gobierno_electronico.pdf

Banco Mundial. Definition of E-Government. Recuperado el 15 de mayo de:

<http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>

Bernal, C. (2008). Metodología de la Investigación. Universidad de la Sabana, Colombia.

Bisquerra, R. (2009). Metodología de la Investigación Educativa. Editorial la Muralla, S.A. 2da

Camisón, C.; Cruz, S. y Gonzales, T. (2006). Gestión de Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson Educación S.A., Madrid.

Cardona, D. (2004). El gobierno electrónico una herramienta estratégica de toma de decisiones. En Universidad Empresa Colombia, Vol. 2, Issue 3-4, p. 20-45. 25 p.

Cardona, D. (2004). Percepción y expectativa de los ciudadanos peruanos frente al Gobierno Electrónico. En Cuadernos de Difusión, Vol. 9 Issue 17, p. 39-46. 8p.

Cardona, D.; Cortes, Julian; Ujueta Liliana (2015). Gobierno Electrónico en Colombia: marco normativo y evaluación de tres índices estratégicos, en Utopía y Praxis Latinoamericana. Vol. 20 Issue 68, p11-34. 24p.

Castrillón, D. (2011). Del Líder al humano en la organización. En Revista Científica Pensamiento y Gestión, N° 31, Universidad del Norte, Colombia, p. 34-55. Recuperado el 05 de enero de 2018, de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/3652/2374>

Castro, A. (2012). Revista Científica Pensamiento y Gestión. Recuperado el 05 de enero de 2018 de: http://rcientificas.uninorte.edu.co/index_php/pensamiento/article/view/3977/3864

- Castro, G. (2012). Modelo del gobierno electrónico para mejorar la prestación de servicios y trámites basado en rediseño de procesos. Tesis para optar el grado de Magister en Ciencias con mención en Ingeniería de Sistemas, UNI, Lima.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. XVII Cumbre Iberoamericana, Chile, noviembre de 2007. CLAD. Recuperada el 29 de noviembre de 2017 de:
http://www.bnp.gob.pe/portalbnp/pdf/transparencia/normaslegales/2010/jun/carta_iberamericana_de_gobierno_electronico.pdf
- Colunga, C. (1995). Administración para la calidad; Panorama editorial; México.
- Corces, A. (2010). Gestión de la calidad en la Administración Pública. Asociación Española Normalización y Certificación, Fundación CEDDET, Madrid.
- Correa, R y Criollo, P. (2009). Gobierno Electrónico para la Modernización de la Administración Pública. Recuperado el 29 de noviembre de 2017, de:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/846/index.htm>
- Crosby, P. (1994). La organización permanece exitosa; Editorial McGraw-Hill; México.
- Cuatrecasas, L. (2010). Gestión Integral de la Calidad, implantación, control y certificación, Bresca Profit Editorial, Colombia.
- Delpiazzo, C. (2006). Desafíos Jurídicos Relacionados al Gobierno Electrónico. Con especial Referencia a la Administración Electrónica. En: Seminario sobre Políticas Públicas para el Gobierno Electrónico. Presidencia de la República del Uruguay.
- Deming, W. (1989). Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis"; Editorial Díaz de Santos; Madrid.

Eslava, A. (2004). Módulo de gestión del Talento Humano. Recuperado el 05 de enero de 2018, de: http://es.slideshare.net/jcdezmxmanag/gestin-del-talento-humano?next_slideshow=1

Feigenbaum, A.V. (1986), Total Quality Control. McGraw-Hill, Nueva York.

Frick, María (2008). De la teoría a la práctica: Como implementar con éxito el gobierno electrónico. Red GEALC-SEDI OEA – ICA IDRC, Panamá.

García, M. (2012). Mejor continua de la información.

Guillen, O. y Valderrama, S. (2015) Guía para elaborar la tesis universitaria, Ando educando, Perú.

Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (1997). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill, México, 1997.

Herrera, C. (2016). Modelo de Gestión del Conocimiento en el Área de Atención de usuario de un Organismo Público Especializado. Tesis para optar su grado de Magister en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología, PUCP, Lima.

International Telecommunication Union (2009). E-government implementation toolkit. Ginebra.

Ishikawa, K. (1994), Introducción al control de calidad. Díaz de Santos, Madrid.

Juran, J (1980). Juran y la planificación de la calidad. Editorial Díaz de Santos; Madrid.

Lombardi, O. (2016). Reconocimiento de una Plataforma de Gestión de la Calidad sobre la cual se pueda establecer la Gestión de la Innovación en una pequeña empresa peruana. Tesis para optar su grado de Magister en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología, PUCP, Lima.

- Mejia, E. (2005). Metodología de la Investigación Científica. UNMSM, Lima, Perú.
- Mesa, C. (2014). La Interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú. Tesis para optar el grado de Magister en Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública, PUCP, Lima.
- Miranda, F.; Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). Introducción a la Gestión de la Calidad. Recuperado el 05 de enero de 2018 de: https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=KYSMQQyQAbYC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Gesti%C3%B3n+de+la+calidad+y+dise%C3%B1o+de+organizaciones:+teor%C3%ADa+y+estudio+de+casos.&ots=Itp8cfrW4l&sig=7i_oyHJD2vJDcm4ZMpbPEK_3SJw#v=onepage&q&f=true
- Molina, A. (2014). Un modelo de e-gobierno para el sector economía basado en componentes de la web 2.0. Tesis para optar el grado de Magister en Ingeniería de Sistemas e Informática con mención en Dirección y Gestión de Tecnología de Información, UNMSM, Lima.
- Molina, C. (2016). Propuesta técnico- normativa para la aplicación idónea y masificación de la Gestión Documental con valor legal para las entidades públicas del Perú. Tesis para optar el grado de Magister en Ingeniería de las Telecomunicaciones, PUCP, Lima.
- Moltini, A. (2015). Domino: el sistema de gestión de calidad de la legislatura de la Rioja, Argentina En Actas del IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Madrid, España, 2-5 noviembre.
- Monje, C. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Universidad Surcolombia, Colombia.
- Morone, Guillermo (2012). Metodologías de investigación científica. Recuperado el 05 de enero de 2018, de:

<https://es.scribd.com/doc/128260299/Metodologias-investigacion-cientifica-Guillermo-Morone-Arti>

Naser, A.; Concha, G. (2011). El Gobierno electrónico en la gestión pública. CEPAL, Santiago de Chile.

Naser, A.; Hofmann, A. (2016). La contribución del gobierno electrónico y los datos abiertos en la integración regional. CEPAL, Santiago de Chile.

Naser, A.; Ramírez-Alujas, A.; Rosales, D. (2017). Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe, Santiago de Chile.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2016). Public sector innovation and e-Government. Recuperado el 15 de noviembre de 2016 de: <http://bit.ly/11Q4asE>

ONGEI (2013). “Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú, la oportunidad de acercar el estado a los ciudadanos a través de las TIC”, Perú.

Organización de Estados Americanos (2016). Gobierno electrónico, definición gobierno electrónico. Recuperado el 29 de noviembre de 2016 de: <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeGobierno/tabid/811/Default.aspx>

Organización de Estados Americanos (2010). Materiales del curso Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico, edición N° 53.

Patrón, P. y Gálvez, J. (2011). El Gobierno Electrónico como instrumento hacia una moderna administración pública en el Perú en el marco de una impostergable reforma del Estado. Recuperado el 29 de noviembre de 2016, de: http://www.eldial.com/nuevo/congreso_iberamericano/EL%20GOBIERNO%20ELECTR%C3%93NICO%20COMO%20INSTRUMENTO....pdf

Prieto Barragán, Tracy (2013). Elementos a tomar en cuenta para implementar la Política de mejor atención al ciudadano a nivel Nacional. Tesis para optar el grado de magister en Ciencia Política y Gobierno con Mención en Políticas Públicas y Gestión Pública, PUCP, Lima.

Quesada, G. (2005). Los 8 principios de la calidad. (en línea). Gestipolis. Disponible en: [https://www.gestipolis.com/los-8-principios-de-gestion-de-la-calidad/s/a.La calidad. Disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/lopez_a_e/capitulo2.pdf?cv=1](https://www.gestipolis.com/los-8-principios-de-gestion-de-la-calidad/s/a.La%20calidad.Disponible%20en:http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/lopez_a_e/capitulo2.pdf?cv=1)

Rivera, E (2006). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico, una revisión de la literatura. En Gestión y Política Pública, Vol. XV, núm. 2, p. 259-305, p. 46.

Sánchez C. H. y Reyes M. (2015). Metodología y diseños de la investigación científica, Visión Universitaria, Lima, Perú.

Sanguesa, M.; Mateo, R. y Ilzarbe, L. (2006). Teoría y práctica de la Calidad. Recuperado el 05 de enero de 2018, de: <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=cUjBxymwuhuQC&oi=fnd&pg=PR3&dq=historia+de+la+teor%C3%ADa+de+gesti%C3%B3n+de+la+calidad&ots=tLIY7qpM3-&sig=rru4LbaBs75ohQV1Owk3Pv0gvrY#v=onepage&q=historia%20de%20la%20teor%C3%ADa%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad&f=false>

Salvador, M. (2004). Midiendo el gobierno electrónico: un análisis de las páginas web de las corporaciones locales desde la perspectiva del ciudadano. En Actas del IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Madrid, España, 2-5 noviembre.

- Shaw, J. (1997). El cliente quiere...Calidad; Editorial Prentice-Hall hispanoamericana, S. A.; México.
- Taguchi, G. (1986), Introduction to quality engineering: Designing quality into products and processes. Asian Productivity Organization, Nueva York.
- Tamayo, M. (1997). El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A. México.
- Tam, J.; Vera, G. y Oliveros, R. Tipos, métodos y estrategias de investigación científica. En Pensamiento y Acción, Vol. 5, p. 145-154, p.11.
- Tarí, J. y Fernández, M. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura. En Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, Vol. 15, núm. 3, p. 135-148, p. 13.
- Taylor, F. (1982). Principios de la administración científica. Buenos Aires: El Ateneo
- Torres, Adolfo J. (2010). E-Government: Alcance, éxitos y fracasos. Proyecto knowledge base e-gov. Asociación Columbus Torino, Instituto Mario Boela, CSI-Piemonte.
- Tricas, F. (2007). El gobierno electrónico: servicios públicos y participación ciudadana Documento de trabajo 109/2007. Fundación Alternativas, ISBN: 978-84-96653-56-6. www.agesic.gub.uy, "Agencia de gobierno electrónico y sociedad de la información de Uruguay".
- Udaondo, M. (1992). Gestión de Calidad. Recuperado el 05 de enero de 2018, de:https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=hoRIEGdLGxIC&oi=fnd&pg=PR9&dq=historia+de+la+gesti%C3%B3n+de+la+calidad&ots=qg1jRfWx_c&sig=boWknZw0kZFcaldXZotY4N42trA#v=onepage&q=historia%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad&f=fals

- United Nations (2016). E- Government Survey E-Government in Support of sustainable development, New York.
- Vargas, C. (2011). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. En Uni-Pluri/Versidad, Vol. 11, núm. 1, Facultad de Educación Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
- Vargas, A. (1996). Estadística descriptiva e inferencial, Universidad de Castilla la Mancha.
- Wirtz, B.; Piehler, R.; Rueger, V.; Daiser, P. (2016). E-Government portal information performance and the role of local community interest. empirical support for a model of citizen perceptions. En Public Administration Quartely, Vol. 40 Issue 1, p. 48-83. 36p.

VIII. Anexos

Anexo N° 01
Artículo Científico

1. TÍTULO

La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017

2. AUTOR (A, ES, AS)

Oscar Martín Reynoso Peralta

oreynosop@gmail.com

3. RESUMEN

En el presente trabajo, se estudia la relación que existe entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico en el proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

La investigación se desarrolló bajo un diseño de investigación descriptivo correlacional, dentro de un enfoque cuantitativo, de tipo básico y utilizando el método de investigación hipotético deductivo, en este sentido el propósito de este consistió en determinar los niveles de la gestión de calidad y del gobierno electrónico, así como la relación entre ambas variables para lo cual se utilizó el programa informático estadístico SPSS V. 24 con la correlación de Rho Spearman.

La muestra estuvo conformada por 220 trabajadores determinados por muestreo aleatorio simple. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios graduados en escala Likert para cada variable previamente validados donde se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach.

Los resultados obtenidos evidenciaron que el 66,4% indica que la gestión de calidad se ha implementado de manera inadecuada y el 67,3% indica que el gobierno electrónico se ha implementado de manera inadecuada. Se demostró

además que existía una correlación positiva entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico en el proceso de modernización del OEFA (Rho de Spearman 0,72**).

4. PALABRAS CLAVE

Gestión de calidad, Gobierno Electrónico

5. ABSTRACT

In the present work, the relationship that exists between quality management and electronic government in the process of modernization of the Agency for Evaluation and Environmental Control during the year 2017 is studied.

The research was developed under a descriptive correlational research design, within a quantitative approach, of basic type and using the deductive hypothetical research method, in this sense the purpose of this was to determine the levels of quality management and government electronic, as well as the relationship between both variables for which the statistical computer program SPSS V. 24 was used with the Rho Spearman correlation.

The sample consisted of 220 workers determined by simple random sampling. The technique used was the survey and the instruments used were two questionnaires graded on a Likert scale for each previously validated variable where validity and reliability were demonstrated, using the expert opinion technique and Cronbach's alpha.

The results obtained showed that 66.4% indicates that quality management has been inadequately implemented and 67.3% indicate that electronic government has been implemented inadequately. It was also shown that there was a positive correlation between quality management and e-government in the modernization process of the OEFA (Rho de Spearman 0.72 **).

6. KEYWORDS

Quality management, Electronic Government

7. INTRODUCCIÓN

El más importante desafío de la actualidad es la construcción de una sociedad conectada, dado que los avances tecnológicos inciden en casi todos los aspectos de nuestras vidas, lo cual modifica todas las relaciones entre la mayoría de los actores nuestra sociedad, creando la llamada brecha digital.

Por lo tanto, el concepto de gobierno electrónico, puede ser utilizado como una herramienta dentro de las políticas de Gestión Pública, porque permite obtener una mayor calidad de los servicios públicos, permitiendo mejorar el proceso de toma de decisiones, permitiendo una transparente rendición de cuentas y como fin primordial promueve una mayor participación ciudadana en todos los asuntos políticos tales como presupuestos participativos y votaciones electrónicas.

Lo mencionado, se puede dilucidar cuando se prestan servicios públicos a los ciudadanos más eficaces y de mayor calidad, siempre estarán disponibles y pueden ser utilizados en cualquier momento, ofreciendo servicios rápidos, cómodos y con información clara y precisa, en este sentido es importante aplicar los preceptos y conceptos de la Gestión de la Calidad.

El uso de la Gestión de Calidad, como parte de la implementación del Gobierno Electrónico, permite asegurar que las metodologías, procesos y actividades, funcionen bien y de esta forma puede cumplir los objetivos propios de la institución. Para eso es necesario que los objetivos del sistema, estén alineados con los objetivos del negocio, asimismo permite analizar el desempeño de forma integral y, además, poder detectar las oportunidades de mejora, las cuales, implementadas exitosamente, se reflejarán en un cambio sustancial de los indicadores de desempeño de la organización, y para finalizar permitirá a la gestión realizar un trabajo mejor y más simple, por lo tanto la organización por procesos, operados con equipos de trabajo interfuncionales es una herramienta que permite producir resultados superiores debido a la sinergia generada por la integración de las diversas habilidades y experiencias de sus miembros.

A primera vista se percibe al Gobierno Electrónico, como la utilización de las TIC para mejorar la prestación de servicios del sector público y transformar la manera en la que el Estado brinda servicios a los ciudadanos a través de la tecnología. Sin embargo, el concepto de Gobierno Electrónico y la gestión de calidad, implica más que prestación de servicios, se refiere a un gobierno más inteligente que sabe aprovechar las nuevas tecnologías para optimizar el sector público, para conectar las partes internas del gobierno de una manera más eficiente, en pocas palabras Modernizar al estado en su manera más eficiente y eficaz con la idea de mejorar continuamente.

Por ende, la idea de un Gobierno Electrónico implica cambios en las dinámicas dentro de la Gestión pública y en la sociedad, donde la información es el verdadero recurso de poder y mientras ésta se encuentra cada vez más disponible, emerge un nuevo tipo de ciudadano con aspiraciones a una mejor calidad de vida y que demanda de una mayor transparencia por parte de su gobierno.

En este sentido, podemos señalar tres pilares fundamentales de la implementación del Gobierno Electrónico, siendo estas las siguientes:

- **Atención al Ciudadano**, a través del establecimiento de nuevas formas de relación gobierno ciudadano que permitan brindar sus servicios en forma eficiente, eficaz y con independencia de las variables de tiempo y espacio.
- **Gestión Interna**, a través del establecimiento de procesos internos que facilitan la integración de los sistemas, servicios y fuentes de información de las distintas dependencias que comprenden la gestión pública, así como el rediseño y la simplificación de los trámites y procesos de estas.
- **Simplificación administrativa**, aplicada como una metodología que permite mejorar procesos, reducir costos, los tiempos de respuesta y los trámites, como requisito para mejorar la competitividad, y en este sentido brindar servicios modernos y oportunos para los ciudadanos, que se basan en los criterios de calidad, mejoramiento continuo, simplicidad y participación ciudadana.

Recordar que el Gobierno Electrónico es más bien una cuestión política que de carácter técnico. De manera que la aplicación de este concepto permita ser una herramienta para el cambio, siempre que exista una clara voluntad política y directiva para liderar las transformaciones necesarias en las estructuras, procedimientos y cultura organizativa.

En el plano internacional, las primeras iniciativas de gobierno electrónico utilizando a la gestión de calidad de base se implementaron hacia finales de la década del noventa. Estos proyectos siguieron los mismos lineamientos del gobierno electrónico a nivel mundial y se orientaron principalmente a volver más eficientes la ejecución presupuestaria, la administración financiera y la gestión aduanera e impositiva. En el marco general de las reformas administrativas, incorporaron el uso de las TIC para poner fin a la “cultura del expediente” típica de la región, caracterizada por la descoordinación de los sistemas de registros presupuestarios, contables y de tesorería, la inexistencia de mecanismos de programación e información, el descompasamiento entre el sancionamiento de las leyes y los ciclos presupuestales y las estructuras de control formal que operaban con meses de atraso, en este sentido tenemos las investigaciones de Frick (2008) en su libro titulado “*De la Teoría a la práctica como implementar con éxito el gobierno electrónico*”, el editado por las Naciones Unidas (2016), en su estudio titulado “*United Nations E-Government Survey 2016. E-Government in support of sustainable development*”, el de las investigaciones editadas por CEPAL, tenemos el de Naser, Ramírez-Alujas y Rosales (2017), titulado “*Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*” y el libro de Naser y Concha (2011) denominado “*El gobierno electrónico en la gestión pública*”.

En cuanto a la problemática peruana, esta se encuentra en un proceso de modernización de su gestión pública (en sus diferentes instancias, dependencias, entidades), siendo su principal objetivo el de mejorar la gestión pública y construir un estado más democrático en sus decisiones. Asimismo, la gestión pública deberá estar enfocada y orientada al cumplimiento de resultados, las cuales deben impactar en el bienestar del ciudadano; es decir debe generar igualdad de oportunidades, servicios de calidad que impacten en el bienestar del ciudadano,

tal como lo demuestra las investigaciones de Mesa (2014) titulada *“La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú”*, de Castro de la Cruz (2012), titulada *“Modelo del gobierno electrónico para mejorar la prestación de servicios y trámites basado en rediseño de procesos”*, la de Molina (2014) titulada *“Un modelo de e-gobierno para el sector economía basado en componentes de la web 2.0”*, la de Molina (2016) titulada *“Propuesta técnico-normativa para la aplicación idónea y masificación de la Gestión Documental con valor legal para las entidades públicas del Perú”*.

Por lo tanto, el gobierno electrónico comenzó a vincularse también con las nociones de democracia y participación ciudadana. La comunicación, el control ciudadano y la participación en el proceso de gobierno se volvieron entonces eslabones esenciales en el proceso de modernización y se comenzaron a implementar iniciativas que apuntaban a aproximar a los ciudadanos y el Estado, entre otros medios, a través de las nuevas tecnologías, en este sentido el uso de herramientas de gestión de la calidad es sumamente importante para medir la implementación de estas políticas.

En la presente investigación hemos adoptado el concepto de Frick (2008), quien afirma que el gobierno electrónico es el uso de la tecnología por parte de las instituciones del gobierno para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos con la finalidad de aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública incrementando la transparencia del sector público, la participación y el control ciudadano, convirtiéndose en eslabones esenciales en el proceso de modernización del Estado (p.8).

Por otro lado, hemos conceptualizado a la gestión de calidad como la totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que se refieren a su capacidad para satisfacer necesidades expresadas o implícitas, es decir mejorar la calidad es responsabilidad de la gestión (Crosby, 1994: p.15).

En este sentido el problema de investigación trata de responder la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación de la gestión de la calidad y gobierno electrónico en el proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización

Ambiental durante el año 2017?, siendo la hipótesis principal la siguiente: existe una relación positiva y significativa entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017 y el objetivo principal la de determinar la relación entre la gestión de la calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

8. METODOLOGÍA

Para este proyecto de investigación, asumiremos el enfoque de investigación que se encuentra enmarcado dentro de la propuesta **Cuantitativa**,

El estudio se definió, como una investigación **básica**, debido a que se busca conocer y entender el impacto de la Gestión de Calidad y del Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

En tanto para la presente investigación utilizaremos el método de investigación **hipotético deductivo**, debido a que contrastaremos las teorías y conceptos propios del Gobierno Electrónico y de la Gestión de Calidad y por ende como estas son usadas como herramientas para el desarrollo de las políticas de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, es así que responderemos y analizaremos de forma clara, precisa y eficaz nuestro problema de investigación.

Así, adoptaremos el diseño de investigación **descriptivo correlacional**, por un lado, descriptivo porque analizaremos como punto de partida el impacto de los lineamientos, políticas y procesos planteados por el gobierno electrónico y de la gestión de calidad dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental.

Por un lado, descriptivo, porque estudiaremos las relaciones propias de nuestras dos variables de investigación (Gestión de Calidad y Gobierno

Electrónico), es decir mediremos el comportamiento de ambas dentro de la modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental. En resumen, este tipo de investigación descriptiva correlacional busca determinar el grado de relación y correlación existente entre ambas variables, es decir se caracteriza porque se miden las variables y luego mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas se estima la correlación

La Población, motivo de esta investigación está compuesta por un total de 510 trabajadores que laboran en los diferentes órganos, unidades orgánicas y coordinaciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental. Habiendo sido elegidos para determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión de calidad en la modernización del OEFA durante el año 2017, tal como lo muestra la siguiente tabla:

Tabla 1

Población

Órganos	Número de trabajadores
Órganos de Alta Dirección	48
Órganos de apoyo	155
Órganos de Línea	257
Órganos Consultivos	25
Órganos Resolutivos	25
Totales	510

Fuente: Elaboración propia

El tamaño de la muestra se ha estimado siguiendo los criterios que ofrece la estadística, es así que se ha determinado que la muestra seleccionada es aleatoria simple, identificándose que corresponde a una población finita porque se conoce la totalidad de la población (510 en total).

Para finalizar, para el cálculo de la muestra poblacional se ha utilizado la

herramienta informática encontrada en el internet, proporcionada por la página web de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional del Nordeste de Argentina, cuya dirección electrónica de la página web es la siguiente: <https://web.archive.org/web/20170315050947/http://www.med.unne.edu.ar/biblioteca/calculos/calculadora.htm>. De los resultados obtenidos, se logra determinar que la muestra poblacional representativa es de 220 trabajadores distribuidos en los diferentes órganos, unidades orgánicas y coordinaciones del OEFA, asimismo se infiere que el nivel de confianza es de una 95% con un margen de error del 5% del resultado que se obtenga de las encuestas.

Para la presente investigación de variables cuantitativas, la técnica que fue utilizada es la encuesta, que es definido como una de las técnicas de recolección de información más usadas, la misma se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas

Para la presente investigación de variables cuantitativas, el instrumento utilizado es el cuestionario, que es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2014), como un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, la cual debe ser congruentes con el planteamiento de problema e hipótesis (p.217).

El método para el análisis de datos, está basado en la aplicación de los instrumentos de medición, los instrumentos fueron filtrados por el juicio de 3 expertos y la confiabilidad de los datos internos de los instrumentos, se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Una vez recolectados los datos de la investigación, se procedió al análisis estadístico respectivo. El análisis de los datos se realizó con el software estadístico SPSS versión 24, se tabularon los datos, se determinaron los rangos para cada variable, así mismo las frecuencias por dimensiones.

Debido a que las variables son cuantitativas, se empleó, para la constratación de las hipótesis la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que es

una medida de correlación para variables y sus dimensiones, que requiere mínimamente de un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos u objetos de la muestra puedan ordenarse por rangos.

Para llevar a cabo la discusión de los resultados, éstos se realizaron mediante la contrastación entre los resultados de los antecedentes y los resultados obtenidos en el proceso de la investigación.

Las conclusiones se formularon teniendo en cuenta la discusión de los resultados en relación a los planteamientos del problema, objetivos, marco teórico y la contrastación de las hipótesis, con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes expuestas en dicho estudio.

9. RESULTADOS

Luego de consolidar los resultados obtenidos de las encuestas, se utilizó el software estadístico SPSS versión 24, obteniéndose los siguientes resultados estadísticos:

9.1. Descripción de los resultados de variable Gobierno Electrónico

Se obtuvo que el 67,27% de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, consideraron inadecuado la implementación del gobierno electrónico, el 25,91% lo considera adecuado y el 6,82% muy adecuado.

9.2. Descripción de los resultados de la variable Gestión de Calidad

Se observa que el 66,36% de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, consideraron inadecuada la implementación de la gestión de calidad, el 27,73% lo considera adecuado y el 5,91% muy adecuado.

9.3. Resultados inferenciales

Para la demostración de la hipótesis de la investigación, se consideró el nivel de confianza del 95% (nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$), y se estableció el uso del estadístico de la prueba no paramétrico (**Rho de**

Spearman), obteniéndose los siguientes resultados:

Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico

		Correlación	
		Gobierno Electrónico	Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	220
	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	,821**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	220

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Como se observa en la tabla, la significancia bilateral o p-valor es igual a $,000 < ,01$, por consiguiente, existe relación entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico. Asimismo, se muestra el coeficiente de correlación de Spearman = $,821^{**}$, lo cual indica que la relación es directa y es significativa. El nivel de la variable gobierno electrónico es regular, y el nivel de la variable gestión de calidad es inadecuado, por lo tanto, podemos concluir que el gobierno electrónico se relaciona en forma directa y significativa con la gestión de calidad con el proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017 (sig bilateral = $,000 < ,01$, Rho = $,821^{**}$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

10. DISCUSIÓN

Después del análisis cuantitativo realizado en la investigación, en lo que respecta a la primera variable denominada gobierno electrónico, que involucra las dimensiones: externa, interna, relacional y promoción, tenemos los siguientes resultados.

En cuanto a la variable gobierno electrónico, se observa que el 67,27% de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización

Ambiental, consideraron inadecuado la implementación del gobierno electrónico, el 25,91% lo considera adecuado y el 6,82% muy adecuado.

De los resultados mencionados, coinciden plenamente con lo indicado por Naser y Concha (2011), quienes indican en su estudio, que la implementación del gobierno electrónico dentro de la gestión pública comprenden un período aproximado de 3 a 5 años, los cuales deben estar alineados a los objetivos estratégicos en cuanto a su desarrollo tecnológico y digital institucional, ante esta situación plantean que una herramienta para gestionar esta propuesta en el mediano y largo plazo es la planificación estratégica coherente a las políticas nacionales, lo cual genera ventajas en la disposición de una hoja de ruta clara con la finalidad primero de aumentar la efectividad en el cumplimiento de los objetivos, segundo en mejorar la asignación de los recursos, tercero planificar un desarrollo armónico, cuarto disponer de una estrategia de comunicación, quinto facilitar la comunicación y como punto final es la disminución de costos de mantenimiento y operación de la infraestructura tecnológica.

En este sentido, en lo que respecta a los resultados de la segunda variable, denominada gestión de calidad se señala, que de los 220 trabajadores encuestados, un 66,36% consideraron inadecuada la implementación de la gestión de calidad como parte del proceso de modernización del OEFA, mientras que 27,73% lo considera adecuado y finalmente un 5,91% muy adecuado, esto hace notar que la percepción en cuanto a la implementación de los procesos de calidad al igual que los de gobierno electrónico se encuentran en un estado inicial de desarrollo, lo que se demuestra con ese considerable porcentaje que lo manifiesta como adecuado.

Estos resultados, se encuentran de acorde a lo planteado Lombardi (2016), quien manifiesta que la gestión de calidad es una herramienta de innovación utilizada por las organizaciones con la finalidad de ofrecer ventajas, siendo esta una buena tendencia, manifestando que en su estado inicial las mismas se perciben en su implementación como inadecuadas, por

lo tanto, una vez que esta metodología se encuentra desarrollada las organizaciones manifiestan una administración eficiente y eficaz que mejora continuamente en sus procesos.

11. CONCLUSIONES

Se ha demostrado que la relación entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del OEFA durante el año 2017; es directa alta con un $Rho = 0.821$. La relación confirma: *a mayor implementación de la gestión de calidad, mayor desarrollo del gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017; y a menor implementación de la gestión de calidad, menor desarrollo del gobierno electrónico.*

El gobierno electrónico, puede ser utilizado como una herramienta de un enorme potencial dentro de la gestión pública, porque permite obtener una mayor calidad de los servicios públicos, asimismo ayuda a mejorar el proceso de toma de decisiones, permite una transparente rendición de cuentas y como fin primordial promueve una mayor participación ciudadana en asuntos públicos.

Continuar con la implementación del gobierno electrónico apoyado con la metodología de la gestión de calidad permitirá cumplir con los tres preceptos de un estado moderno, los cuales son:

1. La atención al Ciudadano, a través del establecimiento de nuevas formas de relación gobierno ciudadano que permitan brindar sus servicios en forma eficiente y eficaz
2. Tener una gestión interna moderna a través del establecimiento de procesos que facilitan la integración de los sistemas, así como el rediseño y la simplificación de los trámites y procesos de las mismas.
3. La simplificación administrativa, aplicada como una metodología que permite mejorar procesos, reducir costos, los tiempos de respuesta y los trámites, como requisito para mejorar la competitividad, y en este sentido

brindar servicios modernos y oportunos para los ciudadanos.

12. REFERENCIAS

- Abadia, J.; Ramírez, F.; Rincón, J. y Barrios, J. (2009). Gobierno Electrónico acortando la brecha digital. Recuperado el 29 de noviembre de 2016 de: https://issuu.com/editorial_usc/docs/gobierno_electr_nico_corregido_final
- Abreu, J. (2012). Hipótesis, Método y Diseño de Investigación. En Revista Daena: International Journal of Good Conscience. Núm. 7 Issue 2, p. 187-197, p.10.
- Arias, F. (1999). El Proyecto de Investigación, guía para su elaboración. Editorial Episteme, Oriol Ediciones, 3era edición, Caracas, Venezuela. Recuperado el 05 de enero de 2018, de: <https://es.slideshare.net/brendalozada/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-3ra-edicion>.
- Armas, R. y Armas, A (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. Recuperado el 29 de noviembre de 2017, de: http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27_gobierno_electronico.pdf
- Bernal, C. (2008). Metodología de la Investigación. Universidad de la Sabana, Colombia.
- Camisón, C.; Cruz, S. y Gonzales, T. (2006). Gestión de Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson Educación S.A., Madrid.
- Cardona, D. (2004). El gobierno electrónico una herramienta estratégica de toma de decisiones. En Universidad Empresa Colombia, Vol. 2, Issue 3-4, p. 20-45. 25 p.
- Cardona, D. (2004). Percepción y expectativa de los ciudadanos peruanos frente al Gobierno Electrónico. En Cuadernos de Difusión, Vol. 9 Issue 17, p. 39-46. 8p.
- Castro, G. (2012). Modelo del gobierno electrónico para mejorar la

prestación de servicios y trámites basado en rediseño de procesos. Tesis para optar el grado de Magister en Ciencias con mención en Ingeniería de Sistemas, UNI, Lima.

- Corces, A. (2010). Gestión de la calidad en la Administración Pública. Asociación Española Normalización y Certificación, Fundación CEDDET, Madrid.
- Cuatrecasas, L. (2010). Gestión Integral de la Calidad, implantación, control y certificación, Bresca Profit Editorial, Colombia.
- Frick, María (2008). De la teoría a la práctica: Como implementar con éxito el gobierno electrónico. Red GEALC-SEDI OEA – ICA IDRC, Panamá.
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (1997). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill, México, 1997.
- Mejia, E. (2005). Metodología de la Investigación Científica. UNMSM, Lima, Perú.
- Naser, A.; Concha, G. (2011). El Gobierno electrónico en la gestión pública. CEPAL, Santiago de Chile.
- Sánchez C. H. y Reyes M. (2015). Metodología y diseños de la investigación científica, Visión Universitaria, Lima, Perú.
- Sanguesa, M.; Mateo, R. y Ilzarbe, L. (2006). Teoría y práctica de la Calidad. Recuperado el 05 de enero de 2018, de: <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=cUjBxymwhuQC&oi=fnd&pg=PR3&dq=historia+de+la+teor%C3%ADa+de+gesti%C3%B3n+de+la+calidad&ots=tLIY7qpM3-&sig=rru4LbaBs75ohQV1Owk3Pv0gvrY#v=onepage&q=historia%20de%20la%20teor%C3%ADa%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad&f=false>
- Tamayo, M. (1997). El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A. México.
- United Nations (2016). E- Government Survey E-Government in Support of sustainable development, New York.

- Vargas, C. (2011). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. En Uni-Pluri/Versidad, Vol. 11, núm. 1, Facultad de Educación Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
- Vargas, A. (1996). Estadística descriptiva e inferencial, Universidad de Castilla la Mancha.

Anexo N° 02
Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Gobierno Electrónico				
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas					
¿Cuál es la relación de la gestión de la calidad y el gobierno electrónico en el proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017?	Determinar la relación entre la gestión de la calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.	Existe una relación positiva y significativa entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango
			Externa	Prestación de servicios de los nuevos canales de información y comunicación.	Del 1 al 10	1=muy inadecuado 2=inadecuado 3=Ni adecuado, ni adecuado 4=adecuado 5= muy adecuado	Inadecuada 32 - 75 Adecuada 75 - 117 Muy adecuada 117 - 160)
¿Cuál es la relación de la gestión de calidad y la dimensión externa en el proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017?	Identificar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión externa dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.	Existe una relación positiva y significativa entre la gestión de calidad y la dimensión externa dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.	Interna	Impacto y adaptación de las TIC dentro de la administración pública	Del 11 al 18		
¿Cuál es la relación de la gestión de calidad y la dimensión interna en el proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017?	Identificar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión interna dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.	Existe una relación positiva y significativa entre la gestión de calidad y la dimensión interna dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.	Relacional	Relaciones existentes entre el estado y los actores externos en cuanto a los trámites y servicios realizados.	Del 19 al 27		
¿Cuál es la relación de la gestión de calidad y la dimensión relacional en el proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017?	Identificar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión relacional dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.	Existe una relación positiva y significativa entre la gestión de calidad y la dimensión relacional dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.	Promocional	Desarrollo de las infraestructuras tecnológicas para facilitar el acceso a la información.	Del 28 al 32		

<p>¿Cuál es la relación de la gestión de calidad y la dimensión de promoción en el proceso modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017?</p>	<p>Identificar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión de promoción dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.</p>	<p>Existe una relación positiva y significativa entre la gestión de calidad y la dimensión de promoción dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.</p>	<p>Variable 2: Ejecución del gasto</p> <table border="1" data-bbox="1240 357 1968 695"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de valores</th> <th>Nivel y rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gestión de las personas</td> <td>Proceso de selección</td> <td>Del 01 al 06</td> <td>1=muy inadecuado</td> <td>Inadecuada</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo</td> <td>Priorización</td> <td>Del 07 al 13</td> <td>2=inadecuado</td> <td>32 - 75</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>3=Ni inadecuado, ni adecuado</td> <td>Adecuada</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>4=adecuado</td> <td>75 - 117</td> </tr> <tr> <td>Mejora continua</td> <td>Compromiso</td> <td>Del 14 al 18</td> <td>5= muy adecuado</td> <td>Muy adecuada</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>117 - 160</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango	Gestión de las personas	Proceso de selección	Del 01 al 06	1=muy inadecuado	Inadecuada	Liderazgo	Priorización	Del 07 al 13	2=inadecuado	32 - 75				3=Ni inadecuado, ni adecuado	Adecuada				4=adecuado	75 - 117	Mejora continua	Compromiso	Del 14 al 18	5= muy adecuado	Muy adecuada					117 - 160
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango																																						
Gestión de las personas	Proceso de selección	Del 01 al 06	1=muy inadecuado	Inadecuada																																						
Liderazgo	Priorización	Del 07 al 13	2=inadecuado	32 - 75																																						
			3=Ni inadecuado, ni adecuado	Adecuada																																						
			4=adecuado	75 - 117																																						
Mejora continua	Compromiso	Del 14 al 18	5= muy adecuado	Muy adecuada																																						
				117 - 160																																						

Anexo N° 03
Instrumentos

Cuestionario 1: Gestión de Calidad

Introducción:

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada:
La gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

La información es de carácter confidencial y reservado, ya que los resultados serán manejados solo para fines de la investigación.

Agradezco anticipadamente su colaboración.

Instrucciones:

A continuación, se le presenta 18 preguntas que deberá responder marcando un aspa (X) en uno de los casilleros en blanco ubicados al lado derecho, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuestas que exprese mejor su grado de acuerdo con lo que en cada frase se dice:

Información específica

Estimado colaborador, marque sólo una de las opciones:

Muy inadecuado	Inadecuado	Ni inadecuado, ni adecuado	Adecuado	Muy adecuado
1	2	3	4	5

Recuerde, no hay respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que usted responda con la máxima sinceridad posible.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Crees necesario la intervención de las instituciones públicas en referencia a la mejora institucional del OEFA?					
2	¿Crees que sea necesario el compromiso de los trabajadores del OEFA para brindar un servicio de calidad a los ciudadanos?					
3	¿Es necesaria la capacitación del personal del OEFA?					
4	¿Crees que debe existir una coordinación entre los funcionarios de la alta dirección con el personal del OEFA?					
5	¿Es necesario el aporte de especialistas de nivel internacional para la gesta de proyectos necesarios para el OEFA?					
6	¿Crees necesario el trabajo en equipo de los trabajadores de los diferentes órganos del OEFA?					
7	¿Crees que los funcionarios de la alta dirección reflejan un liderazgo dentro de la gestión pública en cuanto a la implementación del gobierno electrónico?					
8	Consideras que la implementación del gobierno electrónico dentro del OEFA debe ser replicado en otras instituciones del estado.					
10	Consideras que el OEFA ha liderado el proceso de implementación del gobierno electrónico dentro de las instituciones públicas.					

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
11	¿Crees que las supervisiones y fiscalizaciones ambientales que realiza el OEFA ejercen el liderazgo necesario para regular las acciones en materia ambiental dentro de la gestión pública?					
12	¿Crees que el OEFA ejerce un liderazgo en materia ambiental en relación con otras instituciones públicas?					
13	¿Serán indispensables las TIC para el OEFA?					
14	¿Las tecnologías informáticas mejorar el conocimiento de los trabajadores del OEFA?					
15	¿Es importante la adecuada información que brinda las instituciones públicas?					
16	¿El compromiso de los trabajadores del OEFA se ve reflejado en la calidad de gestión para los ciudadanos?					
17	¿Existen estrategias para mejorar la gestión de calidad del OEFA?					
18	¿Crees que sea necesario tener información sobre las decisiones que adopte el OEFA sobre materia ambiental?					

Anexo N° 02

Cuestionario 2: Gobierno Electrónico

Introducción:

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada:
La gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.

La información es de carácter confidencial y reservado, ya que los resultados serán manejados solo para fines de la investigación.

Agradezco anticipadamente su colaboración.

Instrucciones:

A continuación, se le presenta 32 preguntas que deberá responder marcando un aspa (X) en uno de los casilleros en blanco ubicados al lado derecho, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuestas que exprese mejor su grado de acuerdo con lo que en cada frase se dice:

Información específica

Estimado colaborador, marque sólo una de las opciones:

Muy inadecuado	Inadecuado	Ni inadecuado, ni adecuado	Adecuado	Muy adecuado
1	2	3	4	5

Recuerde, no hay respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que usted responda con la máxima sinceridad posible y sinceridad.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Cómo describiría la situación tecnológica de la institución?					
2	¿Cómo describiría el conocimiento previo de las TIC por parte del personal de la institución?					
3	¿Cómo describiría las medidas de capacitación implementadas por la institución con respecto a las nuevas herramientas tecnológicas?					
4	¿Cómo considera usted las medidas en cuanto a las políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información?					
5	¿Cómo describiría la comunicación por parte de la institución sobre las políticas y medidas sobre privacidad y seguridad de la información?					
6	Luego de la implementación de las herramientas y TIC dentro de la institución, como considera el uso de las mismas.					
7	Al utilizar los diversos canales informáticos considera que la página web de la institución brinda los servicios y trámites requeridos.					
8	Considera usted, que los trámites brindados a través de las					

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
	plataformas informáticas implementadas son complejas y burocráticas ¿Cómo los describiría?					
9	Considera usted, que los servicios brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son fáciles de usar ¿Cómo los describiría?					
10	Considera usted, que la institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación ¿Cómo los describiría?					
11	¿Cuál ha sido el impacto con respecto a la reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?					
12	¿Cuál ha sido el impacto en términos de ahorro administrativo una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?					
13	¿Cuál ha sido el impacto en términos del rediseño de funciones una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?					
14	¿Cuál ha sido el impacto respecto a la descentralización de procesos una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?					
15	¿Cuál ha sido el impacto en términos de la centralización de información estratégica una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?					
16	¿Cómo considera usted que el personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC?					
17	¿Cómo considera usted que la implementación de las plataformas informáticas y los TIC ha mejorado la gestión administrativa interna?					
18	¿Considera usted que al interior de la institución se impulsa el uso de las TIC y trámites por internet?					
19	Considera usted que la implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro de la agenda nacional de gobierno electrónico.					
20	Considera usted que la implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del proceso de modernización del estado peruano.					
21	Cuando la institución ha realizado cambios y adecuaciones legales necesarias para la implementación del gobierno electrónico dentro de la institución, usted las considera necesarias.					
22	Considera usted que los servicios y trámites brindados por la institución pueden ser replicados por otras entidades ambientales.					
23	Considera usted que el uso de las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la institución para el desarrollo de la supervisión y fiscalización ambiental pueden ser utilizadas por otras entidades ambientales.					
24	¿Con la implementación de la plataforma web de denuncias ambientales, considera usted que su uso puede favorecer la supervisión y fiscalización ambiental?					
25	Considera usted que la implementación del expediente único electrónico facilitará los trámites y servicios para una adecuada supervisión y fiscalización ambiental.					

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
26	Considera usted que el sitio web de sugerencias y reclamos para el desarrollo de una adecuada supervisión y fiscalización ambiental facilita la participación ciudadana.					
27	Al implementar dentro de la institución el gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios, ¿Cómo considera usted este cambio?					
28	Considera usted que la institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno electrónicos dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público.					
29	Considera usted que la institución ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados.					
30	Considera usted que la institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.					
31	Considera usted que la implementación del gobierno electrónico ha facilitado el acceso y acceso a la información.					
32	Para finalizar, considera usted que la implementación del gobierno electrónico ha facilitado una correcta supervisión y fiscalización ambiental.					

Anexo N° 04
Formatos de Validación

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría con mención gestión pública de la UCV, en la sede Lima norte, promoción 2018, aula 115B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: La gestión de la calidad y el gobierno electrónico en la modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Reynoso Peralta Oscar Martin

D.N.I: 40456314

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gestión de la Calidad [Crosby (1994)]

Refiere que la Gestión de Calidad, tiene dos términos íntimamente ligados el de gestión y el de calidad, así definimos que la Calidad es la totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que se refieren a su capacidad para satisfacer necesidades expresadas o implícitas, es decir mejorar la calidad es responsabilidad de la gestión. Existen diversas definiciones de gestión de calidad, en este sentido la presente definición refleja los grandes rasgos y características que debe presentar un producto o servicio, a fin de satisfacer necesidades de los ciudadanos.

Dimensiones de las variables: [Crosby (1994)]

Gestión de las personas

Señala que esta dimensión, es el principal valor de las organizaciones, porque se busca equipos preparados y comprometidos que propician el cumplimiento de los objetivos de la entidad, buscando el interés hacia la persona. Es así que esta dimensión busca favorecer el desarrollo de las personas que propiciarán el desarrollo de la organización, Crosby (1994)

Liderazgo

Señala que esta dimensión es el proceso de influir en otras personas para alcanzar los objetivos de la organización. El liderazgo es, al mismo tiempo, una propiedad individual y un proceso. En cuanto propiedad individual, el liderazgo es una combinación de atributos y capacidades personales, entre ellos la visión la energía y el conocimiento. En cuanto proceso, el liderazgo es la capacidad del individuo de crear una visión compartida exige que el líder fije unos objetivos, motive al personal y cree una cultura de apoyo mutuo y de producción en la organización, Crosby (1994).

Mejora continua de la información

Señala que esta dimensión, es el fundamento que se implementa a través de la prevención de defectos, es decir, el mejoramiento continuo es un principio básico de la Gestión de calidad en las Organizaciones, empresas y entidades públicas, donde debería ser un objetivo estratégico permanente a fin de incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de la calidad de los servicios públicos, programas estratégicos, proyectos y obras públicas; concluye el autor indicando que debemos repetir permanentemente las buenas acciones, actividades, procesos y procedimientos para enfatizar que el programa de mejoramiento de la calidad no finaliza jamás, Crosby (1994).

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión de Calidad

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Gestión de las personas	<ul style="list-style-type: none"> - Actitudes laborales. - Identificación institucional. - Satisfacción de los ciudadanos. 	P1, P2, P3, P4, P5, P6.	1.- Muy adecuado (22;30) 2.- Adecuado (14;22) 3.- Inadecuado (6;14)
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo. - Orientación a los ciudadanos. - Toma de decisiones correctas. 	P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13.	1.- Muy adecuado (26;35) 2.- Adecuado (16;26) 3.- Inadecuado (7;16)
Mejora continua de la información	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia. - Eficiencia. - Efectividad. 	P14, P15, P16, P17, P18.	1.- Siempre (18;25) 2.- A veces (12;18) 3.- Nunca (5;12)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	GESTIÓN DE LAS PERSONAS							
1	¿Crees necesario la intervención de las instituciones públicas en referencia a la mejora institucional del OEFA?							
2	¿Crees que sea necesario el compromiso de los trabajadores del OEFA para brindar un servicio de calidad a los ciudadanos?							
3	¿Es necesaria la capacitación del personal del OEFA?							
4	¿Crees que debe existir una coordinación entre los funcionarios de la alta dirección con el personal del OEFA?							
5	¿Es necesario el aporte de especialistas de nivel internacional para la gesta de proyectos necesarios para el OEFA?							
6	¿Crees necesario el trabajo en equipo de los trabajadores de los diferentes órganos del OEFA?							
	LIDERAZGO							
7	¿Crees que los funcionarios de la alta dirección reflejan un liderazgo dentro de la gestión pública en cuanto a la implementación del gobierno electrónico?							
8	Consideras que la implementación del gobierno electrónico dentro del OEFA debe ser replicado en otras instituciones del estado.							
10	Consideras que el OEFA ha liderado el proceso de implementación del gobierno electrónico dentro de las instituciones públicas.							
11	¿Crees que las supervisiones y fiscalizaciones ambientales que realiza el OEFA ejercen el liderazgo necesario para regular las acciones en materia ambiental dentro de la gestión pública?							
12	¿Crees que el OEFA ejerce un liderazgo en materia ambiental en relación con otras instituciones públicas?							
	MEJORA CONTINUA DE LA INFORMACIÓN							
13	¿Serán indispensables las TIC para el OEFA?							
14	¿Las tecnologías informáticas mejorar el conocimiento de los trabajadores del OEFA?							

15	¿Es importante la adecuada información que brinda las instituciones públicas?							
16	¿El compromiso de los trabajadores del OEFA se ve reflejado en la calidad de gestión para los ciudadanos?							
17	¿Existen estrategias para mejorar la gestión de calidad del OEFA?							
18	¿Crees que sea necesario tener información sobre las decisiones que adopte el OEFA sobre materia ambiental?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **DNI:**.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 2018.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría con mención gestión pública de la UCV, en la sede Lima norte, promoción 2018, aula 115B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: La gestión de la calidad y el gobierno electrónico en la modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Reynoso Peralta Oscar Martin
D.N.I: 40456314

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

Y DIMENSIONES

Variable: Gobierno Electrónico [Frick (2008)]

El gobierno electrónico es el uso de la tecnología por parte de las instituciones del gobierno para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos con la finalidad de aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública incrementando la transparencia del sector público, la participación y el control ciudadano, convirtiéndose en eslabones esenciales en el proceso de modernización del Estado

Dimensiones de las variables: [Salvador (2004) y De Armas y De Armas (2011)]

Externa

Es la dimensión asociada a la prestación de los servicios y a la capacidad de interacción con los ciudadanos a través de los nuevos canales de información y comunicación que surgen de la implantación de las TIC, Salvador (2004).

Interna

Esta dimensión se mide el impacto del gobierno electrónico en la organización y gestión interna de las administraciones públicas. En este punto la implementación de las TIC es utilizada por la gestión pública como dinámica de cambios y para la modernización del estado, Salvador (2004).

Relacional

Es la dimensión con mayor potencial, por la posibilidad de crear una red e intercambiar recursos con otros agentes del contexto externo, tanto para la mejora de servicios y procesos usados como para la generación de nuevos. Esta dimensión tendría, para los gobiernos, un carácter esencialmente interorganizativo que incluiría desde otras administraciones hasta empresas y sociales, Salvador (2004).

Promoción

Esta dimensión se refiere al desarrollo tanto de la cultura como las infraestructuras y equipos necesarios que facilitan la expansión y consolidación del modelo, y que debe concebirse como otra parte esencial e integrada de la actuación local en materia de gobierno electrónico. Las actuaciones en esta dimensión giran alrededor de dos ejes. Por un lado, la promoción de las infraestructuras para facilitar el acceso y, por otro lado, la promoción de una cultura adecuada a los nuevos paradigmas y retos que plantean las TIC. (Salvador, 2004).

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gobierno Electrónico

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Externa	- Prestación de servicios de los nuevos canales de información y comunicación.	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10.	1.- Muy Adecuado (37;50) 2.- Adecuado (23;37) 3.- Inadecuado (10;23)
Interna	- Impacto y adaptación de las TIC dentro de la administración pública	P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18.	1.- Muy Adecuado (29;40) 2.- Adecuado (19;29) 3.- Inadecuado (8;19)
Relacional	- Relaciones existentes entre el estado y los actores externos en cuanto a los trámites y servicios realizados.	P19, P29, P21, P22, P23, P24, P25, P26, P27.	1.- Muy Adecuado (33;45) 2.- Adecuado (21;33) 3.- Inadecuado (9;21)
Promocional	- Desarrollo de las infraestructuras tecnológicas para facilitar el acceso a la información.	P28, P29, P30, P31, P32.	1.- Muy Adecuado (18;25) 2.- Adecuado (12;18) 3.- Inadecuado (5;12)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	EXTERNA							
1	¿Cómo describiría la situación tecnológica de la institución?							
2	¿Cómo describiría el conocimiento previo de las TIC por parte del personal de la institución?							
3	¿Cómo describiría las medidas de capacitación implementadas por la institución con respecto a las nuevas herramientas tecnológicas?							
4	¿Cómo considera usted las medidas en cuanto a las políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información?							
5	¿Cómo describiría la comunicación por parte de la institución sobre las políticas y medidas sobre privacidad y seguridad de la información?							
6	Luego de la implementación de las herramientas y TIC dentro de la institución, como considera el uso de las mismas.							
7	Al utilizar los diversos canales informáticos considera que la página web de la institución brinda los servicios y trámites requeridos.							
8	Considera usted, que los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejas y burocráticas ¿Cómo los describiría?							
9	Considera usted, que los servicios brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son fáciles de usar ¿Cómo los describiría?							
10	Considera usted, que la institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación ¿Cómo los describiría?							
	INTERNA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cuál ha sido el impacto con respecto a la reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?							
12	¿Cuál ha sido el impacto en términos de ahorro administrativo una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?							
13	¿Cuál ha sido el impacto en términos del rediseño de funciones una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?							
14	¿Cuál ha sido el impacto respecto a la descentralización de procesos una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?							
15	¿Cuál ha sido el impacto en términos de la centralización de información estratégica una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?							
16	¿Cómo considera usted que el personal brinda atención en menor tiempo							

	debido al uso del internet y de las TIC?							
17	¿Cómo considera usted que la implementación de las plataformas informáticas y los TIC ha mejorado la gestión administrativa interna?							
18	¿Considera usted que al interior de la institución se impulsa el uso de las TIC y trámites por internet?							
	RELACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Considera usted que la implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro de la agenda nacional de gobierno electrónico.							
20	Considera usted que la implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del proceso de modernización del estado peruano.							
21	Cuando la institución ha realizado cambios y adecuaciones legales necesarias para la implementación del gobierno electrónico dentro de la institución, usted las considera necesarias.							
22	Considera usted que los servicios y trámites brindados por la institución pueden ser replicados por otras entidades ambientales.							
23	Considera usted que el uso de las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la institución para el desarrollo de la supervisión y fiscalización ambiental pueden ser utilizadas por otras entidades ambientales.							
24	¿Con la implementación de la plataforma web de denuncias ambientales, considera usted que su uso puede favorecer la supervisión y fiscalización ambiental?							
25	Considera usted que la implementación del expediente único electrónico facilitará los trámites y servicios para una adecuada supervisión y fiscalización ambiental.							
26	Considera usted que el sitio web de sugerencias y reclamos para el desarrollo de una adecuada supervisión y fiscalización ambiental facilita la participación ciudadana.							
27	Al implementar dentro de la institución el gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios, ¿Cómo considera usted este cambio?							
	PROMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
28	Considera usted que la institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno electrónicos dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público.							
29	Considera usted que la institución ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados.							
30	Considera usted que la institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.							
31	Considera usted que la implementación del gobierno electrónico ha facilitado							

	el acceso y acceso a la información.						
32	Para finalizar, considera usted que la implementación del gobierno electrónico ha facilitado una correcta supervisión y fiscalización ambiental.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **DNI:**.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 2018.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría con mención gestión pública de la UCV, en la sede Lima norte, promoción 2018, aula 115B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: La gestión de la calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin, antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Reynoso Peralta Oscar/Martin

D.N.I: 40456314



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gestión de la Calidad (Crosby (1994))

Refiere que la Gestión de Calidad, tiene dos términos íntimamente ligados el de gestión y el de calidad, así definimos que la Calidad es la totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que se refieren a su capacidad para satisfacer necesidades expresadas o implícitas, es decir mejorar la calidad es responsabilidad de la gestión. Existen diversas definiciones de gestión de calidad, en este sentido la presente definición refleja los grandes rasgos y características que debe presentar un producto o servicio, a fin de satisfacer necesidades de los ciudadanos.

Dimensiones de las variables: (Crosby (1994))

Gestión de las personas

Señala que esta dimensión, es el principal valor de las organizaciones, porque se busca equipos preparados y comprometidos que propician el cumplimiento de los objetivos de la entidad, buscando el interés hacia la persona. Es así que esta dimensión busca favorecer el desarrollo de las personas que propiciarán el desarrollo de la organización, Crosby (1994)

Liderazgo

Señala que esta dimensión es el proceso de influir en otras personas para alcanzar los objetivos de la organización. El liderazgo es, al mismo tiempo, una propiedad individual y un proceso. En cuanto propiedad individual, el liderazgo es una combinación de atributos y capacidades personales, entre ellos la visión la energía y el conocimiento. En cuanto proceso, el liderazgo es la capacidad del individuo de crear una visión compartida exige que el líder fije unos objetivos, motive al personal y cree una cultura de apoyo mutuo y de producción en la organización, Crosby (1994).

Mejora continua de la información

Señala que esta dimensión, es el fundamento que se implementa a través de la prevención de defectos, es decir, el mejoramiento continuo es un principio básico de la Gestión de calidad en las Organizaciones, empresas y entidades públicas, donde debería ser un objetivo estratégico permanente a fin de incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de la calidad de los servicios públicos, programas estratégicos, proyectos y obras públicas; concluye el autor indicando que debemos repetir permanentemente las buenas acciones, actividades, procesos y procedimientos para enfatizar que el programa de mejoramiento de la calidad no finaliza jamás, Crosby (1994).

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gobierno Electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Gestión de las personas	<ul style="list-style-type: none"> - Actitudes laborales. - Identificación institucional. - Satisfacción de los ciudadanos. 	P1, P2, P3, P4, P5, P6.	1.- Muy adecuado (22;30) 2.- Adecuado (14;22) 3.- Inadecuado (6;14)
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo. - Orientación a los ciudadanos. - Toma de decisiones correctas. 	P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13.	1.- Muy adecuado (26;35) 2.- Adecuado (16;26) 3.- Inadecuado (7;16)
Mejora continua de la información	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia. - Eficiencia. - Efectividad. 	P14, P15, P16, P17, P18.	1.- Muy adecuado (18;25) 2.- Adecuado (12;18) 3.- Inadecuado (5;12)

Fuente: Elaboración propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
GESTIÓN DE LAS PERSONAS								
1	¿Crees necesario la intervención de las instituciones públicas en referencia a la mejora institucional del OEFA?	✓		✓		✓		
2	¿Crees que sea necesario el compromiso de los trabajadores del OEFA para brindar un servicio de calidad a los ciudadanos?	✓		✓		✓		
3	¿Es necesaria la capacitación del personal del OEFA?	✓		✓		✓		
4	¿Crees que debe existir una coordinación entre los funcionarios de la alta dirección con el personal del OEFA?	✓		✓		✓		
5	¿Es necesario el aporte de especialistas de nivel internacional para la gesta de proyectos necesarios para el OEFA?	✓		✓		✓		
6	¿Crees necesario el trabajo en equipo de los trabajadores de los diferentes órganos del OEFA?	✓		✓		✓		
LIDERAZGO								
7	¿Crees que los funcionarios de la alta dirección reflejan un liderazgo dentro de la gestión pública en cuanto a la implementación del gobierno electrónico?	✓		✓		✓		
8	Consideras que la implementación del gobierno electrónico dentro del OEFA debe ser replicado en otras instituciones del estado	✓		✓		✓		
10	Consideras que el OEFA ha liderado el proceso de implementación del gobierno electrónico dentro de las instituciones públicas	✓		✓		✓		
11	¿Crees que las supervisiones y fiscalizaciones ambientales que realiza el OEFA ejercen el liderazgo necesario para regular las acciones en materia ambiental dentro de la gestión pública?	✓		✓		✓		
12	¿Crees que el OEFA ejerce un liderazgo en materia ambiental en relación con otras instituciones públicas?	✓		✓		✓		
MEJORA CONTINUA DE LA INFORMACIÓN								
13	¿Serán indispensables las TIC para el OEFA?	✓		✓		✓		
14	¿Las tecnologías informáticas mejoran el conocimiento de los trabajadores del OEFA?	✓		✓		✓		
15	¿Es importante la adecuada información que brinda las instituciones públicas?	✓		✓		✓		
16	¿El compromiso de los trabajadores del OEFA se ve reflejado en la calidad de gestión para los ciudadanos?	✓		✓		✓		
17	¿Existen estrategias para mejorar la gestión de calidad del OEFA?	✓		✓		✓		
18	¿Crees que sea necesario tener información sobre las decisiones que adopte el OEFA sobre materia ambiental?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg.

Florencia Catalina Gallego

 DNI: *06175329*

Especialidad del validador:

Control gerencial y ambiental / Finanzas

.....de.....del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

 Dr. Wilian Sebastián Flores Solís
 Decana Investigador de Posgrado
 CEL N° 09426

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría con mención gestión pública de la UCV, en la sede Lima norte, promoción 2018, aula 115B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: La gestión de la calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin, antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Reynoso Peralta Oscar Martin

D.N.I: 40456314



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gobierno Electrónico (Frick (2006))

El gobierno electrónico es el uso de la tecnología por parte de las instituciones del gobierno para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos con la finalidad de aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública incrementando la transparencia del sector público, la participación y el control ciudadano, convirtiéndose en eslabones esenciales en el proceso de modernización del Estado

Dimensiones de las variables: (Salvador (2004) y De Armas y De Armas (2011))

Externa

Es la dimensión asociada a la prestación de los servicios y a la capacidad de interacción con los ciudadanos a través de los nuevos canales de información y comunicación que surgen de la implantación de las TIC, Salvador (2004).

Interna

Esta dimensión se mide el impacto del gobierno electrónico en la organización y gestión interna de las administraciones públicas. En este punto la implementación de las TIC es utilizada por la gestión pública como dinámica de cambios y para la modernización del estado, Salvador (2004).

Relacional

Es la dimensión con mayor potencial, por la posibilidad de crear una red e intercambiar recursos con otros agentes del contexto externo, tanto para la mejora de servicios y procesos usados como para la generación de nuevos. Esta dimensión tendría, para los gobiernos, un carácter esencialmente interorganizativo que incluiría desde otras administraciones hasta empresas y sociales, Salvador (2004).

Promoción

Esta dimensión se refiere al desarrollo tanto de la cultura como las infraestructuras y equipos necesarios que facilitan la expansión y consolidación del modelo, y que debe concebirse como otra parte esencial e integrada de la actuación local en materia de gobierno electrónico. Las actuaciones en esta dimensión giran alrededor de dos ejes. Por un lado, la promoción de las infraestructuras para facilitar el acceso y, por otro lado, la promoción de una cultura adecuada a los nuevos paradigmas y retos que plantean las TIC. (Salvador, 2004).

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gobierno Electrónico

Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o rangos
Externa	- Prestación de servicios de los nuevos canales de información y comunicación.	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10.	1.- Muy Adecuado (37;50) 2.- Adecuado (23;37) 3.- Inadecuado (10;23)
Interna	- Impacto y adaptación de las TIC dentro de la administración pública	P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18.	1.- Muy Adecuado (29;40) 2.- Adecuado (19;29) 3.- Inadecuado (8;19)
Relacional	- Relaciones existentes entre el estado y los actores externos en cuanto a los trámites y servicios realizados.	P19, P20, P21, P22, P23, P24, P25, P26, P27.	1.- Muy Adecuado (33;45) 2.- Adecuado (21;33) 3.- Inadecuado (9;21)
Promocional	- Desarrollo de las infraestructuras tecnológicas para facilitar el acceso a la información.	P28, P29, P30, P31, P32.	1.- Muy Adecuado (18;25) 2.- Adecuado (12;18) 3.- Inadecuado (5;12)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
EXTERNA		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo describiría la situación tecnológica de la institución?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo describiría el conocimiento previo de las TIC por parte del personal de la institución?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo describiría las medidas de capacitación implementadas por la institución con respecto a las nuevas herramientas tecnológicas?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo considera usted las medidas en cuanto a las políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información?	✓		✓		✓		
5	¿Cómo describiría la comunicación por parte de la institución sobre las políticas y medidas sobre privacidad y seguridad de la información?	✓		✓		✓		
6	Luego de la implementación de las herramientas y TIC dentro de la institución, como considera el uso de las mismas.	✓		✓		✓		
7	Al utilizar los diversos canales informáticos considera que la página web de la institución brinda los servicios y trámites requeridos.	✓		✓		✓		
8	Considera usted, que los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejas y burocráticas ¿Cómo los describiría?	✓		✓		✓		
9	Considera usted, que los servicios brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son fáciles de usar ¿Cómo los describiría?	✓		✓		✓		
10	Considera usted, que la institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación ¿Cómo los describiría?	✓		✓		✓		
INTERNA		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cuál ha sido el impacto con respecto a la reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?	✓		✓		✓		
12	¿Cuál ha sido el impacto en términos de ahorro administrativo una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?	✓		✓		✓		
13	¿Cuál ha sido el impacto en términos del rediseño de funciones una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?	✓		✓		✓		
14	¿Cuál ha sido el impacto respecto a la descentralización de procesos una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?	✓		✓		✓		
15	¿Cuál ha sido el impacto en términos de la centralización de información estratégica una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?	✓		✓		✓		
16	¿Cómo considera usted que el personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC?	✓		✓		✓		

17	¿Cómo considera usted que la implementación de las plataformas informáticas y los TIC ha mejorado la gestión administrativa interna?	✓		✓		✓	
18	¿Considera usted que al interior de la institución se impulsa el uso de las TIC y trámites por internet?	✓		✓		✓	
	RELACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No
19	Considera usted que la implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro de la agenda nacional de gobierno electrónico.	✓		✓		✓	
20	Considera usted que la implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del proceso de modernización del estado peruano.	✓		✓		✓	
21	Cuando la institución ha realizado cambios y adecuaciones legales necesarias para la implementación del gobierno electrónico dentro de la institución, usted las considera necesarias.	✓		✓		✓	
22	Considera usted que los servicios y trámites brindados por la institución pueden ser replicados por otras entidades ambientales.	✓		✓		✓	
23	Considera usted que el uso de las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la institución para el desarrollo de la supervisión y fiscalización ambiental pueden ser utilizadas por otras entidades ambientales.	✓		✓		✓	
24	¿Con la implementación de la plataforma web de denuncias ambientales, considera usted que su uso puede favorecer la supervisión y fiscalización ambiental?	✓		✓		✓	
25	Considera usted que la implementación del expediente único electrónico facilitará los trámites y servicios para una adecuada supervisión y fiscalización ambiental.	✓		✓		✓	
26	Considera usted que el sitio web de sugerencias y reclamos para el desarrollo de una adecuada supervisión y fiscalización ambiental facilita la participación ciudadana.	✓		✓		✓	
27	Al implementar dentro de la institución el gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios, ¿Cómo considera usted este cambio?	✓		✓		✓	
	PROMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No
28	Considera usted que la institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno electrónicos dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público.	✓		✓		✓	
29	Considera usted que la institución ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados.	✓		✓		✓	
30	Considera usted que la institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.	✓		✓		✓	
31	Considera usted que la implementación del gobierno electrónico ha facilitado el acceso y acceso a la información.	✓		✓		✓	
32	Para finalizar, considera usted que la implementación del gobierno electrónico ha facilitado una correcta supervisión y fiscalización ambiental.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg: Flores Sotelo William DNI: 08179727

Especialidad del validador: Gestión económica superior / Economía

.....de.....del 2018.



Firma del Experto Informante.

Dr. William Sebastian Flores Sotelo
Docente Investigador de Posgrado
CEL N° 09426

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría con mención gestión pública de la UCV, en la sede Lima norte, promoción 2018, aula 115B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: La gestión de la calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin, antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Reynoso Peralta Oscar/Martin

D.N.I: 40456314

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gobierno Electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Gestión de las personas	<ul style="list-style-type: none"> - Actitudes laborales. - Identificación institucional. - Satisfacción de los ciudadanos. 	P1, P2, P3, P4, P5, P6.	1.- Muy adecuado (22;30) 2.- Adecuado (14;22) 3.- Inadecuado (6;14)
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo. - Orientación a los ciudadanos. - Toma de decisiones correctas. 	P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13.	1.- Muy adecuado (26;35) 2.- Adecuado (16;26) 3.- Inadecuado (7;16)
Mejora continua de la información	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia. - Eficiencia. - Efectividad. 	P14, P15, P16, P17, P18.	1.- Muy adecuado (18;25) 2.- Adecuado (12;18) 3.- Inadecuado (5;12)

Fuente: Elaboración propia



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
GESTIÓN DE LAS PERSONAS								
1	¿Crees necesario la intervención de las instituciones públicas en referencia a la mejora institucional del OEFA?	✓		✓		✓		
2	¿Crees que sea necesario el compromiso de los trabajadores del OEFA para brindar un servicio de calidad a los ciudadanos?	✓		✓		✓		
3	¿Es necesaria la capacitación del personal del OEFA?	✓		✓		✓		
4	¿Crees que debe existir una coordinación entre los funcionarios de la alta dirección con el personal del OEFA?	✓		✓		✓		
5	¿Es necesario el aporte de especialistas de nivel internacional para la gesta de proyectos necesarios para el OEFA?	✓		✓		✓		
6	¿Crees necesario el trabajo en equipo de los trabajadores de los diferentes órganos del OEFA?	✓		✓		✓		
LIDERAZGO								
7	¿Crees que los funcionarios de la alta dirección reflejan un liderazgo dentro de la gestión pública en cuanto a la implementación del gobierno electrónico?	✓		✓		✓		
8	Consideras que la implementación del gobierno electrónico dentro del OEFA debe ser replicado en otras instituciones del estado	✓		✓		✓		
10	Consideras que el OEFA ha liderado el proceso de implementación del gobierno electrónico dentro de las instituciones públicas	✓		✓		✓		
11	¿Crees que las supervisiones y fiscalizaciones ambientales que realiza el OEFA ejercen el liderazgo necesario para regular las acciones en materia ambiental dentro de la gestión pública?	✓		✓		✓		
12	¿Crees que el OEFA ejerce un liderazgo en materia ambiental en relación con otras instituciones públicas?	✓		✓		✓		
MEJORA CONTINUA DE LA INFORMACIÓN								
13	¿Serán indispensables las TIC para el OEFA?	✓		✓		✓		
14	¿Las tecnologías informáticas mejoran el conocimiento de los trabajadores del OEFA?	✓		✓		✓		
15	¿Es importante la adecuada información que brinda las instituciones públicas?	✓		✓		✓		
16	¿El compromiso de los trabajadores del OEFA se ve reflejado en la calidad de gestión para los ciudadanos?	✓		✓		✓		
17	¿Existen estrategias para mejorar la gestión de calidad del OEFA?	✓		✓		✓		
18	¿Crees que sea necesario tener información sobre las decisiones que adopte el OEFA sobre materia ambiental?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ M^a Dr. Chantal Jara Aguirre DNI: 25451905

Especialidad del validador: GESTIÓN EDUCACIONAL

24 de 02 del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

DR CHANTAL JARA AGUIRRE
 DTC ESCUELA DE POSTGRADO UCV

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría con mención gestión pública de la UCV, en la sede Lima norte, promoción 2018, aula 115B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: La gestión de la calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin, antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Reynoso Peralta Oscar/Martin

D.N.I: 40456314



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gobierno Electrónico (Frick (2006))

El gobierno electrónico es el uso de la tecnología por parte de las instituciones del gobierno para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos con la finalidad de aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública incrementando la transparencia del sector público, la participación y el control ciudadano, convirtiéndose en eslabones esenciales en el proceso de modernización del Estado

Dimensiones de las variables: (Salvador (2004) y De Armas y De Armas (2011))

Externa

Es la dimensión asociada a la prestación de los servicios y a la capacidad de interacción con los ciudadanos a través de los nuevos canales de información y comunicación que surgen de la implantación de las TIC, Salvador (2004).

Interna

Esta dimensión se mide el impacto del gobierno electrónico en la organización y gestión interna de las administraciones públicas. En este punto la implementación de las TIC es utilizada por la gestión pública como dinámica de cambios y para la modernización del estado, Salvador (2004).

Relacional

Es la dimensión con mayor potencial, por la posibilidad de crear una red e intercambiar recursos con otros agentes del contexto externo, tanto para la mejora de servicios y procesos usados como para la generación de nuevos. Esta dimensión tendría, para los gobiernos, un carácter esencialmente interorganizativo que incluiría desde otras administraciones hasta empresas y sociales, Salvador (2004).

Promoción

Esta dimensión se refiere al desarrollo tanto de la cultura como las infraestructuras y equipos necesarios que facilitan la expansión y consolidación del modelo, y que debe concebirse como otra parte esencial e integrada de la actuación local en materia de gobierno electrónico. Las actuaciones en esta dimensión giran alrededor de dos ejes. Por un lado, la promoción de las infraestructuras para facilitar el acceso y, por otro lado, la promoción de una cultura adecuada a los nuevos paradigmas y retos que plantean las TIC. (Salvador, 2004).

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gobierno Electrónico

Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o rangos
Externa	- Prestación de servicios de los nuevos canales de información y comunicación.	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10.	1.- Muy Adecuado (37;50) 2.- Adecuado (23;37) 3.- Inadecuado (10;23)
Interna	- Impacto y adaptación de las TIC dentro de la administración pública	P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18.	1.- Muy Adecuado (29;40) 2.- Adecuado (19;29) 3.- Inadecuado (8;19)
Relacional	- Relaciones existentes entre el estado y los actores externos en cuanto a los trámites y servicios realizados.	P19, P20, P21, P22, P23, P24, P25, P26, P27.	1.- Muy Adecuado (33;45) 2.- Adecuado (21;33) 3.- Inadecuado (9;21)
Promocional	- Desarrollo de las infraestructuras tecnológicas para facilitar el acceso a la información.	P28, P29, P30, P31, P32.	1.- Muy Adecuado (18;25) 2.- Adecuado (12;18) 3.- Inadecuado (5;12)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
EXTERNA								
1	¿Cómo describiría la situación tecnológica de la institución?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo describiría el conocimiento previo de las TIC por parte del personal de la institución?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo describiría las medidas de capacitación implementadas por la institución con respecto a las nuevas herramientas tecnológicas?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo considera usted las medidas en cuanto a las políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información?	✓		✓		✓		
5	¿Cómo describiría la comunicación por parte de la institución sobre las políticas y medidas sobre privacidad y seguridad de la información?	✓		✓		✓		
6	Luego de la implementación de las herramientas y TIC dentro de la institución, como considera el uso de las mismas.	✓		✓		✓		
7	Al utilizar los diversos canales informáticos considera que la página web de la institución brinda los servicios y trámites requeridos.	✓		✓		✓		
8	Considera usted, que los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejas y burocráticas ¿Cómo los describiría?	✓		✓		✓		
9	Considera usted, que los servicios brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son fáciles de usar ¿Cómo los describiría?	✓		✓		✓		
10	Considera usted, que la institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación ¿Cómo los describiría?	✓		✓		✓		
INTERNA								
11	¿Cuál ha sido el impacto con respecto a la reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?	✓		✓		✓		
12	¿Cuál ha sido el impacto en términos de ahorro administrativo una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?	✓		✓		✓		
13	¿Cuál ha sido el impacto en términos del rediseño de funciones una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?	✓		✓		✓		
14	¿Cuál ha sido el impacto respecto a la descentralización de procesos una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?	✓		✓		✓		
15	¿Cuál ha sido el impacto en términos de la centralización de información estratégica una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?	✓		✓		✓		
16	¿Cómo considera usted que el personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC?	✓		✓		✓		

17	¿Cómo considera usted que la implementación de las plataformas informáticas y los TIC ha mejorado la gestión administrativa interna?	✓		✓		✓	
18	¿Considera usted que al interior de la institución se impulsa el uso de las TIC y trámites por internet?	✓		✓		✓	
	RELACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No
19	Considera usted que la implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro de la agenda nacional de gobierno electrónico.	✓		✓		✓	
20	Considera usted que la implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del proceso de modernización del estado peruano.	✓		✓		✓	
21	Cuando la institución ha realizado cambios y adecuaciones legales necesarias para la implementación del gobierno electrónico dentro de la institución, usted las considera necesarias.	✓		✓		✓	
22	Considera usted que los servicios y trámites brindados por la institución pueden ser replicados por otras entidades ambientales.	✓		✓		✓	
23	Considera usted que el uso de las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la institución para el desarrollo de la supervisión y fiscalización ambiental pueden ser utilizadas por otras entidades ambientales.	✓		✓		✓	
24	¿Con la implementación de la plataforma web de denuncias ambientales, considera usted que su uso puede favorecer la supervisión y fiscalización ambiental?	✓		✓		✓	
25	Considera usted que la implementación del expediente único electrónico facilitará los trámites y servicios para una adecuada supervisión y fiscalización ambiental.	✓		✓		✓	
26	Considera usted que el sitio web de sugerencias y reclamos para el desarrollo de una adecuada supervisión y fiscalización ambiental facilita la participación ciudadana.	✓		✓		✓	
27	Al implementar dentro de la institución el gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios, ¿Cómo considera usted este cambio?	✓		✓		✓	
	PROMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No
28	Considera usted que la institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno electrónicos dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público.	✓		✓		✓	
29	Considera usted que la institución ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados.	✓		✓		✓	
30	Considera usted que la institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.	✓		✓		✓	
31	Considera usted que la implementación del gobierno electrónico ha facilitado el acceso y acceso a la información.	✓		✓		✓	
32	Para finalizar, considera usted que la implementación del gobierno electrónico ha facilitado una correcta supervisión y fiscalización ambiental.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. Dr. Chantal Jara Aguirre DNI: 25451905

Especialidad del validador: GESTIÓN EDUCACIONAL

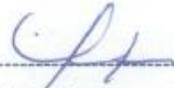
24 de 02 del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

DR CHANTAL JARA AGUIRRE
DTC ESCUELA DE POSGRADO UCV

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría con mención gestión pública de la UCV, en la sede Lima norte, promoción 2018, aula 115B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: La gestión de la calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin, antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Reynoso Peralta Oscar/Martin

D.N.I: 40456314

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gobierno Electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Gestión de las personas	<ul style="list-style-type: none"> - Actitudes laborales. - Identificación institucional. - Satisfacción de los ciudadanos. 	P1, P2, P3, P4, P5, P6.	1.- Muy adecuado (22;30) 2.- Adecuado (14;22) 3.- Inadecuado (6;14)
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo. - Orientación a los ciudadanos. - Toma de decisiones correctas. 	P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13.	1.- Muy adecuado (26;35) 2.- Adecuado (16;26) 3.- Inadecuado (7;16)
Mejora continua de la información	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia. - Eficiencia. - Efectividad. 	P14, P15, P16, P17, P18.	1.- Muy adecuado (18;25) 2.- Adecuado (12;18) 3.- Inadecuado (5;12)

Fuente: Elaboración propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
GESTIÓN DE LAS PERSONAS								
1	¿Crees necesario la intervención de las instituciones públicas en referencia a la mejora institucional del OEFA?	✓		✓		✓		
2	¿Crees que sea necesario el compromiso de los trabajadores del OEFA para brindar un servicio de calidad a los ciudadanos?	✓		✓		✓		
3	¿Es necesaria la capacitación del personal del OEFA?	✓		✓		✓		
4	¿Crees que debe existir una coordinación entre los funcionarios de la alta dirección con el personal del OEFA?	✓		✓		✓		
5	¿Es necesario el aporte de especialistas de nivel internacional para la gesta de proyectos necesarios para el OEFA?	✓		✓		✓		
6	¿Crees necesario el trabajo en equipo de los trabajadores de los diferentes órganos del OEFA?	✓		✓		✓		
LIDERAZGO								
7	¿Crees que los funcionarios de la alta dirección reflejan un liderazgo dentro de la gestión pública en cuanto a la implementación del gobierno electrónico?	✓		✓		✓		
8	Consideras que la implementación del gobierno electrónico dentro del OEFA debe ser replicado en otras instituciones del estado	✓		✓		✓		
10	Consideras que el OEFA ha liderado el proceso de implementación del gobierno electrónico dentro de las instituciones públicas	✓		✓		✓		
11	¿Crees que las supervisiones y fiscalizaciones ambientales que realiza el OEFA ejercen el liderazgo necesario para regular las acciones en materia ambiental dentro de la gestión pública?	✓		✓		✓		
12	¿Crees que el OEFA ejerce un liderazgo en materia ambiental en relación con otras instituciones públicas?	✓		✓		✓		
MEJORA CONTINUA DE LA INFORMACIÓN								
13	¿Serán indispensables las TIC para el OEFA?	✓		✓		✓		
14	¿Las tecnologías informáticas mejoran el conocimiento de los trabajadores del OEFA?	✓		✓		✓		
15	¿Es importante la adecuada información que brinda las instituciones públicas?	✓		✓		✓		
16	¿El compromiso de los trabajadores del OEFA se ve reflejado en la calidad de gestión para los ciudadanos?	✓		✓		✓		
17	¿Existen estrategias para mejorar la gestión de calidad del OEFA?	✓		✓		✓		
18	¿Crees que sea necesario tener información sobre las decisiones que adopte el OEFA sobre materia ambiental?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Existe suficiencia

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg.:

Mitchell Anderson Diaz

DNI:

09728050

Especialidad del validador:

Psicólogo

.....de.....del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría con mención gestión pública de la UCV, en la sede Lima norte, promoción 2018, aula 115B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: La gestión de la calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin, antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Reynoso Peralta Oscar Martin

D.N.I: 40456314



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gobierno Electrónico (Frick (2006))

El gobierno electrónico es el uso de la tecnología por parte de las instituciones del gobierno para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos con la finalidad de aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública incrementando la transparencia del sector público, la participación y el control ciudadano, convirtiéndose en eslabones esenciales en el proceso de modernización del Estado

Dimensiones de las variables: (Salvador (2004) y De Armas y De Armas (2011))

Externa

Es la dimensión asociada a la prestación de los servicios y a la capacidad de interacción con los ciudadanos a través de los nuevos canales de información y comunicación que surgen de la implantación de las TIC, Salvador (2004).

Interna

Esta dimensión se mide el impacto del gobierno electrónico en la organización y gestión interna de las administraciones públicas. En este punto la implementación de las TIC es utilizada por la gestión pública como dinámica de cambios y para la modernización del estado, Salvador (2004).

Relacional

Es la dimensión con mayor potencial, por la posibilidad de crear una red e intercambiar recursos con otros agentes del contexto externo, tanto para la mejora de servicios y procesos usados como para la generación de nuevos. Esta dimensión tendría, para los gobiernos, un carácter esencialmente interorganizativo que incluiría desde otras administraciones hasta empresas y sociales, Salvador (2004).

Promoción

Esta dimensión se refiere al desarrollo tanto de la cultura como las infraestructuras y equipos necesarios que facilitan la expansión y consolidación del modelo, y que debe concebirse como otra parte esencial e integrada de la actuación local en materia de gobierno electrónico. Las actuaciones en esta dimensión giran alrededor de dos ejes. Por un lado, la promoción de las infraestructuras para facilitar el acceso y, por otro lado, la promoción de una cultura adecuada a los nuevos paradigmas y retos que plantean las TIC. (Salvador, 2004).



OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gobierno Electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Externa	- Prestación de servicios de los nuevos canales de información y comunicación.	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10.	1.- Muy Adecuado (37;50) 2.- Adecuado (23;37) 3.- Inadecuado (10;23)
Interna	- Impacto y adaptación de las TIC dentro de la administración pública	P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18.	1.- Muy Adecuado (29;40) 2.- Adecuado (19;29) 3.- Inadecuado (8;19)
Relacional	- Relaciones existentes entre el estado y los actores externos en cuanto a los trámites y servicios realizados.	P19, P20, P21, P22, P23, P24, P25, P26, P27.	1.- Muy Adecuado (33;45) 2.- Adecuado (21;33) 3.- Inadecuado (9;21)
Promocional	- Desarrollo de las infraestructuras tecnológicas para facilitar el acceso a la información.	P28, P29, P30, P31, P32.	1.- Muy Adecuado (18;25) 2.- Adecuado (12;18) 3.- Inadecuado (5;12)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
EXTERNA								
1	¿Cómo describiría la situación tecnológica de la institución?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo describiría el conocimiento previo de las TIC por parte del personal de la institución?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo describiría las medidas de capacitación implementadas por la institución con respecto a las nuevas herramientas tecnológicas?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo considera usted las medidas en cuanto a las políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información?	✓		✓		✓		
5	¿Cómo describiría la comunicación por parte de la institución sobre las políticas y medidas sobre privacidad y seguridad de la información?	✓		✓		✓		
6	Luego de la implementación de las herramientas y TIC dentro de la institución, como considera el uso de las mismas.	✓		✓		✓		
7	Al utilizar los diversos canales informáticos considera que la página web de la institución brinda los servicios y trámites requeridos.	✓		✓		✓		
8	Considera usted, que los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejas y burocráticas ¿Cómo los describiría?	✓		✓		✓		
9	Considera usted, que los servicios brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son fáciles de usar ¿Cómo los describiría?	✓		✓		✓		
10	Considera usted, que la institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación ¿Cómo los describiría?	✓		✓		✓		
INTERNA								
11	¿Cuál ha sido el impacto con respecto a la reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?	✓		✓		✓		
12	¿Cuál ha sido el impacto en términos de ahorro administrativo una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?	✓		✓		✓		
13	¿Cuál ha sido el impacto en términos del rediseño de funciones una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?	✓		✓		✓		
14	¿Cuál ha sido el impacto respecto a la descentralización de procesos una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?	✓		✓		✓		
15	¿Cuál ha sido el impacto en términos de la centralización de información estratégica una vez implementada las plataformas informáticas y los TIC?	✓		✓		✓		
16	¿Cómo considera usted que el personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC?	✓		✓		✓		

17	¿Cómo considera usted que la implementación de las plataformas informáticas y los TIC ha mejorado la gestión administrativa interna?	✓		✓		✓	
18	¿Considera usted que al interior de la institución se impulsa el uso de las TIC y trámites por internet?	✓		✓		✓	
	RELACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No
19	Considera usted que la implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro de la agenda nacional de gobierno electrónico.	✓		✓		✓	
20	Considera usted que la implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del proceso de modernización del estado peruano.	✓		✓		✓	
21	Cuando la institución ha realizado cambios y adecuaciones legales necesarias para la implementación del gobierno electrónico dentro de la institución, usted las considera necesarias.	✓		✓		✓	
22	Considera usted que los servicios y trámites brindados por la institución pueden ser replicados por otras entidades ambientales.	✓		✓		✓	
23	Considera usted que el uso de las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la institución para el desarrollo de la supervisión y fiscalización ambiental pueden ser utilizadas por otras entidades ambientales.	✓		✓		✓	
24	¿Con la implementación de la plataforma web de denuncias ambientales, considera usted que su uso puede favorecer la supervisión y fiscalización ambiental?	✓		✓		✓	
25	Considera usted que la implementación del expediente único electrónico facilitará los trámites y servicios para una adecuada supervisión y fiscalización ambiental.	✓		✓		✓	
26	Considera usted que el sitio web de sugerencias y reclamos para el desarrollo de una adecuada supervisión y fiscalización ambiental facilita la participación ciudadana.	✓		✓		✓	
27	Al implementar dentro de la institución el gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios, ¿Cómo considera usted este cambio?	✓		✓		✓	
	PROMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No
28	Considera usted que la institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno electrónicos dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público.	✓		✓		✓	
29	Considera usted que la institución ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados.	✓		✓		✓	
30	Considera usted que la institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.	✓		✓		✓	
31	Considera usted que la implementación del gobierno electrónico ha facilitado el acceso y acceso a la información.	✓		✓		✓	
32	Para finalizar, considera usted que la implementación del gobierno electrónico ha facilitado una correcta supervisión y fiscalización ambiental.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Miguel Antonio Diaz DNI: 09728050

Especialidad del validador: Psicólogo

.....de.....del 2018.



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Willian Sebastian Flores Sotelo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "La gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017" del estudiante Oscar Martín Reynoso Peralta, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo 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, 17 de febrero del 2018

Firma

Willian Sebastian Flores Sotelo

DNI: 05175729

Feedback Studio - Google Chrome
 Es report: https://www.kunim.com...
 feedback studio Tesis_REYNOSO PERALTA OSCAR MARTIN

7 de 8

Resumen de coincidencias

24 %

1 www.kunim.com <1 % >

2 www.kunim.com <1 % >

3 www.kunim.com <1 % >

4 www.kunim.com <1 % >

5 www.kunim.com <1 % >

6 www.kunim.com <1 % >

7 www.kunim.com <1 % >

8 www.kunim.com <1 % >

9 www.kunim.com <1 % >

10 www.kunim.com <1 % >

11 www.kunim.com <1 % >

12 www.kunim.com <1 % >

Página 1 de 114 Número de palabras: 24107

Textonly Report

ESCUELA DE POSGRADO
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del
 proceso de modernización del Organismo de Evaluación y
 Fiscalización Ambiental durante el año 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
 Br. Oscar Martín Reynoso Peralta

ASESOR:
 Dr. Willian Sebastián Flores Sotelo

SECCIÓN:
 Ciencias Empresariales



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)

REYNOSO PERALTA, OSCAR MARÍA
 D.N.I. : 40456314
 Domicilio : Av. Arica 47, 1391 Del. 401 Beña
 Teléfono : Fijo : 331020 Móvil : 95516403
 E-mail : oreynospe@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
 Escuela :
 Carrera :
 Título :

Tesis de Posgrado

Maestría Doctorado

Grado : Maestría
 Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

REYNOSO PERALTA, OSCAR MARÍA

Título de la tesis:

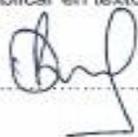
LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL COSTEO ELECTRÓNICO...
 DEL PROCESO DE HABILITACIÓN DE ORGANISMOS DE
 EDUCACIÓN Y FISCALIZACIÓN ANSICOM DURANTE EL AÑO 2014
 Año de publicación : 2018

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: 04/08/18

1109-18



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:
VISO BUELO PARA
EXPOSAR

ESCUELA DE POSGRADO

Oscar Martín Reynoso Peralta con DNI N° 40156314
Apellido y apellido del solicitante Número de DNI

domiciliado (a) en N. AV. ARICA DE 1351 NOROCCIDENTAL BARRIO LA LINDA
Calle / Av. / Ave. / Pk. / Camino / Finca / Lugar

ante Ud. con el debido respeto expone lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2016-II del programa: MAESTRÍA EN
Promoción Nombre del programa
COMERCIO identificado con el código de matrícula N° 100100112
Código de alumno

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

EL VISO BUELO PARA EXPOSAR MI TESIS DE MAESTRÍA

Por lo expuesto, agradeceré ordene a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, de JUNIO de 2018

D.º de la firma del solicitante

Documentos que adjunto:

- a. COPIA ORIGINAL
- b. COPIA DE RD SUSPENSIÓN
- c. COPIA DE IDENTIFICACION
- d. COPIA DE LA TESIS DE MAESTRÍA
- e. POSTALIZA DE IDENTIFICACION

Calificador revisado por favor comunicarse caso contrario
Teléfono: _____
Email: _____



ESCUELA DE POSGRADO
CAMPUS LIMA NORTE
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
11 JUL. 2018
RECIBIDO
Nombre: _____ / Firma:

Dr. William Sebastián Pérez Salgado
Docente Investigador de Posgrado
C.O. N° 00113
VBS para postular