



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018

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

AUTOR:

Br. Martel Velasquez Hugo Antonio

ASESORA:

Dra. Jessica Paola Palacios Garay

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

PERÚ – 2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

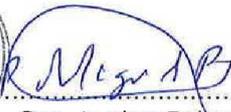
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Hugo Antonio Martel Velasquez cuyo título es: Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: (16) Dieciséis.

San Juan de Lurigancho 17 de Agosto del 2018


 Dr. Sebastián Sánchez Díaz
 PRESIDENTE


 Dra. Maritza Guzmán Meza
 SECRETARIO



 Dra. Jessica Palacios Garay
 VOCAL

 Elaboro	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 Aprueba	 Vicerrectorado de Investigación
--	---	--------	--	---	--

Dedicatoria

A la compañera de mi vida...mi esposa, por estar siempre a mi lado en esta gran aventura que vivimos juntos.

A mis hijos, Mattias y Santiago, porque me impulsan a seguir, son el origen de mis desvelos y de mis ganas de ser mejor persona, los amo hijos.

A mi madre por ser el ejemplo de fuerza y superación que nunca me faltó, eres la mejor.

Agradecimiento

A la Dra. Jessica Paola Palacios Garay, por su constancia en el trabajo de asesoramiento metodológico y por su inacabable paciencia para las innumerables revisiones para el mejoramiento de mi tesis, a mi casa de estudio La Universidad Cesar Vallejo por ser parte importante de este gran logro que es, el de lograr mi maestría.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Hugo Antonio Martel Velasquez, estudiante de la Escuela profesional de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Este; declaro que el trabajo académico titulado “Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018”, presentado en 126 folios para la obtención del grado académico profesional de Maestro en gestión pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 17 de agosto del 2018



Br. Martel Velasquez Hugo Antonio

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis, sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría gestión pública, presento el trabajo de investigación titulada: “Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018”. En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo Comparar las diferencias que existen en la aplicación de gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018, con una muestra probabilística aleatoria de 104 trabajadores de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este, con el instrumento de medición gobierno electrónico.

El estudio está compuesto por siete secciones, en el primero denominado Introducción describe el problema de investigación, justificaciones antecedentes objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, así como fundamenta el marco teórico, en la segunda sección presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección presenta los resultados, seguidamente en la cuarta sección presenta la discusión del tema, luego en la quinta sección exponer las conclusiones, seguidamente en la sexta sección se dan las recomendaciones pertinentes y en la séptima sección se adjunta las referencias bibliográficas y anexos.

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

Martel Velasquez, Hugo Antonio

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	26
1.4. Formulación del problema	41
1.5. Justificación del estudio	42
1.6. Hipótesis	43
1.7. Objetivos	44
II. MÉTODO	45
2.1. Diseño de investigación	46
2.2. Variables, operacionalización	47
2.3. Población y muestra	48
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2.5. Método de análisis de datos	53
2.6. Aspectos éticos	53
III. RESULTADOS	55
IV. DISCUSIÓN	77
V. CONCLUSIONES	82
VI. RECOMENDACIONES	84
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS	90

Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable gobierno electrónico	48
Tabla 2	Población de trabajadores de las instituciones de salud	48
Tabla 3	Muestra de trabajadores de las instituciones de salud	49
Tabla 4	Validez por juicio de expertos de la variable gobierno electrónico	52
Tabla 5	Confiabilidad de la variable gobierno electrónico	52
Tabla 6	Escalas y baremos de la variable gobierno electrónico	52
Tabla 7	Niveles de gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este	56
Tabla 8	Niveles de presencia del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este	57
Tabla 9	Niveles de interacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este	58
Tabla 10	Niveles de transacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este	59
Tabla 11	Niveles de transformación del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este	60
Tabla 12	Niveles de gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur	61
Tabla 13	Niveles de presencia del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur	62
Tabla 14	Niveles de interacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur	63
Tabla 15	Niveles de transacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur	64
Tabla 16	Niveles de transformación del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur	65
Tabla 17	Distribución de datos comparativos según la variable gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y Lima Sur.	66

Tabla 18	Distribución de datos comparativos de presencia del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y Lima Sur	
Tabla 19	Distribución de datos comparativos de interacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y Lima Sur	67
Tabla 20	Distribución de datos comparativos de transacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y Lima Sur	68
Tabla 21	Distribución de datos comparativos de transformación del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y Lima Sur	69
Tabla 22	Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018	70
Tabla 23	Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de presencia del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018	71
Tabla 24	Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de interacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018	72
Tabla 25	Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de transacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018	73
Tabla 26	Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de transformación del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018	74

Lista de figuras

		Página
Figura 1	Diagrama del diseño descriptivo comparativo	47
Figura 2	Niveles de gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este	56
Figura 3	Niveles de presencia del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este	57
Figura 4	Niveles de interacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este	58
Figura 5	Niveles de transacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este	59
Figura 6	Niveles de transformación del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este	60
Figura 7	Niveles de gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur	61
Figura 8	Niveles de presencia del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur	62
Figura 9	Niveles de interacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur	63
Figura 10	Niveles de transacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur	64
Figura 11	Niveles de transformación del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur	65
Figura 12	Distribución de datos comparativos según la variable gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y Lima Sur	66
Figura 13	Distribución de datos de presencia del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y Lima Sur	67
Figura 14	Distribución de datos de interacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y Lima Sur	68

Figura 15	Distribución de datos de transacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y Lima Sur	
Figura 16	Distribución de datos de transformación del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y Lima Sur	69
		70

Resumen

El título de la investigación fue Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018, tuvo como finalidad de comparar cómo se desarrolla el Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del de las instituciones de Salud teniendo como dimensiones: presencia, interacción, transacción , transformación

La investigación fue de tipo básica, el alcance fue descriptivo comparativo y el diseño utilizado fue no experimental, de corte transversal. El instrumento fue el cuestionario. La población fue de conformada 114 representada por el personal de los departamentos de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este, se realizó la confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach.

En el análisis descriptivo se observó que, el 8.8% presenta un nivel inadecuado, el 26.3% nivel regular y 64.9% presenta nivel adecuado de gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y 77.2% presenta un nivel inadecuado, 15.8% tiene nivel regular y el 7.0% presenta nivel adecuado de gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur . De acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias en el nivel de gobierno electrónico del Personal de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 799,500.

Palabra Clave: Gobierno electrónico, presencia, interacción, transacción , transformación, personal

Abstract

The title of the research was electronic Government development opportunity in the functions of the staff of the department of economy of the institutions of Health Lima South and Lima East 2018, had as purpose to compare how the electronic Government develops development opportunity in the functions of the personnel of the health institutions having as dimensions: presence, interaction, transaction, transformation

The research was of a basic type, the scope was comparative descriptive and the design used was non-experimental, cross-sectional. The instrument was the questionnaire. The population was comprised of 114 represented by the staff of the economics departments of the Lima Sur and Lima East institutions, reliability was carried out using the Cronbach's Alpha.

In the descriptive analysis it was observed that, 8.8% presents an inadequate level, 26.3% regular level and 64.9% presents an adequate level of electronic government in the functions of the staff of health institutions Lima East and 77.2% presents an inadequate level, 15.8% have a regular level and 7.0% have an adequate level of electronic government in the functions of the personnel of the health institutions of Lima Sur. According to the statistical evidences, there are differences in the level of electronic government of the personnel of the health institutions Lima Sur and Lima East 2018; since the level of significance calculated is $p < .05$ and U of Mann Whitney is 799,500.

Keyword: Electronic government, presence, interaction, transaction, transformation, personnel

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

EL Gobierno electrónico como la oportunidad de desarrollar estrecha relación entre el estado, pobladores, sucesores de ministerios y compañías, a través de las Tic, permitiendo la repercusión y compilación de comunicación y beneficios tanto adentro como afuera del dominio para la prestación de servicios, la toma de resoluciones y la rendición de relaciones, las direcciones de salubridad son las cuales implementan, ejecutan, controlan y adecuan las políticas de salubridad aplicándolas a la existencia sanitaria para impulsar la dirección de los beneficios con imparcialidad y claridad, brindando una atención integral al usuario en forma efectiva en los diferentes niveles de atención con enfoque de red mediante un proceso de mejoramiento continuo de la calidad y del desarrollo del recurso humano para lograr una comunidad saludable.

La escasa relación entre la institución, ciudadanos y usuarios de los diferentes servicios que brindan, los cuales, mediante las tecnologías de información y comunicación, (Tic) se pueden rebajar la brecha puesto que se han puesto al servicio de un tipo original de gestión pública, caracterizado por la ayuda al poblador, la profesionalización de la dirección, y eficacia, la calidad y mejora continua de los procesos.

La gran necesidad de los gobiernos por agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar y abaratar procesos y/o actividades del sistema público, ha motivado a utilizar en forma acelerada y sustancial las tecnologías de información y comunicación (en adelante TIC) para el desarrollo de aplicaciones cada vez más complejas, necesariamente apoyadas por arquitecturas dedicadas, especialmente diseñadas para trabajar de la manera más óptima, integrando sistemas, utilizando las mejores herramientas de gestión y desarrollando modelos adecuados a las necesidades de Gobierno, creando plataformas compatibles que resuelven temas como la interoperabilidad, compatibilidad, acceso, seguridad, entre otras.

Gobierno electrónico en el Perú mantiene una falta de herramientas para establecer un gobierno electrónico competente, siendo nuestro principal problema la infraestructura, ya que mantenemos una muy pobre inversión en equipo tecnológico, siendo ellos los más adecuados para establecer el soporte a toda la población que así lo requiera. Al efectuar los servicios a los beneficiarios son realizados de forma manual con poca precisión y mucha falta de dialogo entre las partes y por ende entre los procesos. Al poseer el desconocimiento de las herramientas indispensables para el óptimo desarrollo de sus funciones es que los

cambios se hacen más lentos, de forma mecanizada y susceptible a errores, mantendríamos un clima de revisión constante en los procesos, perdiendo horas hombre; una mala información del estado sobre el proceder habitual y la demora en la atención a los beneficiarios y lo más importante es la pérdida del tiempo, la cual podría ser aplicada en mejorar continuamente y conseguir como objetivo comparar las diferencias que existen en la aplicación de gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

1.2. Trabajos Previos

Para realizar el presente trabajo de investigación ha sido posible obtener como referencia diversas fuentes de información que guardan cierta relación con nuestro tema de estudio.

Antecedentes internacionales

Cesetti (2017) en su tesis titulada *Gobierno electrónico y el uso de las redes sociales en la administración pública. Caso de estudio comparativo: National Chiao Tung University (NCTU-Taiwán) y universidad nacional del sur (uns-argentina)*, Bahía Blanca- Argentina, tuvo como objetivo comparar frecuencia, intensidad y preferencia de las redes sociales por parte de la comunidad universitaria dentro del marco de gobierno electrónico. Siendo su investigación comparativa, en la cual llegó a las siguientes conclusiones: A lo largo del despacho se ha podido avizorar distintos ascensos acabados por el gobierno de la mano del uso e incorporación de las tecnologías. Sin embargo, se debería inquirir un equilibrio respecto de las verdaderas lacerias de los pobladores, más allá de la operatividad y validez buscada, tendiendo a un gobierno centrado en el poblador. Se puede percatarse un cambio profundo en las disposiciones entre los habitantes, por la irrupción de las redes sociales, que modifican las maneras de tratarse entre el gobierno y los habitantes. En comienzo, una de las mayores indirectas en el hábito de las redes sociales de parte del ministerio es que las mismas son administradas por dependencias privadas. Aun precisamente, los beneficiarios emplean las redes sociales para suscitar contenido, incluyendo manual, videos, fotografías, unirse modernizaciones de estados y revelaciones en general, son manidas como aplicaciones de internet de próxima generación o web 2.0 (o'reilly, 2007). La teoría en la que se sustentó el trabajo fue Nase y Concha (2011) Varios agentes coinciden en que los gobiernos han aglomerado el sistema de las redes sociales, puesto que, es en dicho universo, donde los pobladores se encuentran interactuando pero incluso el tiempo se ha percibido un uso fundamental, adonde solo se muestran iniciativas de ministerio, sin acaparar interacción

entre el gobierno y los residentes por ende, retener presencia en las redes sociales no garantiza que se pueda atraer valor agregado de la interacción entre los clanes de afán. El goce de las redes sociales por parte del ministerio, ofrece la salida de incentivar el crecimiento en el tratado y participación del morador (Ganapati, 2011). Los resultados descriptivos fueron que el gobierno electrónico se encontró en un nivel inadecuado con 71%, el nivel regular 22% y el nivel adecuado con 7%, concluyendo que se debe trabajar en la utilización del gobierno electrónico .

Martínez (2017) en su investigación titulada *Gobierno electrónico en américa latina. Estudio comparativo de portales web de administraciones locales de México, Chile, Colombia y Uruguay*, Toluca-México, tuvo como objetivo comparar y analizar gobiernos locales de américa latina observando las condiciones, factores y etapas en las que se encuentran en cuanto a gobierno electrónico en su dimensión de portales web, siendo su investigación comparativa, la cual concluyo que el promedio general que obtuvieron los 16 portales de gobierno es de 53.64%, es decir, al sumar cada una de las etapas del modelo evolutivo de gobierno digital – información, interacción, transacción, integración y participación o e-democracia–, más lo considerado por la metodología y base teoría de Sandoval-Almazán y Gil-García (2009) – desempeño del portal y estilo y diseño– es que se corrobora esta afirmación. Del mismo modo, la interrogante que se tenía sobre la importancia que tienen los gobiernos nacionales federales o unitarios para el avance en gobierno digital en los municipios, se aprecia luego de la voluntad de algunos gobiernos locales para implementar el gobierno digital en sus municipios, pues no importó el desarrollo a nivel nacional (bueno o malo). Lo anterior se explica con base en el resultado obtenido por el portal web mejor evaluado, perteneciente al gobierno municipal de Guadalajara, México, quien obtuvo un resultado de 75.20%, acercando a la meta de un portal gubernamental eficiente, eficaz y efectivo que cubre las necesidades de transparencia, colaboración y comunicación que requieren los ciudadanos en este siglo XXI. Caso contrario fue el portal municipal de Carmelo, Uruguay, quien resultó con apenas 23.85% a pesar de pertenecer al país más desarrollado en materia de gobierno digital en américa latina de acuerdo con las evaluaciones de la ONU. estos resultados dispares confirman que la voluntad política-administrativa de los municipios es apremiante para avanzar en materia digital. La heterogeneidad en la evolución de los portales web municipales demuestra que el régimen nacional (federal o unitario) no influye directamente con el desarrollo del gobierno electrónico. En este sentido, si para los gobiernos nacionales la utilización de las tic y la

digitalización de procesos en la administración pública es un reto importante, aún es mayor para los gobiernos locales que cuentan con menores recursos financieros, materiales y humanos. Martínez y Hernández (2014) concluyen que el anquilosamiento del gobierno electrónico en los municipios se debe a la centralización de la toma de decisiones y desde luego de los recursos. Los gobiernos locales se ven eclipsados por la sombra del gobierno nacional y el de su respectivo gobierno intermedio.

Arias (2015) en su investigación titulada *Análisis de la implementación del gobierno electrónico en Ecuador*, Guayaquil-Ecuador, tuvo como objetivo de estudio promover la inclusión de toda la población al uso y beneficio del gobierno electrónico. Utilizó la teoría de Pando y Fernández (2013). Manteniendo una metodología descriptiva correlacional, obteniendo las siguientes conclusiones: En la parte descriptiva de la investigación los resultados fueron que el gobierno electrónico se encontró en nivel regular con un 65% , nivel inadecuado con 25% y en nivel adecuado 10%. 1. el gobierno electrónico es la pedestal principal para el proceso de las tics y el crecimiento social y económico de una asociación. 2. La agrupación de la revelación es un estado de avance que indagación la correlación dactilar y la entrada ciudadana. 3. El Mintel es el órgano principal que se encarga del granazón de los gestos, emitiendo políticas y esquemas tácticos para el buen latir de toda la ciudad, sin subordinarse de la carencia de otras entidades. 4. El emprendimiento nacional del buen vivir 2013-2017 tiene como objetivo principal prosperar la calidad de vida de los moradores, así como aún respaldar los derechos de los recursos naturales. 5. Con la táctica ecuador digital 2.0 se rebusca vigorizar al gobierno en el uso de las tics, con la implementación de tres bosquejos centrales para el desarrollo social y productivo del estado. 6. Con el creciente florecimiento de las tics y la gran exigencia de los becarios que no la utilizan, hemos sugerido en nuestro diseño la creación de una red de multiservicios, en la cual se incorporen todos los servicios ineludibles para el buen proceder y así alcanzar el estado hacia los moradores. 7. Se tomaron como eventos de conocimientos a estados como chile y la república de corea del sur, países con máximo acrecentamiento en el ámbito de caudillaje electrónico, los cuales nos sirvieron como simiente para modificar nuestro proyecto de obra para el crecimiento de gobierno electrónico en ecuador. 8. La rendición de notas 2013 del empleo catalogador de bordes decisivos, notificación que el software de aulas móviles e infocentros, originado por el gobierno de telecomunicaciones y agrupación de la información, ha sujetado una aceptable acogida por parte de los habitantes. 9. Con la creación de informaciones clases móviles e infocentros se fortalecerá la atención, con el

objetivo de relacionar a los ciudadanos con los medios electrónicos o servicios en línea que ofrecen las entidades públicas o privadas. 10. El ministerio de telecomunicaciones y sociedad de la información, busca una participación ciudadana en todo el territorio, brindando servicios con eficiencia, transparencia y calidad, para que un futuro se puedan realizar diversos trámites sin la necesidad de estar presente en alguna entidad. 11. Con la modernización de la gestión pública se logrará mejorar la interoperabilidad entre los sistemas, garantizando la privacidad, seguridad y accesibilidad.

Bieito (2015) en su tesis titulada *Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay*, Catalunya- Uruguay, tuvo como objetivo de estudio analizar cómo los gobiernos departamentales del Uruguay definen las principales estrategias en proyectos de gobierno electrónico y entender los obstáculos que han enfrentado a la hora de confeccionar sus planes, esta investigación es descriptiva que llevo a las siguientes conclusiones: se proponía examinar si dichos planes realmente contaban con un enfoque estratégico y si eran desarrollados en base a buenas prácticas o normativas regionales e internacionales. Adicionalmente, se propuso profundizar sobre las dificultades e impedimentos que encontraban los gobiernos departamentales a la hora de confeccionar sus agendas y planes en gobierno electrónico. Se profundizo la teoría de Naser y Concha (2011) .Los resultados descriptivos demostraron que el gobierno electrónico se encontró en nivel regular con 62% , inadecuado con 21% y adecuado 17%. Finalmente, se propuso determinar el grado de integración de los programas de gobierno electrónico departamentales con las agendas nacionales. Un punto elemental para destacar antes de entrar a la discusión de resultados, es la inexistencia de planes en ge en la totalidad de los 19 gobiernos departamentales. La investigación realizada en el 2006 como parte de la propuesta del proyecto de tesis, anticipaba el escenario encontrado a partir de esta realidad, se decidió avanzar sobre los planes estratégicos de gobierno electrónico encontrados a nivel nacional y explorar las buenas prácticas basadas en un enfoque estratégico que involucraban a los gobiernos departamentales. Otro punto significativo a destacar es la gran asimetría entre el grado avanzado de madurez y desarrollo del ge a nivel nacional y el grado limitado de evolución digital en lo departamental, salvo tres excepciones. Este análisis encontró que agestic aplica un método original y propietario para definir proyectos, un método que en sí se puede denominar un abordaje ejemplar. El proceso que realizaron con las instituciones del estado, estuvo caracterizado por un involucramiento integral con la institución, que incluía seguimiento por un asesor asignado y por un grupo multidisciplinario de consultores.

Carmona (2015) en su investigación titulada *Retos y oportunidades del uso de la herramienta de gobierno electrónico "tanque de pensamiento" Bogotá-Colombia, para la construcción del plan maestro de tecnologías de la información y las comunicaciones Bogotá*, tuvo como objetivo, comprender los retos y oportunidades que se encuentran inmersos en la herramienta tecnológica tanque de pensamiento para la elaboración y formulación del plan maestro de TIC. Y la metodología fue descriptiva, bajo la teoría de Pando y Fernández (2013). concluyo que existe una clara iniciativa por parte de la administración actual por modernizar su gestión mediante el pmtic, pues este se presenta como elemento innovador. en este sentido, a través del plan se puede hacer evidente la implementación y potencialización de las estrategias estipuladas en la política de gel. Demostrando así, que existe articulación y coherencia normativa entre los diferentes niveles de gobierno. Por otro lado, teniendo en cuenta que el pmtic es una estrategia diseñada a ocho años, actúa como eje transversal y moderniza la administración distrital; la posible implementación no debería estar sujeta a intereses y decisiones políticas que podrían desechar o dejar en segundo plano el objeto y los esfuerzos del proyecto. De igual forma, a pesar de que se infiere que el pmtic se enmarca en el modelo de nueva gobernanza, se vislumbran dificultades en materia de participación y deliberación, entonces, es necesario profundizar y diseñar nuevas actividades que promuevan la inclusión, la participación y el empoderamiento ciudadano. Los resultados descriptivos fueron que el gobierno electrónico se encontró en nivel regular con un 58%, nivel inadecuado 14% y nivel adecuado con 28%.

Antecedentes nacionales

Fernández (2016) en su tesis titulada *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres, 2016*, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres 2016, su investigación es descriptiva correlacional, la investigación se sustentó en la teoría de Naser y Concha (2011), la cual concluyo: En la parte descriptiva el gobierno electrónico se encontró en un nivel inadecuado 56% , nivel regular 26% y nivel adecuado con 18%. Otras conclusiones a lo que llego el trabajo: 1) Se encuentra una relación entre el gobierno electrónico y participación ciudadana se puede evidenciar un coeficiente de correlación de $r = ,276$, con una $p = 0.000$ ($p < .05$), sustentándose que la relación es significativa entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres – 2016. 2) Existe relación entre la dimensión presencia del gobierno

electrónico y la participación ciudadana, se evidencia un coeficiente de correlación de $r=, 292$, con una $p=0.000$ ($p < .05$), confirmándose que existe relación significativa entre la presencia del gobierno electrónico y la participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres – 2016. 3) Existe relación entre la dimensión información urbana del gobierno electrónico y la participación ciudadana, se evidencia un coeficiente de correlación de $r=, 241$, con una $p=0.000$ ($p < .05$), confirmándose que existe relación significativa entre la información urbana del gobierno electrónico y la participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres – 2016. 4) Existe relación entre la dimensión interacción del gobierno electrónico y la participación ciudadana, se evidencia un coeficiente de correlación de $r=, 297$, con una $p=0.000$ ($p < .05$), confirmándose que existe relación significativa entre la interacción del gobierno electrónico y la participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres – 2016. 5) Existe relación entre la dimensión transacción del gobierno electrónico y la participación ciudadana, se evidencia un coeficiente de correlación de $r=, 339$, con una $p=0.000$ ($p < .05$), confirmándose que existe relación significativa entre la transacción del gobierno electrónico y la participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres – 2016. 6) Existe relación entre la democracia electrónica del gobierno electrónico y la participación ciudadana, se evidencia un coeficiente de correlación de $r=, 228$, con una $p=0.000$ ($p < .05$), confirmándose que existe relación significativa entre la democracia electrónica del gobierno electrónico y la participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres – 2016.

Valle (2015) en su investigación titulada *Percepción de los usuarios hacia un modelo online e-government en la UGEL 306 Rioja - año 2015*, cuyo objetivo fue determinar la percepción de los usuarios frente al uso de un modelo online e-government en la unidad de gestión educativa local 306 – Rioja, la tesis es una investigación descriptiva correlacional, el trabajo se sustentó bajo la teoría de Naser y Concha (2011) las conclusiones son: la percepción de los beneficiarios frente al servicio de un prototipo de e-government en la sección de diligencia educativa nacional 306 rioja es positiva. esto se refleja en el reconcomio personal que pauta cada uno al ser interrogados sobre cuán preparados se encuentran para saber sobre este modelo en la dirección pública, sus características y el impacto que se genera al responsabilizarse el aprovechamiento de herramientas tecnológicas para interactuar con la sociedad la institución en manera virtual. En cuanto al rasgo de los beneficiarios, el 56 % son habitantes de sexo masculino frente al 44% de sexo femenino, el orden de edades más habitual interiormente del cual se ubican los beneficiarios es de 23 a

37 años, los cuáles buscan informarse frecuentemente sobre negocios conocidos a su asignación remunerativa, o efectuar distintos índoles de mandatos como instancias para pago por variados derechos que se generan de circunstancia eventual y que son iguales en basa a legislación, solicitud de documento de sustentación se solvencia económica, visación de antecedentes, entre otros. En cuanto a las conveniencias presentadas por este nuevo ajuste de servicio oficial determinamos que la inversión en el florecimiento e implementación en las gestos generan rendimientos como: la baja del plazo de respuesta y agilización en las originales operaciones que realizan los pobladores, disminución de costos de transacción por parte de las secciones estatales y los agraciados, limpidez en la negociación pública, auditoría de dirección y paso continua a la información, encuentro de la sucursal pública con el residente, con base a la tecnología al servicio de la gente, entre otros por otro lado, existe todavía aspectos que debilitan o amenazan el florecimiento de esta comunicación panorama de servicio público, en el interior de los cuales se determinaron: falta de una base tecnológica y física para el avecindamiento de un ministerio en línea, insuficiencia de lista y cablegrama entre los desiguales entes gubernamentales, desequilibrio político y recesión económica, vista de una universalidad de habitantes que desconozcan el goce de la tecnología rotundamente, encontramos ademanes positivos y dificultades que quedan por fallar para el buen rendimiento y desarrollo de herramientas tecnológicas en la conspiración de las agrupaciones públicas, empero el ajuste debe regirse en la premisa admitir voluntades y actuar obras que permitan reponerse la elevación del servicio público. En base a lo mencionado en el acápite anterior y las respuestas brindadas en el despacho, analizamos que los beneficiarios perciben y reconocen el rendimiento de las herramientas tecnológicas como una oportunidad para preparar máximos utilidades en cuanto a: decadencia del periodo de respuesta y agilización en las desiguales seguido a ello la reducción en los costos de operación permiten eludir bienes a los beneficiarios y ganar una mejor ejecución del desembolso en la institución pública. Los resultados descriptivos del modelo online e-government fueron nivel adecuado 67% , nivel regular 31% y nivel inadecuado 2%.

Méndez (2014) en su investigación titulada *Implementación del proceso centralizado de adquisición de servicios relacionados con las tecnologías de información y comunicaciones en las entidades del gobierno nacional caso de estudio: Servicios de seguridad de información*, tuvo como objetivo determinar el uso eficiente de recursos públicos a través de la centralización de compras de servicios tic.- e government y se planteó el desarrollo de una investigación descriptiva con las siguientes conclusiones: si

adecuadamente el estado reconoce que la implementación del aprovechamiento de las tic constituye un espacio de estante para el interés de una gestión eficaz y competitiva, es urgente que se establezcan políticas, lineamientos y métodos adscritos a la compra de las tic que contribuyan a este hallazgo a lo largo del presente ensayo, se ha nombrado la falta de empoderamiento que requiere la Ongei para que pueda practicar la rectoría que la ordenanza le confiere. La teoría en la que se sustentó el trabajo fue Naser y Concha (2011) Ello, le permitirá propinar la norma necesaria para que todas las compañías adquieran servicios de ti, aplicando criterios y estándares de naturaleza similares, que garanticen el sistema competente de los provechos públicos. La centralización de las consumiciones y dirección de los beneficios tic a través de Ongei, permite usar de la perseverancia de economías de escala en fines de costos, por el máximo volumen de sus adquisiciones, al diluirse los costos de distribución, eventualidades y subvención de personal. Precisamente, luego del disecciones del caso de ensayo, se determina que las múltiples compañías han solicitado el mismo servicio; pero, al estudiar el contenido de los confines de mención, estos son enormemente distintos en cuanto a su efecto, explicación de objetivos específicos y explicación de entregables ello a su vez genera que el estado en su conjunto, adquiera wáteres aparentemente iguales, no obstante de clases y costos múltiples al centralizarse las consumiciones a través del ente deán, se pueden gestar peculios por la consumición de un servicio igual para todas las empresas, permitiendo que el comerciante pueda ofertar un mejor valor por la amortización del know how y al diversificar su flujo por el lado de las entidades, se generan capitales en el comercio logístico y en la dirección del servicio, dado que en lugar de llevar a cabo múltiples desarrollos de elección se lleva a aparejo uno solo y todavía, porque la organización del servicio es con un solo vendedor, común para todos. Las transacciones centralizadas de servicios tic, permiten recoger una vista del conjunto de las perentoriedades del estado, cedida la tenacidad transversal del soporte que brindan a las colectividades, en el hallazgo de los servicios encaminados al poblador, sustentada en la labor articulada de las entidades involucradas. Los resultados descriptivos de la investigación fueron 70% en el nivel inadecuado, nivel regular 20% y nivel adecuado 10%.

Mesa (2014) en su tesis titulada *La interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico en el Perú*, tuvo como objetivo, identificar las condiciones necesarias para establecer mecanismos de coordinación adecuados para implementar la política de interoperabilidad del estado, esta investigación es descriptiva, la base teórica de la investigación fue de Pando y Fernández (2013), la cual obtuvo las siguientes conclusiones:

luego de haber optimizado el ensayo sobre la implementación de la política de interoperabilidad en el estado peruano en el tiempo 2008 – 2012 se ha logrado a las subsiguientes culminaciones: nos encontramos en una época de desarrollos principalmente impulsados por el florecimiento de las tic y su tenacidad para el estado que ha aportado sitio a mencionar de gobierno electrónico y de interoperabilidad en este sentido, resulta importante preparar mayor concepto sobre los libretos de gobierno electrónico el presente tratado contribuye a saber el guión del gobierno electrónico y de la interoperabilidad para el asunto del Perú. Asimismo, el entorno teórico de las políticas públicas suscitado por subirats, knoepfel, larrue y varonne (2008) y la proposición de teorización de gobierno electrónico suscitado por Criado, Ramilo y salvador (2002), quienes plantean la privación de pensar los enfoques de la nueva dirección pública y la gobernanza, son resistentes para considerar los argumentos de gobierno electrónico. Igualmente, la interpretación minuciosa tanto del gobierno electrónico como de la interoperabilidad sirve de raíz de consultoría para futuras indagaciones sobre estos argumentos. El florecimiento del gobierno electrónico en el estado se puede reunir en tres fases: una etapa fundacional (90 – 2005), una de formalización de políticas (2006-2011) y una tercera etapa del gobierno electrónico en excursión (2011– 2014) al respecto podemos observar que existe un florecimiento principalmente a ras de programa de políticas públicas en gabinete electrónico y misiones pendientes en cuanto a la implementación de estas políticas, no existe un florecimiento del gobierno electrónico en conjunto por parte de las compañías públicas sino valores apartados de cada una de ellas. respecto a los indicativos integrales nos ubicamos como un estado de florecimiento medio en gobierno electrónico, no obstante, venimos retrocediendo en las plazas del ranking mundial de naciones unidas y según el fórum económico integral tenemos poca extensión para asimilar plenamente las tic, generar nuestra competitividad y renovar la economía del país. Los resultados descriptivos fueron 62% en un nivel regular, en el nivel adecuado 21% y en el nivel inadecuado 17%.

Molina (2013) en su tesis titulada *Un modelo de e-gobierno para el sector economía basado en componentes de la web 2.0*, tuvo como objetivo fue describir modelos de desarrollo de gobierno electrónico, que permita a las entidades del sector economía, y en particular al ministerio de economía y finanzas del Perú. La tesis es una investigación descriptiva, con una base teórica fundamentada en Naser y Concha (2011). Ha continuación presentamos las conclusiones: 1) No existe un ejemplo de desarrollo de gobierno electrónico que sirva como guía para que las sociedades públicas puedan lograr un maduro nivel de

progreso en cuanto a desobstruir servicios electrónicos, y poder posicionarse en la jornada de asimilación. 2) La fase de variación es la fase de gobierno electrónico, en adonde se integran y maximizan los servicios que brindan las empresas de la distribución pública, y adonde se logra que estos empleos sean de clase, efectivos y útiles a los beneficiarios. 3) los servicios que se brindan en la temporada de alteración utilizan herramientas tecnológicas que permiten a los beneficiarios del gobierno electrónico, en todos sus niveles (g2c, g2g, g2b, g2e), hallarse a las compañías, hablar y colaborar con ellas, así como referir con máximo facilidad para colocar o gestar la nota que necesitan. 4) El conocimiento de gobierno electrónico engloba, entre otros ambientes, los subsiguientes: perseverancia intensiva de las tic's, implica extravagancia en las series internas y externas del mando, afecta a la estructura y clase de gobierno en cuanto a golpe a la revelación, prestación de lavabos y cuota ciudadana. 5) La gran transformación que han poseído las tic's, y especialmente la internet, ha tolerado que aparezcan herramientas tecnológicas que permiten y facilitan la cooperación y la participación de los beneficiarios con las sociedades de la gestión pública y con ellos mismos, lo que genera un meridiano adonde el saber se traslada y se comparte con mayor rapidez. 6) Este nuevo conjunto de herramientas modernas y sencillas de emplear, que permiten la interrelación entre beneficiarios, y estos con las colectividades, se denomina web 2.0, y se compone de medios de llegada bidireccional como el chat, las redes sociales, los blogs, el rss, audios, videos, web services con xml, entre otros. 7) dado que el progreso del gobierno electrónico en las compañías de la distribución pública se manifiesta a través del crecimiento de sus portales de internet, se considera que un portal moderno es aquel que considera herramientas modernas como son las de la web 2.0. 8) Por otro flanco, la formación del ensimismamiento de gobierno abierto, ha hallado el escenario académico y de táctica política para el florecimiento de los países en un escenario de nitidez, cooperación y ayuda ciudadana, siendo uno de los engranajes de implementación, el incremento de las entidades públicas en lo que es gobierno electrónico. 9) Si buscamos un ejemplar de gobierno electrónico que, bajo los medios elementales del ensimismamiento de gobierno electrónico (esbozados por Cardona), se integre con los lineamientos del gobierno abierto, y a más identificamos los factores en los cuales pueden gestionar las herramientas de la web 2.0, se podría lograr un prototipo que sirva de pauta para que las corporaciones identifiquen sus rajaduras tecnológicas importantes, y superándolas puedan conseguir un florecimiento que los ubique en la época de asimilación del gobierno electrónico.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Bases teóricas de gobierno electrónico

Según Rincón y Cárdenas (2016), el gobierno electrónico tiende a llamarse de muchas maneras: e-gobierno, e_governance, e_government, gobierno digital, gobierno en línea, teleadministración, one_stop government, electronic government, online E-guvernment, y así seguidamente. Es bautizada la iniciativa de cada estado de puesta al día de la empresa pública a través del aprovechamiento de Internet con un prestigio y patronímico originales. En el contexto de la puesta al día del Estado, Gran Bretaña lo define como mejorar el desarrollo del estado por medio de la aplicación de informaciones tecnologías. Son estas algunas de las explicaciones que punto la doctrina como algunos pueblos han encasquetado a este nuevo conocimiento de gobierno en línea, distribución electrónica o e-government. Por tal inteligencia, y porque no existe una única observación para este conocimiento, se debe conservar en enumeración los criterios fundamentales y concluidos, como lo ha regido la Comisión Europea en la entrada sobre el papel de la gestión electrónica en el futuro de Europa.

De acuerdo con Rincón y Cárdenas (2016), debido a la falta de unificación y diafanidad en este conocimiento, se propone la subsiguiente observación de gobierno electrónico, el cual se puede edificar así: el mejor uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones forman parte de un conjunto de organizaciones y habitantes, públicos y extraoficiales, que administran los distintos episodios de un estado, siendo los servicios públicos garantizados en su prestación, los desarrollos de la democracia y el apoyo del ofrecimiento de políticas públicas, de una forma más ágil, eficaz y económica. El concepto de gobierno electrónico ha causado su llegada en los meses últimos de práctica gradual, interpretado en origen como un evidente bosquejo de sistematización de enjuiciamientos o laboreos de los oficiales públicos en adonde las tecnologías de la información y comunicación servían como espacio de suministro y digitalización. Luego de esta primera fase o temporada se pueden dar importantes ascensos en el crecimiento, implementación y reglamentación de las tecnologías de la información y comunicación por parte de organismos internacionales, externos y locales. Sobre lo anterior, una de las organizaciones de índole transnacional, la Organización de los Estados Americanos —OEA—, ha valorado que en materia de gobierno electrónico existen tres facetas importantes a mantener en cuenta: 1) la primera se sostiene en que el administrativo público detendrá un computador personal desarrollo importante, aunque que no se refleja en la perífrasis de servidores dada la demarcación presupuestal—; 2) la segunda reflejada en la apropiación de las Tic en las

corporaciones a grado interno —determinante avance, no obstante ausente de un resumen de comunicación de la gerencia ; 3) en la parte tres se adquiere fundamentación en la interacción de los usuarios o terceros entusiasmados y el mando —brindando un verdadero proyecto de potencialidades 4, De esta manera, el gobierno electrónico debe formularse como un uso decisivo en el cual las virtudes de las tecnologías de la información y comunicación permitan reformular y corregir la administración de las instituciones públicas.

Para Rincón y Cárdenas (2016), el Banco Mundial ha valorado que la explotación de las tecnologías de la información y comunicación conlleva a una variación de las listas entre los pobladores, las compañías y el estado. Dispone que el boceto sea multidimensional, ya que permite la interacción no solo del habitante y el gobierno, sino incluso entre compañías e industrias, así como una interoperabilidad en las fundaciones públicas. Como beneficios consagra la reducción de la corrupción, el fortalecimiento de la relación y la convivencia, y el mejoramiento de la naturaleza de los servicios prestados a los beneficiarios. En avenencia con lo visualizado, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD retorna como personajes en actividad a los habitantes, las compañías y el gobierno. Contempla tres dominios elementales: procesos gubernamentales, interacción de la ciudadanía y vínculos con organizaciones.

Rincón y Cárdenas (2016), manifestaron que el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en Bogotá en su permanencia de las últimas tres divisiones del siglo XX tuvo una gran remisión desde el tratamiento jurídico, por lo cual creo suspicacia tanto en doctrinantes como diversos interpretes en torno a este acontecimiento por adoptar un criterio unificado o al excepto claro acerca de la eficacia jurídica y probatoria de los anuncios de aspectos soportados en recursos electrónicos. Ahora perfectamente, esas dificultades de reseña jurídica han acarreado como consecuencia el retardo eminente de muchas corporaciones públicas y carentes en la conveniencia de entornos electrónicos para el crecimiento de todo tipo de funciones y encargos administrativos. La problemática es mucho más complicada cuando se trata de las actas entre la organización pública y los moradores, ya que los administrativos públicos encargados de la tenacidad de diferentes recitales administrativas se abstienen en elaborar ejercicios oficiales haciendo procedimiento de bienes electrónicos por miedo a la supuesta insuficiencia y refulgencia legislatura que reconozca plena aptitud jurídica y probatoria de dichos ejercicios.

Rincón y Cárdenas (2016), señalaron que existe el sobresalto de la eventual fiscalización o auditoría por parte de individuos de cuidado (en Colombia Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la República), que solo encuentran apoyo a las conductas en su instrumentación física o ancestral, en otras palabras en papel. En muchas oportunidades, los oficiales públicos naturales agentes multiplicadores de gobierno electrónico mantienen una desconfianza de la realización de representaciones por medios electrónicos, e incluso califican esa alternativa de ilegal o antijurídica. Es común disfrutar entonces a las instituciones del estado colombiano atiborradas de papel, congestionadas y sobre todo con desasosiegos de efectividad, competencia y precipitación en la validación de los desiguales memoriales y apelaciones de los litigantes y proactivos moradores, que cada sucesión son más. Ahora proporcionadamente, el desasosiego que hemos descrito se podría abreviar en los subsiguientes interrogantes: ¿es aceptable jurídica y probatoriamente el hábito de informes de elementos en el crecimiento de conductas y mandatos ante la gerencia pública en Colombia? La respuesta a este interrogante, simiente del presente forcejeo, es la actividad de un comienzo tachado "origen de vinculación funcional", cuyo arranque no reside en el derecho burocrático sino en lo que se ha nombrado el derecho de las tecnologías de la información y las comunicaciones, y en concreto su pretexto está sustentado en el derecho mercantil. Este importante principio jurídico ha sido gestado principalmente en la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), el cual se ha mantenido evolucionando y ampliando su grado de tenacidad a todas las áreas del derecho de forma transversal adentro del orden jurídico colombiano. Ahora aceptablemente, para unas interpretaciones adecuadas del origen de proximidad eficaz, debe obligatoriamente tenerse un concerniente de estudio o acontecimiento de aplicación que permita descifrar su ventaja y demostrar sus ocasiones reales de aplicación. Por ello se estudiará el sistema funcionario colombiano, no en cuanto a la tesis general del derecho burocrático, sino a través de la óptica de las desiguales pautas que han mandado habilitando la explotación de las Tic en la administración pública colombiana.

Para Rincón y Cárdenas (2016), el presente estudio descrito por el autor comprende el despacho de una nueva reproducción del papel que desempeñan el Estado y la gestión pública, que aprovecha los avances tecnológicos en clase de tecnologías de la información y la comunicación para aplicarlos al derecho burocrático colombiano, en la persecución de una mayor claridad, ligereza, aptitud, efectividad y acercamiento al habitante. En

consecuencia con lo anterior, y con el límite de saber y captar la diversa norma jurídica relacionada con la intendencia electrónica, el presente trabajo centrará su atención en el examen de las decisiones de enfrascarse las tecnologías de la información y la comunicación en la representación del Estado colombiano a través de las técnicas que habilitan la conveniencia de estos florecimientos tecnológicos, determinando así la viabilidad jurídica y probatoria del estilo funcionario colombiano por elementos electrónicos, bajo el arranque nombrado "origen de igualdad funcional".

De acuerdo con Cortez y Cardona (2015), la filiación temporal y geográfica de los primeros pasos hacia el gobierno electrónico y su implementación en una notificación de países de América Latina determinan el principio del entorno para repasar su transformación. Estas dos variables guiaron la persecución de la data y acontecimientos de análisis sobre el advenimiento del gobierno electrónico como iniciativa personal de un Estado o como un consentimiento jurisdiccional para concebir un ambiente multilateral que brinde los cimientos necesarios para estas iniciativas. Adicionalmente, al identificar un plazo temporal se tuvo un plano comparativo para valorar los cambios generados en el gobierno electrónico como respuesta a las vitalistas de cambio de la agrupación del saber, la cual concibe al poblador como eje del funcionamiento del aparato gubernamental y le brinda universos de participación más vivos y cercanos. De igual forma, se podría valorar el efecto que han poseído las tecnologías de la información y la comunicación en las vías de los ministerios en América Latina, al revelar los procesos de apropiación en el borde público y sus propósitos externos.

Según Cortez y Cardona (2015), considerar la prospectiva del gobierno electrónico requiere sentar unos cimientos firmes, históricas y actuales, con el propósito de entrever los cambios generados en interpretación del periodo pasado. Del mismo modo, es requerido rememorar sobre el gobierno electrónico teniendo en nota las variables relacionadas y originar así una asimilación holística del suceso. La implementación del gobierno electrónico y sus aprendizajes de tasación iniciaron debido a la consideración por parte de los estados de dos aspectos acreditados con el avance de las naciones y una población intolerante y mejor informada. Específicamente, la obligación de examinar y englobar el gobierno electrónico emergió con el efecto de tres vívidas (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2008; Organización de las Naciones Unidas, 2003): 1) el rápido anticipo de la globalización logro el manejo entre departamentos, las

inversiones y las ocasiones financieras en redes transaccionales que buscan facilitar géneros y empleos más competitivos; 2) los progresos en el hábito de las tecnologías de la información y comunicación presentaron nuevos acercamientos para la integración de redes y el restablecimiento de la operatividad de los negocios y los servicios en el planeta, y 3) las expectativas que los habitantes desarrollaron en su papel de beneficiarios con conexión a los servicios ofertados por el estado dejan de ser invariables y con el periodo se vuelven más rebuscadas y intolerantes. Por lo tanto, los gobiernos deben implementar decisiones que influyan en realidad en la representación de los habitantes. En este sentido, la consideración del gobierno y los fenómenos de la agrupación civil, si acertadamente no se gestan en el interior del emporio del Gobierno, son actores poderosos y decisivos para gestar trastornos interiormente de la estructura del sector público.

Cortez y Cardona (2015), precisaron que en el ecosistema del internet, las estructuras son correspondientes a los tipos estructurados que brindan conexión digital a las direcciones (redes de fibra óptica, torres de telefonía, redes de pares de cobre y coaxiales, etc.). Los beneficios son ofrecidos por los administradores que hacen el sistema de la infraestructura, los cuales implementan conectividad digital (internet, telefonía móvil, etc.). Las aplicaciones son las que hacen Liso de los servicios para trabajar de manera coordinada con el habitante (portales web, banca inestable, etc.). Por último, los habitantes usan las aplicaciones, servicios e infraestructura para gastar o generar información. De esta manera, el ecosistema digital es una aproximación de florecimiento tecnológico incubado por el Ministerio Tic de Colombia, el cual presenta un canon sistémico de elaboración y consumo del mercado digital. La oferta esta segmentada (infraestructura y servicios) y la demanda (adjudicatarios que usan aplicaciones), con el fin de retroalimentarse virtuosamente el los beneficios de las tecnologías de la información y comunicación en el país. En el planeta, durante la primera década del siglo, las tecnologías de la información y comunicación sufrieron diversos cambios como un incremento en los ejes de su ecosistema digital, dado que es un sector industrial con una contribución de proceso del 12 anual Corno prueba adicional de este planteamiento, se presenta la transformación de cinco índices claves durante el tiempo 2006-2011: 1) número de teléfonos fijos, 2) número de subscriptores a celulares, 3) número de beneficiarios de Internet móvil, 4) número de usuarios de Internet y 5) número de subscriptores fijos a banda ancha.

Naser y Concha (2011), afirmaron que unos cuantos objetivos cruciales del gobierno electrónico es el de aproximar el gobierno a los pobladores y de atizar su participación en

las resoluciones públicas. Las tecnologías de la información en el contexto del gobierno electrónico aparecen como un instrumento respetado para provocar la participación de la ciudadanía. De muchas formas especialmente de forma creciente, la experimentación internacional releva la magnitud de dirigir las energías de política pública, en particular, lo tocante a la tierra del Ge de acuerdo con la tierra de brío público, esto es, el valor imaginado por el gobierno a través de la vitualla de aseos, el establecimiento de paradigmas y regulaciones y otras influencias. La noticia de coste público está calado en las parcialidades de la gente; esto es, la esperanza de que nada más el público puede calibrar lo que en verdad es eficaz para sus miembros. En ese sentido, el Ge se justifica en la medida en la que amplía la adaptación de la distribución pública para preparar importe público (Naciones Unidas, 2003). La locución de la política pública es un pleito de dos fases. Involucra consultas y toma de osadías. La e-participación se interpreta a menudo como dispositivos entretenidos de divulgación de consultas y preparación de los pobladores para una elección aceptablemente informada. No obstante, es fácil una óptica más ambiciosa, en el sentido de eliminar la contribución ciudadana directa a la toma de decisiones en disertaciones específicas sobre la basa de consultas en línea, foros públicos y plebiscitos. Naturalmente, los reparos de representatividad no pueden dejarse de flanco y obligan a enclavar los márgenes de conveniencia aportación en la toma de opciones. Por ello, el reto de desempolvar la gobernanza radica en involucrar más a quemarropa a los moradores en las demandas de altercado de tal costumbre que aumenten su tiranía sin meter en un lío la democracia representativa. El gobierno debe pasar revista, en ese sentido, las consultas como una discusión en la que el gobierno es acierto componente como facilitador.

Para Naser y Concha (2011), el gobierno electrónico está ambientado interiormente del avance cimentado en el saber y su puesta en marcha lo cual depende no únicamente de las alternativas estructuras de florecimiento de las tecnológicas de la información y la comunicación observando la parte interna de los procesos de transacciones de cada entidad pública, sino incluso de la precisión y espera vía de paso real que tengan los legatarios a los mismos. Por eso, es central mantener una tecnología bien estructurada aparejada preinstalada en el estado a un coste natural. En el presente, la presentación de tecnológicas de la información y la comunicación en el planeamiento estratégico de los usos de la población, está generando progresos en distintas áreas: rectitud, instrucción, vitalidad, parquedad, impuestos, etc. El característico florecimiento de las tecnológicas de la información y la comunicación en las últimas décadas abre nuevos e favorables brazales,

tanto para la logística de intereses a la asociación, como para progresar la ley y conveniencia de la noticia a la que los residentes pueden conseguir. Durante los últimos años las colectividades de los gobiernos de América Latina han propuesto una selección de variaciones estructurales y legales de actualización de la tesorería pública que posibilitan una mejor consolidación del gobierno electrónico y de su granazón gradual, transitando en buena medida hacia las diferentes etapas que con que la literatura denomina los exponentes de su transformación.

Naser y Concha (2011), manifestaron que el uso adecuado de los medios de las tecnológicas de la información y la comunicación para incrementar la eficacia de un estado en el hallazgo de sus metas brindando eficientemente de sus servicios a los habitantes es completamente difícil. Con un gobierno electrónica la imperturbabilidad de las aplicaciones verticales cambia, ahora no hay aplicaciones accidentales, ya son servicios que pueden disfrutar y reutilizar, según su requerimiento, los variados negociados y áreas de la estructuración compartiéndola con otras entidades públicas. Las consecuencias e efectos en la atención a los pobladores se expresan en al menos lo subsiguientes aspectos: los afortunados pueden tomar atención sin restricciones de horario y no importando en qué pueblo geográfico se encuentren, los favorecidos cuentan con los accesos sobre la información pública en manera más simple, oportuna, clara y transparente; los sucesores pueden convenir sus desasosiegos a través de una relación única con el Estado, sin embargo se trate de requerimientos que involucren a más de una agrupación; los afortunados no están adeudados a introducir ningún registro o autorizar nota que se encuentre vacante en formato electrónico por alguna fundación pública, los legatarios pueden cumplir adquisiciones financieras en apariencia electrónica. Los habitantes son libres para consultar sobre exposición de los ejercicios públicos del Estado que sea de su lucro aprender. El Estado transparentará dichos ejercicios dejándolos vacantes electrónicamente. Los moradores tienen derecho a participar y manifestar su apreciación por medios electrónicos.

Naser y Concha (2011), afirmaron que se nombra al gobierno electrónico como el beneficio de las tecnológicas de la información y la comunicación para suministrar servicios estatales autosuficiente del momento, lejanía y diversidad gubernamental. La reducida conexión entre el inicio del gobierno electrónica y la generación de valor de la fusión entre las tecnologías de información en el desarrollo de los servicio de las entidades públicas en conjunto con la retribución óptima de los medios, es un coeficiente imprescindible para

acceder una agencia ágil, apacible, eficaz y, sobretodo transparente, todo lo cual implica un quehacer estrecho y dispuesto entre las áreas de negocio y las áreas técnicas. No hay un consenso respecto a la explicación de gobierno electrónico, se pueden alcanzar las más transformadas determinaciones en la literatura universal, esto debido a que el conocimiento de gobierno electrónico ha progresado con el tiempo, por ejemplo, en 1998 la OCDE lo definía como “la aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las gerencias públicas”, años más tarde la propia OCDE lo definió como “el uso de las tecnologías de la información y comunicación, particularmente la Internet, como una herramienta para llegar un mejor gobierno”. El Banco universal lo define como “el uso de las tecnologías de comunicación y notas para recuperarse la competencia, la verdad, la nitidez y la rendición de enumeraciones del gobierno” y las Naciones Unidas lo definen como “la conveniencia de Internet y el World Wide Web para proveer diversos conocimientos y servicios del gobierno a los ciudadanos”.

Según Naser y Concha (2011), la gobernabilidad electrónica pretende ser una nueva base teórica, no obstante en rigor no es precisamente, lo que sí es nuevo es el seguimiento visible que la gobernabilidad electrónica tiene un valeroso golpe en la fuerza de los gabinetes para desarrollar su gerencia pública. Aunque el rol de los Cio (Chief Information Officer) es primordial y como ellos mismos lo describen como el principal facilitador de este cambio, la colectividad de las de las iniciativas exitosas de acuerdo al Center for Technology in Government (Ctg) 4, se focalizaron en la fundación de gravedades de los involucrados o stakeholders creando diversos modelos los cuales apoyarán las políticas y las anterioridades programáticas.

Para Cardona (2009), existe gran amplitud de riqueza de precisiones que no generan consenso sobre el conocimiento de Gobierno Electrónico Las elocuciones "Estado electrónico", "Gobierno digital", "Gobierno electrónico", "Gobierno en línea", "Administración electrónica" y "Estado digital", semejantes a las anglosajonas "electrani government" "e-govemment", "e-governance" o "e-democracy" se refieren al antonomasia tecnológico asociado a la prestación telemática de servicios por parte de los otorgamientos públicos, para: proveer más y mejores prestaciones a los moradores. Proveer tantos de acceso típicos y sencillos para saciar diferentes emergencias informativas y de usos. Adicionar abundancia, naturaleza y prestigio a los servicios. Proveer atención personalizada. Resolver encargos, consultas, reclamos y alusiones "en línea". Aumentar la contribución

ciudadana. Aumentar la dimensión y cicatear el costo de las compras interiormente del Estado. Reducir el costo (en dinero, momento, perturbación y obligación anímica) de tramitaciones del público. Aumentar la nitidez de la negociación pública. Estos recuerdos, que se han transmitido conjuntamente para hacer referencia a la interacción telemática internamente del Estado y entre éste y la agrupación, resaltan la administradora y el espacio tecnológico sobre el verdadero núcleo de atención que debe ser el Ciudadano.

Cardona (2009), sostuvo que el gobierno electrónico (e-government) pertenece a aquellas iniciativas en plenitud que merecen el usufructo de las Tic en la dirección interorganizacional del gobierno, e incluye la aclaración, colaboración, implementación y avance de las políticas públicas. Estas iniciativas en el ámbito de las políticas públicas, se ejecutan a través de: Desarrollo de bosquejos centrados en el Ciudadano. Promoción de la ayuda ciudadana. Mejora en la prestación de tos evacuorios electrónicos por medio de su interpretaciones y estimación, midiendo su operatividad y comparándolos con otras maneras de prestación. Comparación y grafologías del desempeño del Gobierno electrónico, donde la administración electrónica (e-administration) pertenece a todas aquellas iniciativas que implican el rendimiento de las tecnologías de la información y comunicaciones en la administración de la Administración Pública. Son varias las obras llevadas a sitio en este ámbito que se pueden clasificar en dos grandes elementos, por un lado el umbral de los Ciudadanos a la información y, por otro, la prestación de servicios públicos y encargos. Poder ingresar a ala data del estado, recopila comunicación que usa para sus auténticos términos y en la que la reunión tiene rendimiento. Esta consultoría se puede acoplar en tres índoles: Divulgativa, Operacional y dirigida.

Por su parte para Calot (2006), el gobierno electrónico es nada más ni mucho menos que el deslizamiento de la divisoria que existe entre las agrupaciones y los Gobiernos, recurriendo a las libertades que brindan las Tecnologías de la Información y comunicación y poniéndolas al alcance de la población. Dicho más simplemente, el Gobierno Electrónico es la unión de dispositivos por los cuales el poblador podría estar permanentemente instruido de todas las acciones realizadas por parte del estado hacen, entrar sencillamente a la explicación concerniente a equiparables acontecimientos e irse con sus electos de una forma eficaz, inesperada, alacena. Pero la energía de optimizar iniciativas, posibilidades y enjuiciamientos de mando electrónico que vayan mucho más arriba de los procesos meramente administrativos y eficaz, conlleva un fuerte brete político, que “implica rebatir a

la erudición secretista, de reunión del otorgamiento, de re-elecciones eternas, y de merma de la ayuda política al testimonio exclusivamente”. En la actualidad la resolución de los distintos gobiernos de la provincia, de desafiar en práctica, políticas que impulsen el desarrollo de herramientas de dominio electrónico, tuvo el doble término de: 1. facilitar el paso de los moradores a cierta comunicación general sobre el ministerio y sus distintas solicitudes y reparticiones. 2. proveer al poblador de alternativas que le ahorren espacio en sus encargos públicos. Pero estos dos objetivos anteriores no cumplen también con el alcance automático para afiligranar nuestros estilos de mando hacia la “democracia Digital” o la E-sociedad. La Democracia Digital o E-sociedad no es una guardameta siquiera un objetivo en sí. Es, al igual que el mismo sistema político tolerante al cual hace sugerencia, un itinerario, un itinerario que puede y debe perfeccionarse a cada acceso y cuya inmovilidad y éxito depende altamente de la decisión política, y una intolerante nacionalidad, en otras palabras, posee las mismas intenciones enumeradas por el Manifiesto Digital Argentino, para la Sociedad de la Información, identificada como una encomienda multidimensional, interdisciplinaria e intersectorial, que debe urdir anchuras tecnológicas, humanas y legislaturas. Esas dimensiones humanas y normas son las que en última memorial en cuestiones de gobierno electrónico permitirán que se profundicen los cambios institucionales y colegiales forzosos para “dar el destinado paso en gobierno electrónico”. Pero ese no es el ambiente actual en América Latina y si proporcionadamente, a seccionar del año 2000 tomó un gran lanzamiento el granazón del gobierno electrónico en toda la circunscripción, no se han adelantado las recorridas de los E-servicios electrónicos. Durante las últimas dos décadas, con el progreso exponencial e indetenible de la Sociedad del Conocimiento y el paso de la aldea a internet, los portales de Gobierno Electrónico (sedes en la red que permiten la interacción entre el Estado y la Sociedad) han expugnado un singular protagonismo. Nadie puede vetar que el globo entero ha existido una fuerte revolución tecnológica de la cual América latina no está al margen.

Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

Según Cardona (2009), estudios comparativos reales en el guión de valoración de la implementación de iniciativas de Administración electrónica, precisan como una variable clave de teatralidad, la proclividad al aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones por parte del Ciudadano. En particular existe un análisis comparativo de las flamantes metodologías que no deja incertidumbre sobre la magnitud de esta variable subyacente en las diferentes investigaciones a realizar. Teniendo como nota lo anterior, se

planteó la proporción de este constructo a raíz de la indicación de si el Ciudadano tiene una computadora en su morada estándar con una variable dicotómica, tiene vinculación a Internet desde esta computadora con una variable dicotómica, cuánto tiempo aproximadamente le da un uso, interactúa con la red con una variable versificación y, finalmente, la finalidad de utilizar comunicaciones tecnológicas con una escala de Likert de cinco puntos," Varios diestros en el asunto de la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración pública, coinciden en el hecho de que no existen metodologías explícitas para el análisis de la disposición del Ciudadano frente a la Administración electrónica en la provincia latinoamericana. Inicialmente, se planteó como aspecto fundamental, el énfasis en el argumento específico. Esta es una variable subyacente que se debía ajustar a través de la observación del coeficiente de bloqueos de la Administración pública que el Ciudadano no conoce, con una variable versificación y con series de Likert,"2 la estructuración a estar de moda continuamente los wáteres ofrecidos en estos cabos, la meditación de los programas establecidos y la representación de su lista con la Administración pública.

Para Pérez y Hilbert (2009), en la ruta trazada de establecimiento de nuevas autonomías tecnoeconómicas, la tecnología se une fuertemente con la case social: "Cada revolución tecnológica, válida al principio como un conjunto completamente nuevo de circunstancias, es además percibida como una obstrucción a la forma acomodada de comportarse en las empresas, las organizaciones y la corporación en general. La nueva excelencia tecnoeconómica se establece progresivamente como un nuevo sentido común para efectuar eficazmente en diferentes terrenos. Aunque la competitividad poderosa, el anhelo de ganar y las obstrucciones por la supervivencia contribuyen a propalar los cambios en el sistema económico, las áreas sociales e institucionales más amplias, adonde asimismo se necesita el cambio, sufren la inercia que generan la costumbre, la dogma y los afanes creados. Es así que los primitivos 20 o 30 años de magnitud de cada revolución tecnológica conllevan una máxima desarticulación entre la reducción y los estilos sociales y clásicos. Las revoluciones tecnológicas se desarrollan a través de pasos de transmisión que son dilatados puesto que implican la revolución y la coadaptación de noticias tecnológicas, facetas de táctica, agrupaciones y empresarios de consumo: "En última memorial, la quinta de un arraigado régimen tecnoeconómico implica crecimientos profundos cuya calaña revolucionaria se observa mejor en la grandeza y bajura de los conglomerados adonde surge la originalidad, que en el ritmo al cual logran desempeñar su influencia. Precisamente debido

a la anchura y bajura de los trastornos que implica, la génesis esmerada y positiva de una nota tecnológica de 'usufructo general' requiere producir y acoplar diferentes ambientes materiales e intangibles, prescindibles entre sí: nuevos grupos y bizarrías físicas, nuevos pájaros de vías sindicales, informaciones fases de táctica, notas maneras de hacienda legal, notas reglamentarias, nuevos vestidos de mente y talentos en lo que a parcialidades se refiere. El surgimiento de la antonomasia dactilar se identifica con la presentación del semiconductor a comienzos de los años setenta. En este acontecimiento, el detonante del trastorno consistió en una singularidad con alcances sistémicos sobre una clase peculiar de litigio informático: el tráfico de asesoría con la lavativa de un bojeo integrado de transistores sobre un único participante chip. El ideal científico que condujo a esta distinción era mucho más antiguo que el semiconductor y se caracterizaba por el método del símbolo binario, el bit, como razonamiento para promulgar la asesoría.

De acuerdo con Pérez y Hilbert (2009), la convergencia de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el actual uso tecnológico de las Tic está establecido en converger con un primer, segundo, tercer y cuarto destino, del ideal digital que se concretan en el bit. El hecho de que todos ellos utilicen el bit permite la convergencia entre desiguales medios por los cuales integra una amplia red. Esto es resultado de la convergencia mediante actualizados sensores y monitores y de la transformación. El resultado de esta ecuación económica viene a desarrollarse de acuerdo a la convergencia de tres bordes más ancestrales: las comunicaciones (telefonía, alambre coaxial, satélites y mecanismos inalámbricos), la computación (ordenadoras, widget y servicios) y el contenido (revistas, espectáculo, información}". Sus impactos resultan trascendentes cuando se analiza la red a un nivel más alto de abstracción.

Dimensión 1: Presencia.

Según Naser y Concha (2011), iniciando las etapas de nuestra variable gobierno electrónico posee presencia en las redes del internet mediante la difusión de sus diferentes web sites o portales. Siendo el inicio de los procesos esta instancia, las organizaciones dan a entera disposición conocimientos fundamentales de forma veloz y directa. En este eta del proceso la relación con los pobladores y ciudadanía en general es nula además de la administración debido a que la información brindada en los web sites no deja que se halle una interacción entre el ciudadano y el estado.

Calot (2006), afirmó que en esta primera jornada la institución pública entiende permanecer en un nivel de presencia y accesibilidad con comunicación de uso para el habitante a través de un portal de mando que se facilita a través de las diferentes herramientas tecnológicas como lo es la red del internet mediante las web sites. Así el estado está habitable para ciertas consultas las 24 horas del día. Los ministerios han proyectado portales para designar cierta notificación a la entidad. En general noticia citada a las actividades más operativas del estado, horarios de las reparticiones públicas y mesas del Estado, requerimientos para mandatos con el Estado, arranque a recetarios y giros en línea, pago de impuestos y tarifas.

Para Pando y Fernández (2013), es medible por parte de la oferta de un grupo de antecedentes esenciales. Se evalúa la disponibilidad de factores como la dirección y teléfono de la entidad pública, los nombres y grados de los diferentes funcionarios, información o números sobre las tareas productivas y culturales, fotografías del establecimiento, números telefónicos útiles, vínculos a otros web sites o documentación, información local y normas. Estos puntos se concentran en cuatro índices: información institucional, información socioeconómica, información de interés para el habitante y legislatura local. Cada uno se puntúa aparte, y representan en total el 10% de la calificación del eje Contenidos.

Dimensión 2: Interacción.

Según Naser y Concha (2011), en esta etapa de interacción es asequible una llegada más directa entre los residentes y las diferentes instituciones del estado. Estas instituciones no solo son capaces de brindar información, sino que están específicos para cobijar opiniones y determinar una información con la ciudad mediante email mediante los cuales se puede transmitir los correos electrónicos, las diferentes fichas de información para ser enviadas, además de las diferentes opiniones comentarios y sugerencias mediante los foros donde todo aquel que se encuentre en la capacidad de brindar una opinión lo pueda realizar de forma que todos aprendamos de la experiencia de lo vivido en situaciones similares a la suya y así poder retroalimentar las gestión.

Calot (2006), sostuvo que en esta etapa se entiende como la etapa más detallada la cual requiere un nivel más alto en el cual se evidencia en las instrucciones sencillas a través de las cuales el ciudadano que hace uso de las diferentes interacciones ante las entidades públicas podrá interactuar con el estado de manera virtual o mediante correo electrónico.

Siendo más concretos en esta etapa se centra en romper la idea de que el uso de las tecnología en este caso del internet solo sea de un uso de una sola dirección o monologista y se amplían las alternativas a un intercambio de apreciaciones e ideas vía e-mail para establecer diferencias en las diferentes gestiones realizadas y así también poder ser participe en el intercambio de ideas con las diferentes instancias públicas en busca de una mejor relación ciudadano-estado.

Pando y Fernández (2013), precisaron que esta dimensión comprende los recursos para la manifestación bidireccional entre los pobladores y las diferentes instituciones públicas, y de los usuarios entre sí. Es la única en la que se realizaron variantes en el conjunto de indicadores debido a la inesperada transformación de las predilecciones de los favorecidos en los diferentes recursos de comunicación con los que cuentan. Así, en la primera edición se relevaba el rendimiento del transporte electrónico y de los foros o locales donde puedan realizar chats. En la edición posterior se contuvo el rendimiento de blogs. Y en 2010, puesto que el estilo de los foros y las muestras de chat había aumentado notablemente a auxilio del hábito de las redes sociales, se cambiaron esas variables por el interés de entre ambas redes sociales más aprovechadas (Facebook y Twitter). Los indicadores actuales para esta calidad son: transporte electrónico, en tanto herramienta para la explicación directa con el casa consistorial; blogs y rasgo en Facebook, para la interconexión con las instituciones locales y entre usuarios; y cuentas de twitter, como medio de transmisión de la institución. Esta dimensión representa el 20% del puntaje total del eje Contenidos.

Dimensión 3: Transacción.

Según Naser y Concha (2011), con la transacción, después de dar por concluida la anterior etapa, las diferentes organizaciones ofrecen a los residentes la perspectiva de comenzar, efectuar el seguimiento y acabar cualquier papeleo en línea, sin tener que trasladarse personalmente a la delegación correspondiente. Los webs sites de las diferentes instituciones del estado están listos para brindar sus encargos y servicios como acompañamiento a las diferentes gestiones realizadas frente a frente entre los funcionarios públicos en las agencias. Hasta esta etapa, el adelanto es generado principalmente por el uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación contando con el soporte tecnológico el cual nos brinda dar ese paso de avance tecnológico que se requiere. Es decir, Las instituciones públicas no son generadoras de implicancias en la estructura del mismo o eficaces de las delegaciones de la administración pública. Los proyectos de gobierno electrónico se pueden

sobrepasar inclusive esta fase sin la provocación de sinergias entre sociedades, pues corresponde a la automatización de las tareas que se desarrollan de moda personal y “usan” al poblador como enlace entre las organizaciones.

De acuerdo con Calot (2006), cuando un sistema de gobierno electrónico logro llegar a esta etapa de transacción, muchas son las conclusiones y posibilidades que el usuario tiene a su alcance. Porque puede contar con diversas alternativas tecnológicas las cuales se transforman en una ventana de atención virtual adonde el poblador puede producir abonos, inscripciones, consultas, reclamos, remitir archivos, y sustituir y la totalidad de las ocasiones rebajar dramáticamente el periodo en las notarías públicas, mejorar la recaudación puesto que hay más solturas para el contribuyente y la informatización de las adquisiciones aumenta la precisión de los antecedentes y su interconexión y cruce para realizar su verdad y rebajar los desfalcos, y limitar los posibles problemas que se encuentren en relación a una introducción de datos manuales (el usuario es el que introduce la data de forma directa al ordenador y no por escrito para El y/o los funcionarios quienes posean las capacidades de brindar una solución se encuentren con la información requerida para su posterior ingreso.

Pando y Fernández (2013), señaló que abarca los recursos necesarios para realizar encargos en manera electrónica. Se tienen en cuenta la alternativa de proveer rastreo a los expedientes, la de efectuar consultas sobre pendientes económicos y la de verificar gastos electrónicos de aportes locales y diversas gestiones on line. Mantiene cierta discordancia con la dimensión "información" porque para asegurar que la relación entre las entidades públicas y pobladores sea de estrecha relación bidireccional, requiere el incremento de sistemas informáticos de mayor heterogeneidad. Los puntales obtenidos en esta dimensión constituyen el 25% del puntaje total en el eje Contenidos.

Dimensión 4: Transformación.

Naser y Concha (2011), señalaron que en esta última fase de gobierno electrónico corresponde a la transformación, el salto es cultural, lo cual genera un desafío máximo para su puesta en marcha ya que esta etapa nos obliga a generar una redefinición de los servicios y de la gestión de las diferentes instituciones públicas, creando una integración total entre administraciones y entre niveles nacionales, así como con el sector empresarial privado, las instituciones no ministeriales y el poblador, permitiéndonos poder brindar servicios de una manera de mayor acceso para siendo estos más específicos en lo que el ciudadano requiere

para poder así mantener una personalización en las diferentes gestiones realizadas de forma más personalizada.

Según Calot (2006), la sostenibilidad, replicabilidad es lo que se mide en la última etapa dado que al haber afluido a este recorrido, se prórroga que los distintos estratos del estado compartan no solamente sistemas de declaración y tecnologías de iguales características sino que se unan en ventanillas únicas o en opciones informáticas que se puedan dar de forma simultánea en las diferentes entidades públicas, central y produzcan una evolución profunda en la apariencia de relación del gobierno con el usuario. La capacidad de apremiar desarrollando la iniciativa y conservar los resultados acabados. Los indicadores de sostenibilidad podrán ser, entre otros: sinceridad de bienes justos cualificados, calma de la iniciativa, proyectos de futuro, señales de financiamiento quedado, etc. y su replicabilidad como el motor exponencial de la forma de hacer las cosas de manera inicial para ser aplicadas o replicadas en los diferentes departamentos de las distintas organizaciones públicas del territorio nacional.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Qué diferencias existen en la aplicación de gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018?

Problemas específicos

¿Qué diferencias existen en la presencia del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018?

¿Qué diferencias existen en la interacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018?

¿Qué diferencias existen en la transacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018?

¿Qué diferencias existen en la transformación del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018?

1.5. Justificación

Justificación teórica

El presente estudio se justifica teóricamente ya que se tomó como teoría a Naser y Concha en cuanto a la variable gobierno electrónico en la cual se habla como el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional. La importancia del estudio de la presente investigación consta en el desarrollo del gobierno electrónico como herramienta de gestión e instrumentos electrónicos en el desarrollo dinámico, eficiente y de manera coordinada entre el gobierno y la ciudadanía la cual hace mención a la cimentación del desarrollo perseverante y adecuado para acortar momentos de respuesta, que el gobierno electrónico nos brinda, las mismas que hace circunstancia al desarrollo de las instituciones de salud, aportando así diferentes alternativas de procedimientos y ayudando en la modernización de las relaciones a través de los usuarios y las jefaturas en tiempos de dialogo y reconciliación nacional.

Justificación metodológica

Metodológicamente la presente investigación permitirá confirmar la validez de la aplicación y metodología del gobierno electrónico, sentara las bases para futuras investigaciones sobre gobierno electrónico y su mejor progreso en las diferentes instituciones de salud, La investigación contará con estrategias de recolección de información donde participen parte de la muestra obtenida de la población, que son las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018, el procesamiento y difusión de los resultados permitirán confeccionar un plan operante que garantice el desarrollo y la aplicación de gobierno electrónico en las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Justificación práctica

En la práctica el presente trabajo de investigación ayudara en encontrar la comparación del desarrollo del gobierno electrónico en las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este, logrando establecer las opciones con mayor resultado para resolver las diferentes situaciones, como el plazo que se toman las instituciones de salud en efectuar operaciones con eficiencia hacia los usuarios, por medio de la transparencia en la gestión pública, brindando acceso y flujo de información continua de este modo reduciremos costos de operación por parte de las áreas del gobierno, fortaleciendo la democracia participativa y representativa la cual Contribuye a acrecentar la calidad de atención hacia los pobladores.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existen diferencias significativas en la aplicación de gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Hipótesis específicos

Existen diferencias significativas en la presencia del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Existen diferencias significativas en la interacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Existen diferencias significativas en la transacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Existen diferencias significativas en la transformación del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Comparar las diferencias que existen en la aplicación de gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Objetivos específicos

Comparar las diferencias que existen en la presencia del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Comparar las diferencias que existen en la interacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Comparar las diferencias que existen en la transacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Comparar las diferencias que existen en la transformación del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

El enfoque que se utilizó fue el cuantitativo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestó que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

El método empleado en este estudio fue hipotético deductivo y un enfoque cuantitativo.

El método empleado en este estudio fue hipotético deductivo. Según Sánchez y Reyes (2015) “el método hipotético deductivo parte de una hipótesis plausible como consecuencias de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales” (p. 59).

Según su finalidad la presente investigación fue de tipo básica, pues Sánchez y Reyes (2015) manifestaron que “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” (p. 44).

El presente estudio fue de nivel descriptivo – comparativo porque los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” Hernández, et al. (2014, p. 80).

El estudio fue descriptivo comparativo porque consideró dos o más investigaciones descriptivas simples, para luego comparar los datos recogidos, en otras palabras, estuvo constituido por una variable gobierno electrónico y se compara con dos poblaciones con similares características.

El diseño de investigación empleado fue no experimental, según Hernández, et al. (2014) “es observar fenómenos tal como se dan en un contexto natural, para posteriormente analizarlos” (p. 152).

De corte transversal ya que se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” Hernández, et al. (2014, p. 154).

La investigación es de nivel descriptivo comparativa de acuerdo a lo señalado por Sánchez y Reyes (2002) “parte de la consideración de dos o más investigaciones descriptivas simples, es recolectar información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o de datos recogidos, realizando una comparación de datos generales” (p. 86).

El tipo de investigación descriptivo comparativo de corte transversal no experimental.

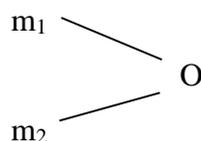


Figura 1. Diagrama del diseño descriptivo comparativo

Donde:

- m1 : 57 trabajadores asistenciales de salud. Lima Sur
- O : Variable gobierno electrónico
- m2 : 57 trabajadores asistenciales de salud Lima Este

2.2. Variables, operacionalización

V1: Gobierno electrónico.

Naser y Concha (2011) habló de gobierno electrónico como “el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional” (p. 11).

Según Hernández, et al. (2014) una variable es “una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. El concepto de variable se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida” (p. 105).

Lo sostenido por el autor facilita identificar y entender las propiedades de la variable Gobierno electrónico.

Tabla 1.

Operacionalización de la variable gobierno electrónico

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Presencia	Servicios	1,2,	Escala ordinal 1.-Totalmente en Desacuerdo	Adecuada (89-120)
	Tramites y formatos	3,4,		
	Boletín Institucional	5,6,		
	Email institucional	7,8,		
Interacción	Ayuda al usuario	9,10,	2.-En desacuerdo 3.- Indeciso	Regular (56- 88)
	Teléfono institucional	11,12		
	Móvil	13,14,		
Transacción	Tramite en línea	15,16,	4.-De acuerdo 5.- Totalmente de Acuerdo.	Inadecuada (24-55)
	Certificado digital	17,18,		
	Integración	19,20,		
Transformación	Personalización	21,22,		
	Cultura	23,24,		

Nota: Naser y Concha (2011)

2.3 Población y muestra

Para esta investigación la población estuvo conformada por 216 ciudadanos mayores de 18 años del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018, así mismo es una población finita porque conocemos la cantidad de la población en estudio.

Para Hernández, et al. (2014) "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones" (p. 174).

Tabla 2.

Población de trabajadores de las instituciones de salud

Instituciones	Trabajadores
Lima Sur	99
Lima Este	117
Total	216

Nota : Elaboración propia

Muestra

“Es un subgrupo de la población sobre el cual se recolecta datos y se define con precisión, este debe ser representativo en dicha población” Hernández, *et al.* (2014, p. 236).

La muestra para la investigación fueron 57 de cada establecimiento de salud siendo un total de 114 trabajadores asistenciales de salud.

Para Hernández, *et al.* (2014) la muestra es el subgrupo de la población del cual se recolectarán los datos y debe ser representativo de ésta" (p. 173).

Tabla 3.

Muestra de trabajadores de las instituciones de salud

Instituciones	Trabajadores
Lima Sur	57
Lima Este	57
Total	114

Nota : Elaboración propia

Muestreo

El muestro utilizado fue el no probabilístico por conveniencia según Sánchez y Reyes (2015) es “cuando no se conoce la probabilidad de cada uno de los elementos de una población de poder ser seleccionado en una muestra” (p. 160). Es intencional porque el investigador selecciona la muestra que sea representativa de la población.

Criterios de selección

Se ha tomado en cuenta para el criterio de selección a los trabajadores del departamento de economía, personal que se encontraba trabajando ese día en el que se aplicó el cuestionario y quisieron participar como muestra de la investigación de los dos establecimientos de salud.

Criterios de inclusión

Los trabajadores del departamento de economía, de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este se consideraron a todos trabajadores, hombres y mujeres, la edad aproximada de 20 a los 60 años.

Criterios de exclusión

Los trabajadores del departamento de economía que se encontraban de vacaciones. Los trabajadores del departamento de economía que se encuentran ausentes por algún tipo de enfermedad que pudiera estar influyendo en su rendimiento laboral en el momento de la investigación.

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

Para extraer la información requerida se recurrirá a la encuesta la cual posee como instrumento el cuestionario. Esta técnica tiene la ventaja de ser aplicada masivamente y no requiere de personal especializado, manteniendo inalterable la información; siendo, el método de evaluación sumaria o escala psicométrica de Rensis Likert utilizando encuestas donde especifica el grado totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo, totalmente de acuerdo, a un reactivo o pregunta.

Esta técnica empleada a través de la encuesta permitirá la recopilación de información sobre gobierno electrónico con preguntas cerradas y de nivel ordinal, las cuales podremos cuantificarlas ya que los datos serán trasladados a una escala numérica.

Técnica

“La encuesta consiste en recopilar información de los sujetos, proporcionado por ellos mismos, opiniones, actitudes o sugerencias” Hernández, et al. (2014, p. 216).

Instrumento

“El cuestionario es un instrumento que se utiliza para la recopilación de información, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” Hernández, et al. (2014, p. 217).

Cuestionario de Gobierno electrónico

Ficha técnica

Instrumento	:	Cuestionario para medir: Gobierno Electrónico
Autor/es	:	Naser y Concha (2011)
Año	:	2018
Administración	:	Individual o Colectivo

Duración	:	Sin tiempo limitado aproximadamente 20 minutos
Descripción del	:	Se trata de las cuatro dimensiones:
Instrumento	Presencia:	Servicios
Trámites y formatos		
Boletín institucional		
	Interacción:	Email institucional Ayuda al usuario Teléfono institucional
	Transacción:	Móvil Tramite en línea Certificado digital
	Transformación:	Integración Personalización
Validez del contenido	Juicio de Expertos:	
	Aplicable	
Confiabilidad	Alfa de Cronbach =	0.942

Validación del instrumento

La validez significa que “las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir” Arias (2012, p. 79).

“Es el grado en que un instrumento de medida mide aquello que realmente pretende medir y sirve para el propósito para el que ha sido construido” Martin (2004, p. 27).

El presente trabajo empleó la técnica de validación denominada juicio de expertos (crítica de jueces), a través de 3 profesionales expertos en el área de educación y docencia universitaria con el grado académico de magister y doctores. El proceso de validación dio como resultado, los calificativos de:

Tabla 4.

Validez por juicio de expertos de la variable gobierno electrónico

Experto	Nombre y Apellidos	Aplicable
1	Dra. Jessica Palacios Garay	Aplicable
2	Dr. Simeón Huancahuari Flores	Aplicable
3	Dra. Rosana Sánchez Iriarte	Aplicable

Confiabilidad

“La confiabilidad de un instrumento de medición produce resultados consistentes y coherentes” Hernández, et al. (2014, p. 277).

Para la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó una prueba piloto a 30 profesionales de un establecimiento de salud.

Se aplica la prueba estadística Alfa de Cronbach del programa SPSS versión 25, para la variable (Gobierno electrónico) en la presente tesis; la confiabilidad se define como el grado en que una tesis es consistente para medir la variable en estudio, teniendo el siguiente resultado:

Tabla 5.

Confiabilidad de la variable gobierno electrónico

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	24

El resultado del análisis en Alfa de Cronbach que es de 0.942 el cual indica que existe un alto nivel de consistencia interna de la escala, es decir que cada uno de los ítems (indicadores) aporta al total de la escala teniendo relación entre ellos con un resultado del 9,42% de confiabilidad para la variable gobierno electrónico.

Tabla 6.

Escala y baremos de la variable gobierno electrónico

General	Cuantitativo				Cualitativo
	D 1	D 2	D3	D4	
89-120	5 - 6	5 - 6	5 - 6	5 - 6	Adecuado
56-88	3 - 4	3 - 4	3 - 4	3 - 4	Regular
24-55	0 - 2	0 - 2	0 - 2	0 - 2	Inadecuado

"La validez de expertos se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema." Hernández, et al. (2014, p. 204).

El procedimiento para determinar la confiabilidad de la investigación será mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

"Confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que éste produce resultados consistentes y coherentes" Hernández, et al. (2014, p. 200).

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos de la variable se ha utilizado el paquete estadístico SPSS versión. Asimismo, se utilizará Excel para realizar los gráficos, después de aplicar el instrumento procederemos a obtener información, organizarla, y así tener nuestra base de datos que nos permitirá presentar los resultados el cual nos permitió realizar el análisis estadístico descriptivo generando tablas de frecuencias y porcentajes de cada una de las preguntas.

La Prueba de U de Whitney también llamado Mann - Whitney – Wilcoxon, “es una prueba no paramétrica de las cuales identifica diferencias entre dos poblaciones basadas en el análisis de dos muestras independientes, donde los datos son medidos con una escala de nivel ordinal” Juárez (2002, p. 27).

Para el contraste de hipótesis se hizo uso de la prueba estadística U de Mann - Whitney 0.94 con un 94% de confianza alta.

2.6 Aspectos éticos

La investigación debe ser realizada de acuerdo a los principios éticos, la participación es de forma voluntaria, el respeto del anonimato de los participantes, es decir las encuestas son anónimas, y la información que se proporciona es de forma confidencial.

Principio de autonomía: La población de estudio tenga la opción de participar o no en la investigación y el derecho a retirarse en cualquier momento.

Principio de justicia: Debe cuidarse el bienestar de la población de estudio a lo largo de su participación.

Principio de beneficencia: Se respeta la privacidad de la información, de acuerdo a la confidencialidad en el manejo de los datos.

Principio de no maleficencia: La preocupación por el interés del individuo debe prevalecer siempre sobre los intereses de la investigación y la ciencia.

III. RESULTADOS

3.1. Descriptivos

Tabla 7.

Niveles de gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	5	8,8	8,8	8,8
	Regular	15	26,3	26,3	35,1
	Adecuado	37	64,9	64,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

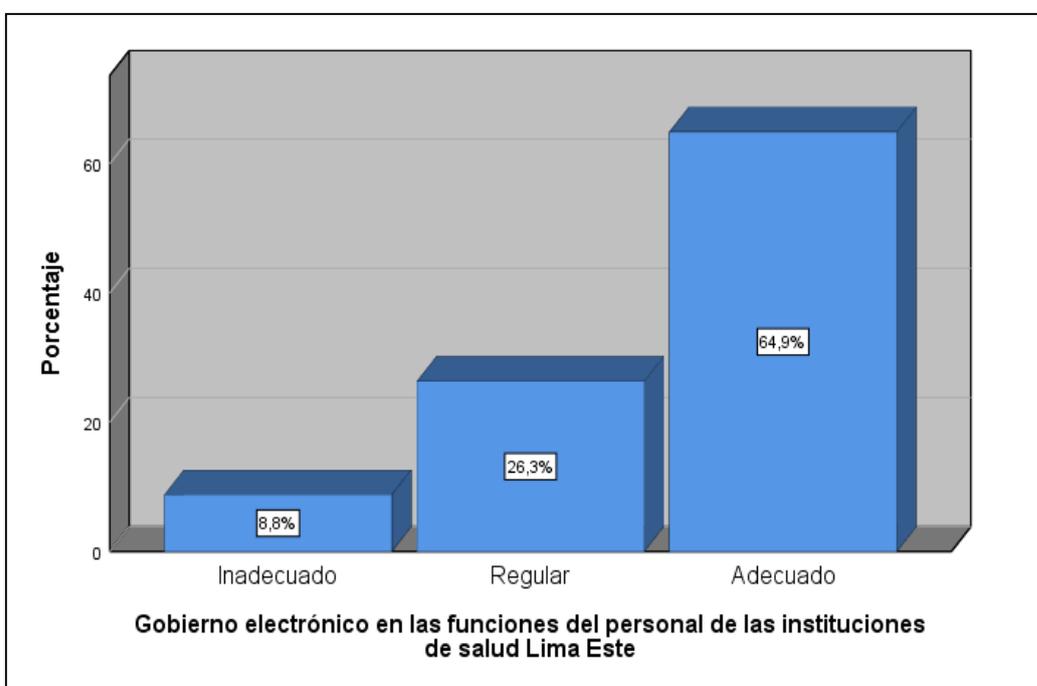


Figura 2. Niveles de gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este

En la tabla 7 y figura 2, se observó que, el 8.8% presenta un nivel inadecuado, el 26.3% tiene nivel regular y el 64.9% presenta nivel adecuado de gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este.

Tabla 8.

Niveles de presencia del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	2	3,5	3,5	3,5
	Regular	7	12,3	12,3	15,8
	Adecuado	48	84,2	84,2	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

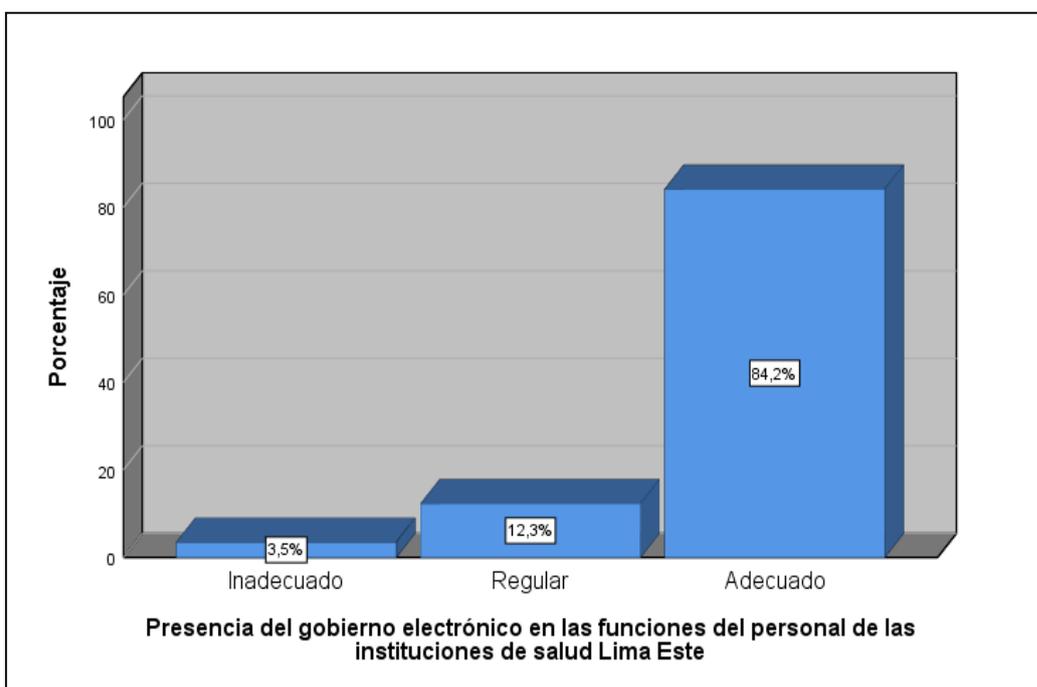


Figura 3. Niveles de presencia del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este.

En la tabla 8 y figura 3, se observó que, el 3.5% presenta un nivel inadecuado, el 12.3% tiene nivel regular y el 84.2% presenta nivel adecuado de presencia del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este.

Tabla 9.

Niveles de interacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	2	3,5	3,5	3,5
	Regular	13	22,8	22,8	26,3
	Adecuado	42	73,7	73,7	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

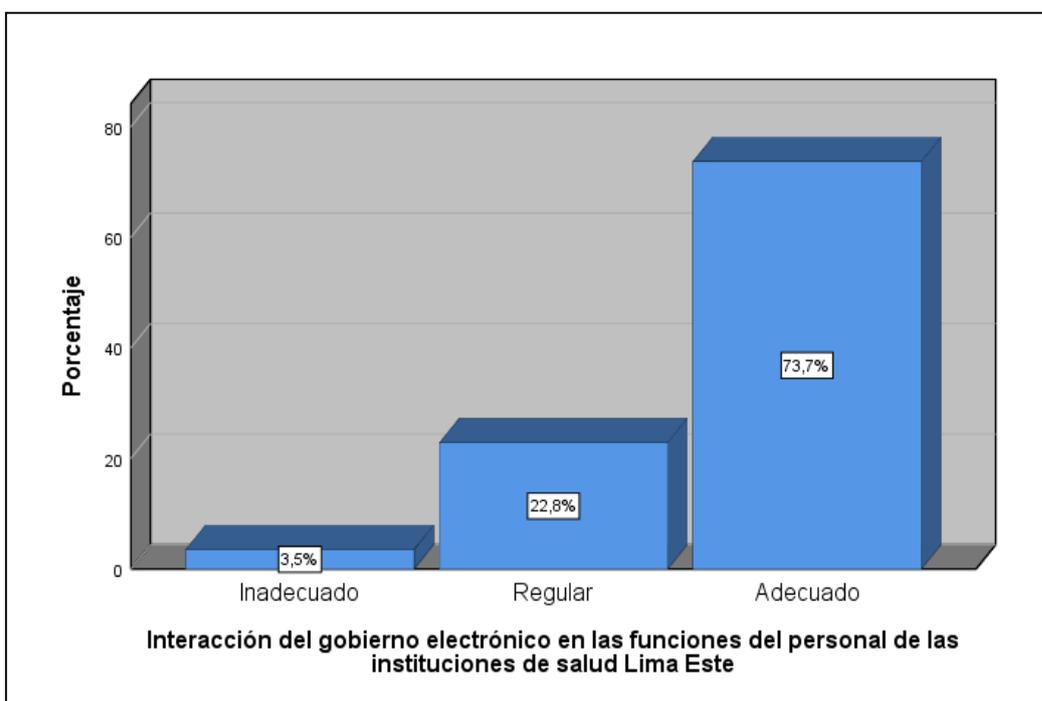


Figura 4. Niveles de interacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este.

En la tabla 9 y figura 4, se observó que, el 3.5% presenta un nivel inadecuado, el 22.8% tiene nivel regular y el 73.7% presenta nivel adecuado de interacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este.

Tabla 10.

Niveles de transacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	18	31,6	31,6	33,3
	Adecuado	38	66,7	66,7	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

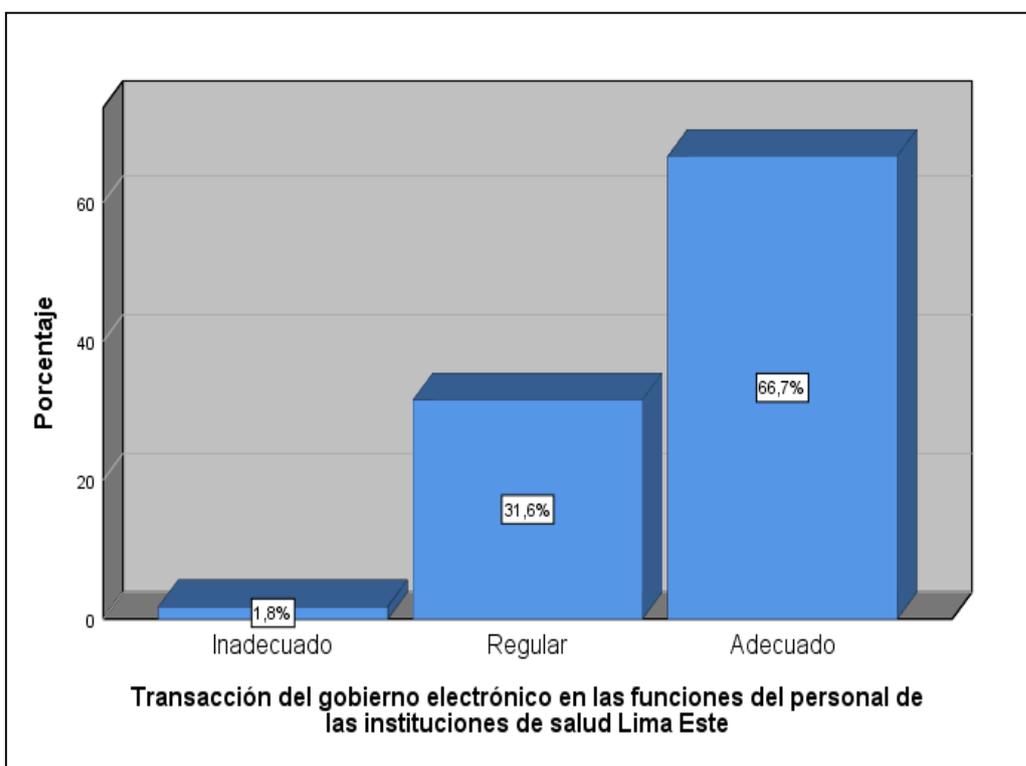


Figura 5. Niveles de transacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este.

En la tabla 10 y figura 5, se observó que, el 1.8% presenta un nivel inadecuado, el 31.6% tiene nivel regular y el 66.7% presenta nivel adecuado de transacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este.

Tabla 11.

Niveles de transformación del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	5	8,8	8,8	8,8
	Regular	15	26,3	26,3	35,1
	Adecuado	37	64,9	64,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

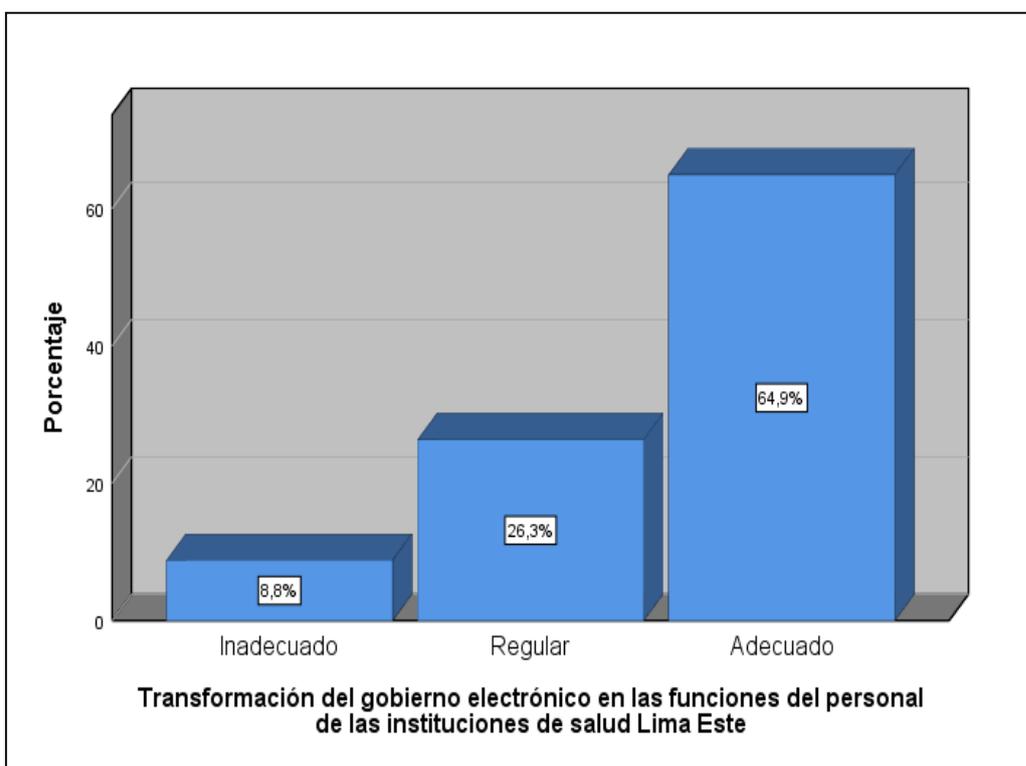


Figura 6. Niveles de transformación del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este.

En la tabla 11 y figura 6, se observó que, el 8.8% presenta un nivel inadecuado, el 26.3% tiene nivel regular y el 64.9% presenta nivel adecuado de transformación del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este.

Tabla 12.

Niveles de gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	44	77,2	77,2	77,2
	Regular	9	15,8	15,8	93,0
	Adecuado	4	7,0	7,0	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

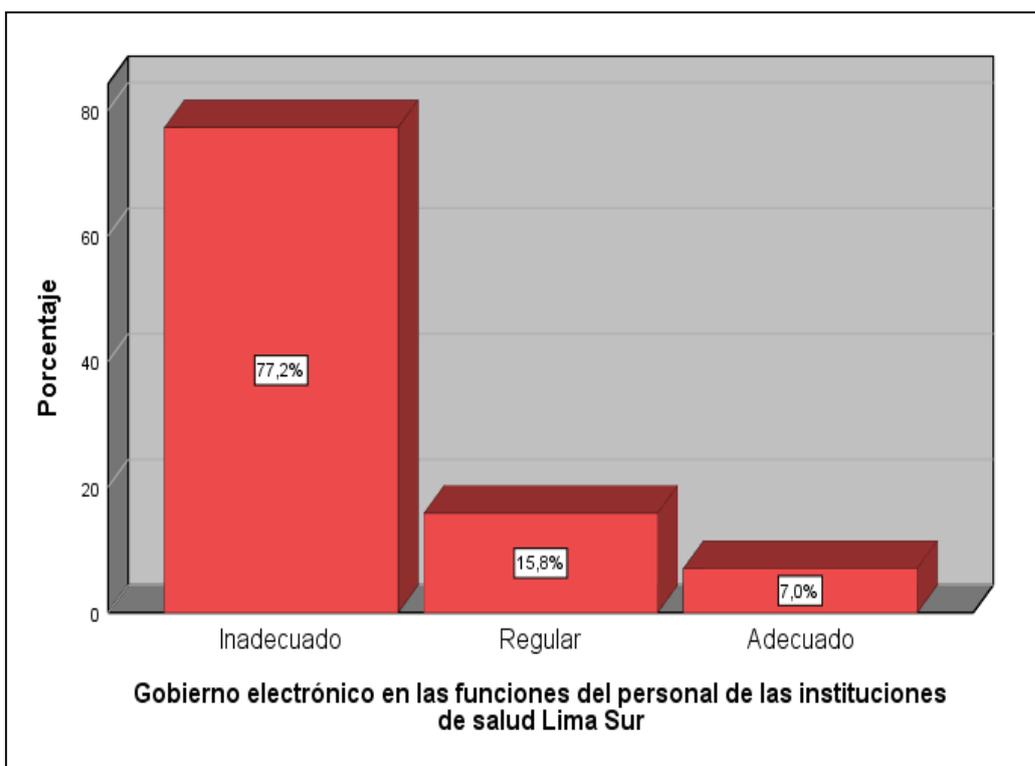


Figura 7. Niveles de gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur.

En la tabla 12 y figura 7, se observó que, el 77.2% presenta un nivel inadecuado, el 15.8% tiene nivel regular y el 7.0% presenta nivel adecuado de gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur.

Tabla 13.

Niveles de presencia del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	42	73,7	73,7	73,7
	Regular	14	24,6	24,6	98,2
	Adecuado	1	1,8	1,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

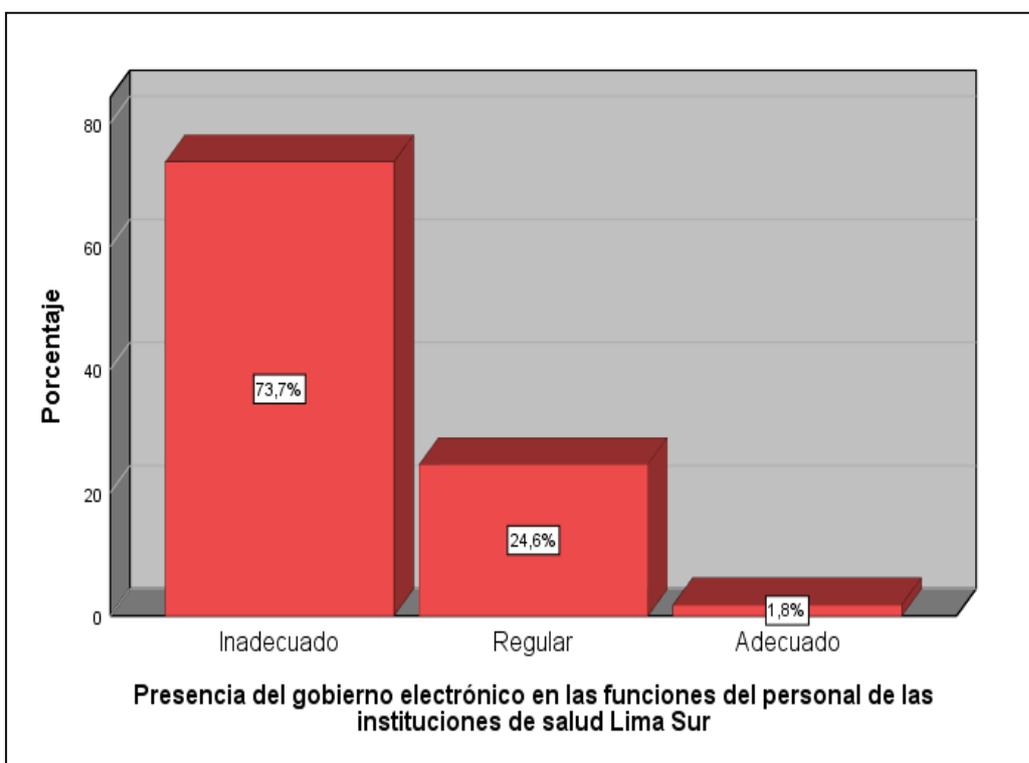


Figura 8. Niveles de presencia del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur.

En la tabla 13 y figura 8, se observó que, el 73.7% presenta un nivel inadecuado, el 24.6% tiene nivel regular y el 1.8% presenta nivel adecuado de presencia del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur.

Tabla 14.

Niveles de interacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	41	71,9	71,9	71,9
	Regular	15	26,3	26,3	98,2
	Adecuado	1	1,8	1,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

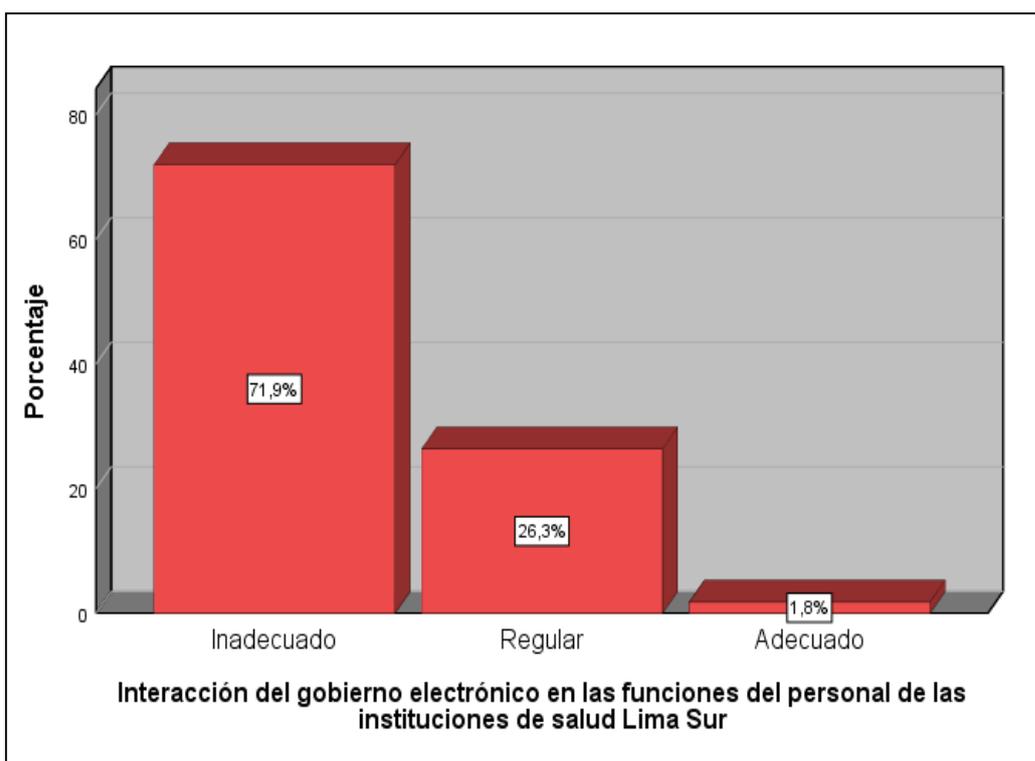


Figura 9. Niveles de interacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur.

En la tabla 14 y figura 9, se observó que, el 71.9% presenta un nivel inadecuado, el 26.3% tiene nivel regular y el 1.8% presenta nivel adecuado de interacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur.

Tabla 15.

Niveles de transacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	43	75,4	75,4	75,4
	Regular	12	21,1	21,1	96,5
	Adecuado	2	3,5	3,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

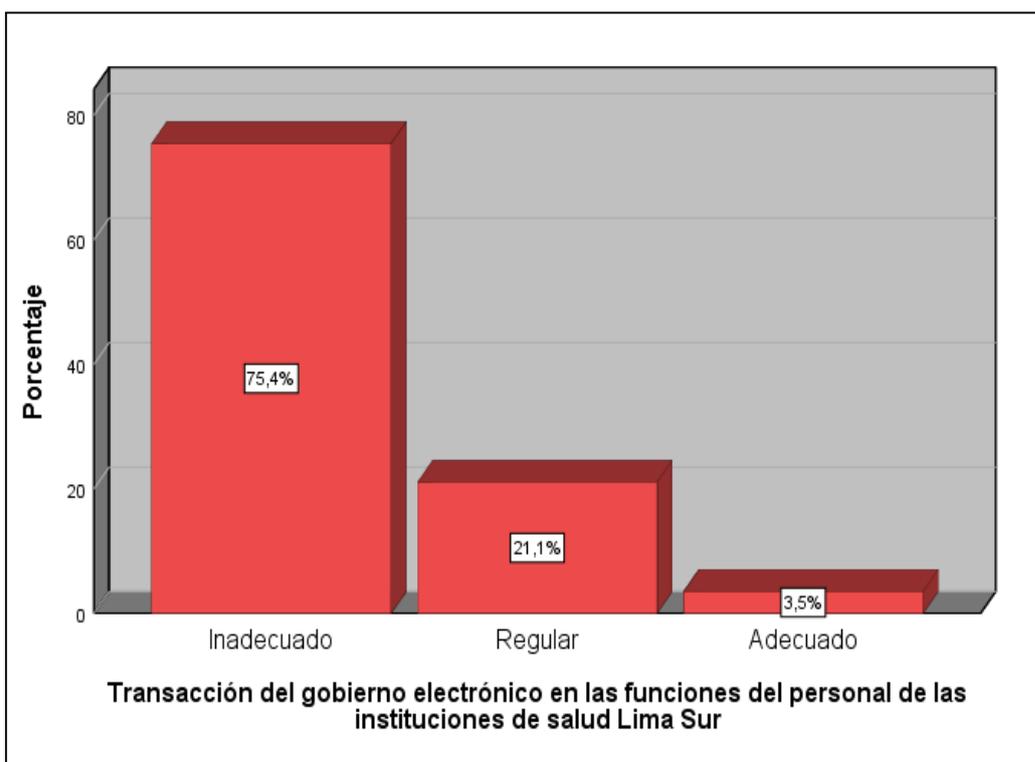


Figura 10. Niveles de transacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur.

En la tabla 15 y figura 10, se observó que, el 75.4% presenta un nivel inadecuado, el 21.1% tiene nivel regular y el 3.5% presenta nivel adecuado de transacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur.

Tabla 26.

Niveles de transformación del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	45	78,9	78,9	78,9
	Regular	11	19,3	19,3	98,2
	Adecuado	1	1,8	1,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

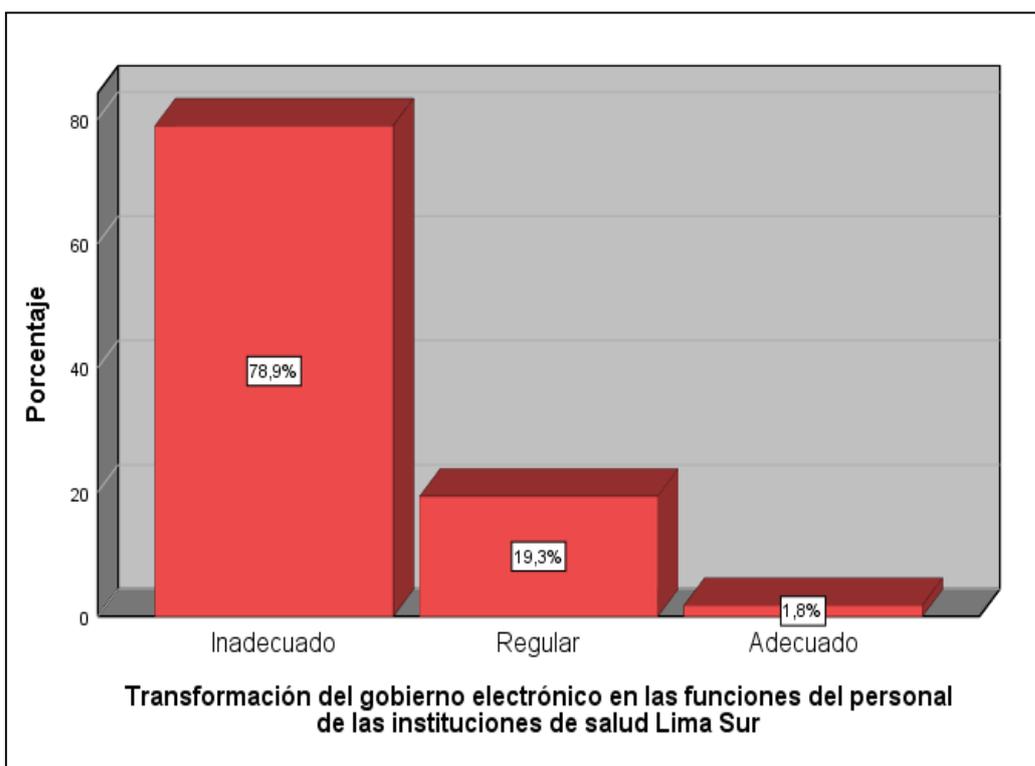


Figura 11. Niveles de transformación del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur.

En la tabla 16 y figura 11, se observó que, el 78.9% presenta un nivel inadecuado, el 19.3% tiene nivel regular y el 1.8% presenta nivel adecuado de transformación del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur.

3.2. Descriptivos comparativos

Tabla 17.

Distribución de datos comparativos según la variable gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y Lima Sur.

Nivel de Gobierno Electrónico	Establecimiento de Salud Lima Este	%	Establecimiento de Salud Lima Sur	%
Inadecuado	5	8,8	44	77,2
Regular	15	26,3	9	15,8
Adecuado	37	64,9	4	7,0
Total	57	100,0	57	100,0

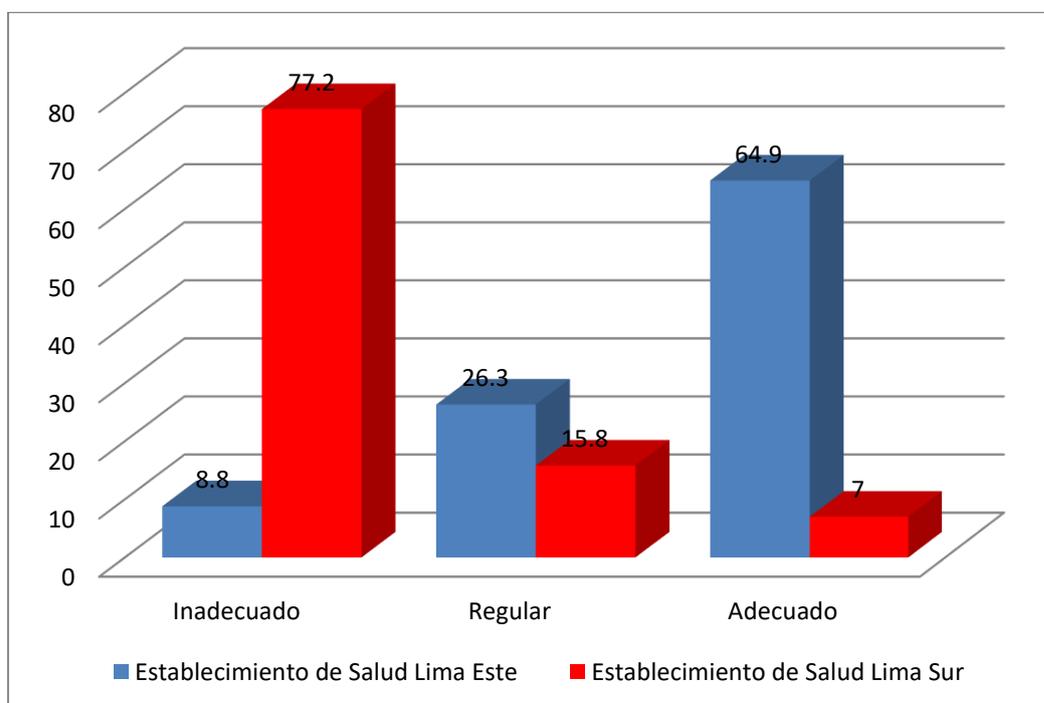


Figura 22. Distribución de datos comparativos según la variable gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y Lima Sur.

En la tabla 17 y figura 12, se observó que, el 8.8% presenta un nivel inadecuado, el 26.3% tiene nivel regular y el 64.9% presenta nivel adecuado de gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y el 77.2% presenta un nivel inadecuado, el 15.8% tiene nivel regular y el 7.0% presenta nivel adecuado de gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur .

Tabla 18.

Distribución de datos comparativos de presencia del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y Lima Sur.

Nivel de presencia Gobierno electrónico	Establecimiento de Salud Lima Este	%	Establecimiento de Salud Lima Sur	%
Inadecuado	2	3,5	42	73,7
Regular	7	12,3	14	24,6
Adecuado	48	84,2	1	1,8
Total	57	100,0	57	100,0

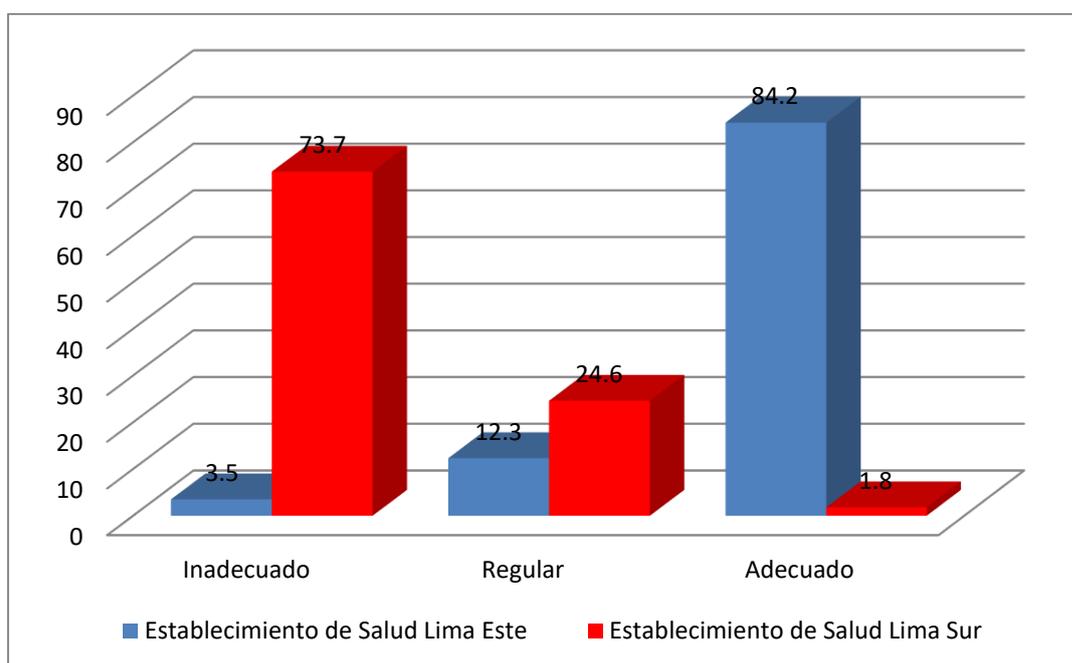


Figura 33. Distribución de datos de presencia del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y Lima Sur.

En la tabla 18 y figura 13, se observó que, el 3.5% presenta un nivel inadecuado, el 12.3% tiene nivel regular y el 84.2% presenta nivel adecuado de presencia del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y el 73.7% presenta un nivel inadecuado, el 24.6% tiene nivel regular y el 1.8% presenta nivel adecuado de presencia del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur.

Tabla 19.

Distribución de datos comparativos de interacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y Lima Sur.

Nivel de interacción Gobierno electrónico	Establecimiento de Salud Lima Este	%	Establecimiento de Salud Lima Sur	%
Inadecuado	2	3,5	41	71,9
Regular	13	22,8	15	26,3
Adecuado	42	73,7	1	1,8
Total	57	100,0	57	100,0

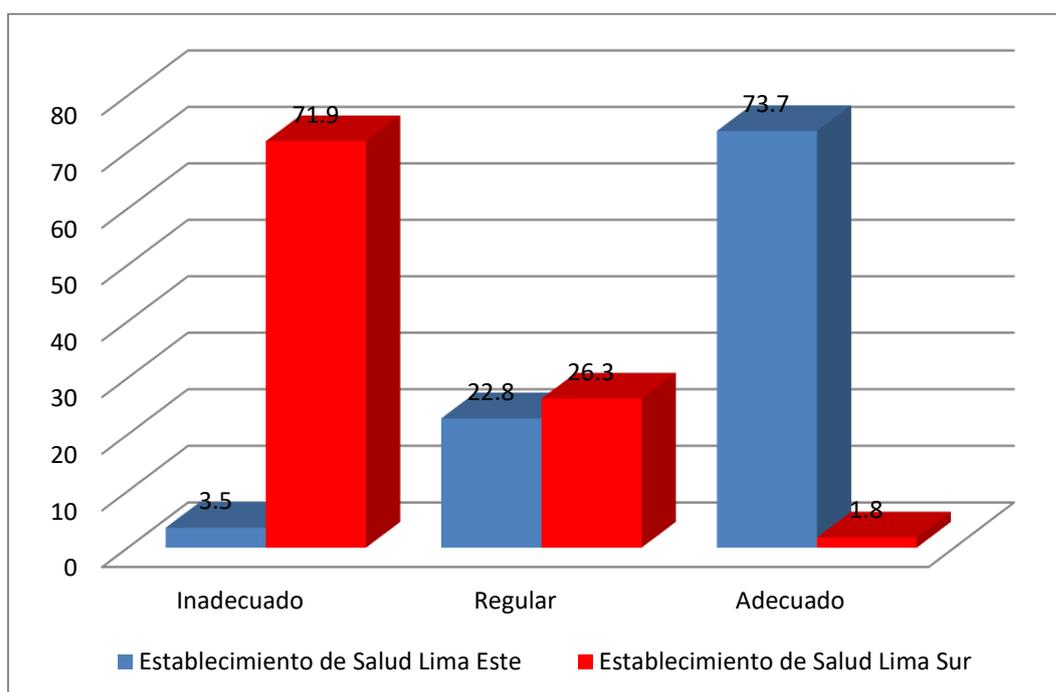


Figura 44. Distribución de datos de interacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y Lima Sur.

En la tabla 19 y figura 14, se observó que, el 3.5% presenta un nivel inadecuado, el 22.8% tiene nivel regular y el 73.7% presenta nivel adecuado de interacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y el 71.9% presenta un nivel inadecuado, el 26.3% tiene nivel regular y el 1.8% presenta nivel adecuado de interacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur.

Tabla 20.

Distribución de datos comparativos de transacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y Lima Sur.

Nivel de transacción Gobierno electrónico	Establecimiento de Salud Lima Este	%	Establecimiento de Salud Lima Sur	%
Inadecuado	1	1,8	43	75,4
Regular	18	31,6	12	21,1
Adecuado	38	66,7	2	3,5
Total	57	100,0	57	100,0

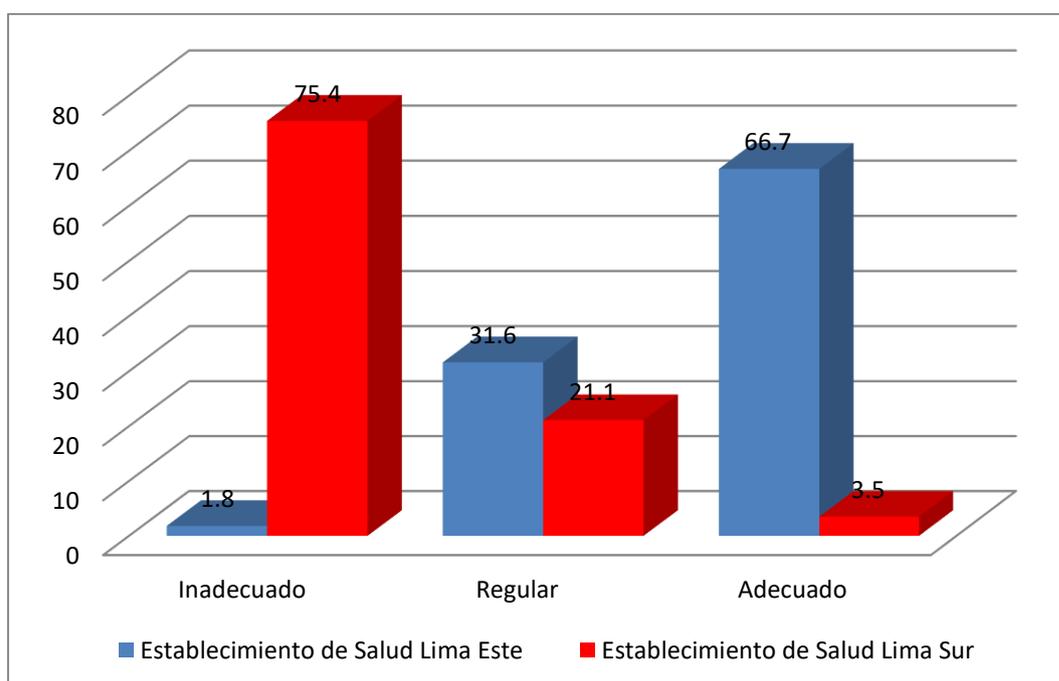


Figura 15. Distribución de datos de transacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y Lima Sur.

En la tabla 20 y figura 15, se observó que, el 1.8% presenta un nivel inadecuado, el 31.6% tiene nivel regular y el 66.7% presenta nivel adecuado de transacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y el 75.4% presenta un nivel inadecuado, el 21.1% tiene nivel regular y el 3.5% presenta nivel adecuado de transacción del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur.

Tabla 21.

Distribución de datos comparativos de transformación del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y Lima Sur.

Nivel de transformación Gobierno electrónico	Establecimiento de Salud Lima Este	%	Establecimiento de Salud Lima Sur	%
Inadecuado	5	8,8	45	78,9
Regular	15	26,3	11	19,3
Adecuado	37	64,9	1	1,8
Total	57	100,0	57	100,0

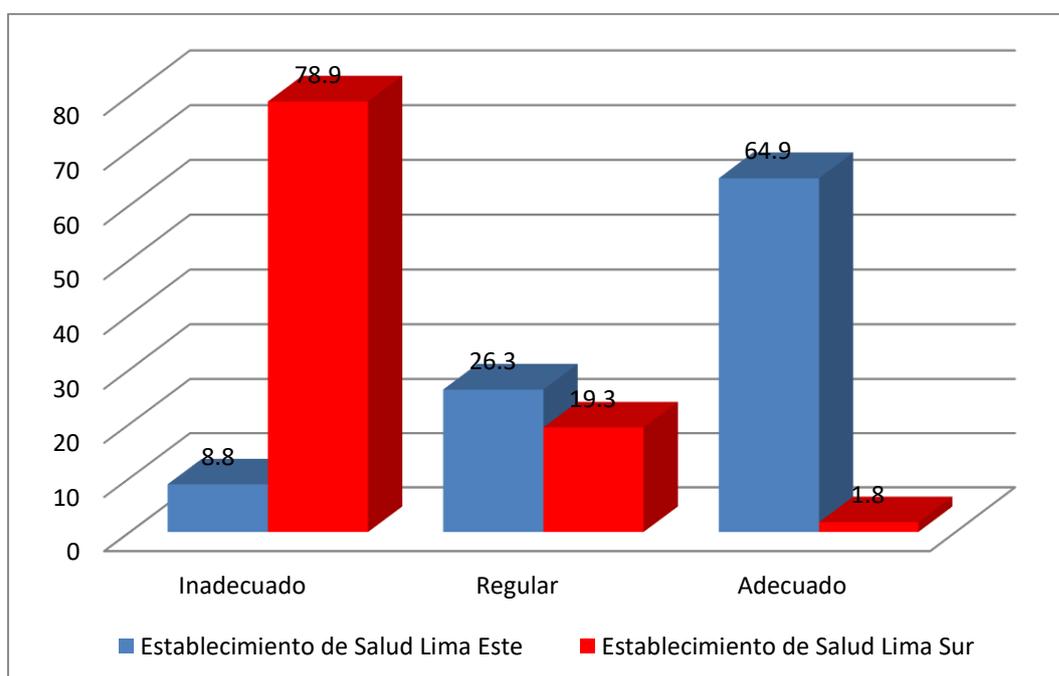


Figura 56. Distribución de datos de transformación del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y Lima Sur.

En la tabla 21 y figura 16, se observó que, el 8.8% presenta un nivel inadecuado, el 26.3% tiene nivel regular y el 64.9% presenta nivel adecuado de transformación del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y el 78.9% presenta un nivel inadecuado, el 19.3% tiene nivel regular y el 1.8% presenta nivel adecuado de transformación del gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur.

3.3. Contrastación de hipótesis

Para probar esta hipótesis, se procedió a utilizar estadística no paramétrica: Prueba U de Mann-Whitney aplicada a dos muestras independientes.

Hipótesis general

Ho: No existe diferencias significativas en el nivel de gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

H_i: Existe diferencias significativas en el nivel de gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Tabla 22.

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de gobierno electrónico gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018

Rangos				
	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur y Lima Este	Establecimiento de salud Lima Sur	57	43,03	2452,50
	Establecimiento de salud Lima Este	57	71,97	4102,50
	Total	114		

Estadísticos de prueba^a

	Gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur y Lima Este
U de Mann-Whitney	799,500
W de Wilcoxon	2452,500
Z	-4,681
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 22, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general y el puntaje del $\rho = .000 < .05$ e indica diferencias significativas, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, se obtuvieron puntuaciones, de Gobierno electrónico del Personal del establecimiento de salud Lima Sur con un (Promedio = 43.03) a diferencia de las encuestas de Gobierno electrónico del Personal del establecimiento de salud Lima Este con un (Promedio = 71.97). Por tanto, se afirma que existen diferencias significativas en la

percepción de Gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur y Lima Este 2018; siendo el personal del establecimiento de salud Lima Este quienes presentan mayores puntajes de gobierno electrónico.

Primera Hipótesis específica

Ho: No existe diferencias significativas en el nivel de presencia del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Hi: Existe diferencias significativas en el nivel de presencia del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Tabla 23.

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de presencia del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018

Rangos				
	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Presencia de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur y Lima Este	Establecimiento de salud Lima Sur	57	46,91	2674,00
	Establecimiento de salud Lima Este	57	68,09	3881,00
	Total	114		

Estadísticos de prueba ^a	
	Presencia de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur y Lima Este
U de Mann-Whitney	1021,000
W de Wilcoxon	2674,000
Z	-3,453
Sig. asintótica (bilateral)	,001

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 23, se presentan los resultados para contrastar la primera hipótesis específica y el puntaje del $\rho = .001 < .05$ e indica diferencias significativas, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, se obtuvieron puntuaciones, presencia de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur con un (Promedio = 46.91) a diferencia de las encuestas de presencia de gobierno electrónico del Personal de los

establecimientos de salud Lima Este con un (Promedio = 68.09). Por tanto, se afirma que existen diferencias significativas en la percepción de presencia del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018; siendo el personal del establecimiento de salud Lima Este quienes presentan mayores puntajes de presencia de gobierno electrónico.

Segunda hipótesis específica

Ho: No existe diferencias significativas en la interacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Hi: Existe diferencias significativas en la interacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Tabla 24.

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de interacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018

Rangos				
	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Interacción de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur y Lima Este.	Establecimiento de salud Lima Sur	57	45,47	2592,00
	Establecimiento de salud Lima Este	57	69,53	3963,00
	Total	114		
Estadísticos de prueba ^a				
	Interacción de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur y Lima Este.			
U de Mann-Whitney	939,000			
W de Wilcoxon	2592,000			
Z	-3,905			
Sig. asintótica (bilateral)	,000			
a. Variable de agrupación: Grupo				

En la tabla 24, se presentan los resultados para contrastar la segunda hipótesis específica y el puntaje del $p = .000 < .05$ e indica diferencias significativas, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, se obtuvieron puntuaciones, interacción de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur con un (Promedio =

45.47) a diferencia de las encuestas de interacción de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Este con un (Promedio = 69.53). Por tanto, se afirma que existen diferencias significativas en la percepción de interacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018; siendo el personal del establecimiento de salud Lima Este quienes presentan mayores puntajes de interacción del gobierno electrónico.

Tercera hipótesis específica

Ho: No existe diferencias significativas en la transacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Hi: Existe diferencias significativas en la transacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Tabla 25.

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de transacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018

Rangos				
	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Transacción de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur y Lima Este.	Establecimiento de salud Lima Sur	57	46,72	2663,00
	Establecimiento de salud Lima Este	57	68,28	3892,00
	Total	114		
Estadísticos de prueba ^a				
	Transacción de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur y Lima Este.			
U de Mann-Whitney	1010,000			
W de Wilcoxon	2663,000			
Z	-3,510			
Sig. asintótica (bilateral)	,000			
a. Variable de agrupación: Grupo				

En la tabla 25, se presentan los resultados para contrastar la tercera hipótesis específica y el puntaje del $p = .000 < .05$ e indica diferencias significativas por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se obtuvieron puntuaciones, de trabajo a turnos de transacción de gobierno

electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur (Promedio = 46.72) a diferencia de las encuestas de transacción de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Este con un (Promedio = 68.28). Por tanto, se afirma que existen diferencias significativas en la percepción de transacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018; siendo el personal del establecimiento de salud Lima Este quienes presentan mayores puntajes de transacción de gobierno electrónico.

Cuarta hipótesis específica

Ho: No existe diferencias significativas en la transformación del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Hi: Existe diferencias significativas en la transformación del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Tabla 26.

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de transformación del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018

Rangos				
	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Transformación de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur y Lima Este.	Establecimiento de salud Lima Sur	57	47,15	2687,50
	Establecimiento de salud Lima Este	57	67,85	3867,50
	Total	114		

Estadísticos de prueba ^a	
	Transformación de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur y Lima Este.
U de Mann-Whitney	1034,500
W de Wilcoxon	2687,500
Z	-3,352
Sig. asintótica (bilateral)	,001

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 26, se presentan los resultados para contrastar la cuarta hipótesis específica y el puntaje del ρ _value es $p=.001 < .05$ e indica diferencias significativas por lo tanto, se

rechaza la hipótesis nula y se obtuvieron puntuaciones, de factores de transformación de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur con un (Promedio = 47.15) a diferencia de las encuestas de Transformación de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Este con un (Promedio = 67.85). Por tanto, se afirma que existe diferencias significativas en la transformación del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018; siendo el personal del establecimiento de salud Lima Este quienes presentan mayores puntajes de transformación del gobierno electrónico.

IV. DISCUSSION

En la presente tesis se investigó sobre el Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018.

En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación de acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias en el nivel de Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 799,500, coincidiendo con el estudio de Fernández (2016), realizó la investigación titulada: Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres, 2016. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres 2016. El antecedente coincide con la teoría de Naser y Concha (2011) que se utilizó, el instrumento de medición que utilizó, para los resultados se utilizó la Prueba de U de Whitney también llamado Mann - Whitney – Wilcoxon, con una $p=0.000$ ($p < .05$), confirmándose que existe relación significativa se estableció $p = 0,000 < \alpha = 0,01$ se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se afirma que existen relación entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres 2016, además siendo el coeficiente de correlación 0,276 positivo se demuestra que existe un nivel bajo de correlación entre las variables.

Coincidiendo también con Cesetti (2017) en su tesis titulada “gobierno electrónico y el uso de las redes sociales en la administración pública. Caso de estudio comparativo: National Chiao Tung University (NCTU-Taiwán) y universidad nacional del sur (un-argentina)” Bahía Blanca- Argentina quien concluyó que se debería inquirir un equilibrio respecto de las verdaderas lacerias de los pobladores, más allá de la operatividad y validez buscada, tendiendo a un gobierno centrado en el poblador. Se puede percibir un cambio profundo en las disposiciones entre los habitantes, por la irrupción de las redes sociales, que modifican las maneras de tratarse entre el gobierno y los habitantes. En comienzo, una de las mayores indirectas en el hábito de las redes sociales de parte del ministerio es que las mismas son administradas por dependencias privadas. aun precisamente, los beneficiarios emplean las redes sociales para suscitar contenido, incluyendo manual, videos, fotografías, unir modernizaciones de estados y revelaciones. en general, son manidas como aplicaciones de internet de próxima generación o web 2.0 (o'reilly, 2007).

Ademas, Martínez (2017) en su estudio Gobierno electrónico en américa latina. Estudio comparativo de portales web de administraciones locales de México, Chile, Colombia y Uruguay” Toluca-México, concluyo que el promedio general que obtuvieron los 16 portales de gobierno es de 53.64%, es decir, al sumar cada una de las etapas del modelo evolutivo de gobierno digital – información, interacción, transacción, integración y participación o e-democracia–, más lo considerado por la metodología de Sandoval-Almazán y Gil-García (2009) – desempeño del portal y estilo y diseño– es que se corrobora esta afirmación. Del mismo modo, la interrogante que se tenía sobre la importancia que tienen los gobiernos nacionales federales o unitarios para el avance en gobierno digital en los municipios, se aprecia luego de la voluntad de algunos gobiernos locales para implementar el gobierno digital en sus municipios, pues no importó el desarrollo a nivel nacional (bueno o malo). Lo anterior se explica con base en el resultado obtenido por el portal web mejor evaluado, perteneciente al gobierno municipal de Guadalajara, México, quien obtuvo un resultado de 75.20%, acercando a la meta de un portal gubernamental eficiente, eficaz y efectivo que cubre las necesidades de transparencia, colaboración y comunicación que requieren los ciudadanos en este siglo XXI. Caso contrario fue el portal municipal de Carmelo, Uruguay, quien resultó con apenas 23.85% a pesar de pertenecer al país más desarrollado en materia de gobierno digital en américa latina de acuerdo con las evaluaciones de la ONU.

Es necesario tomar en cuenta que Carmona (2015) concluyo que existe una clara iniciativa por parte de la administración actual por modernizar su gestión mediante el pm(tecnologías de la informacion y la comunicación), pues este se presenta como elemento innovador. en este sentido, a través del plan se puede hacer evidente la implementación y potencialización de las estrategias estipuladas en la política de gel. Demostrando así, que existe articulación y coherencia normativa entre los diferentes niveles de gobierno.

En relación a la primera hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación de acuerdo a las evidencias estadísticas existen diferencias en el nivel de presencia del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 1021,000 . Al respecto De Bieito (2015) en su tesis titulada “Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay, tuvo como objetivo de estudio analizar cómo los gobiernos

departamentales del Uruguay definen las principales estrategias en proyectos de gobierno electrónico y entender los obstáculos que han enfrentado a la hora de confeccionar sus planes realizado Los resultados descriptivos se propuso determinar el grado de integración de los programas de gobierno electrónico departamentales con las agendas nacionales, otro punto significativo a destacar es la gran asimetría entre el grado avanzado de madurez y desarrollo del ge a nivel nacional y el grado limitado de evolución digital en lo departamental, salvo tres excepciones. Este análisis encontró que agestic aplica un método original y propietario para definir proyectos, un método que en sí se puede denominar un abordaje ejemplar.

En relación a la segunda hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación de acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias en el nivel de interacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 939,000, coincidiendo con la investigación realizada por Arias (2015) quien coincide en concluir que el gobierno electrónico es la base fundamental para el crecimiento de las tics y el desarrollo social y económico de una sociedad, la sociedad de la información es un estado de desarrollo que busca la igualdad digital y la inclusión ciudadana, Con el creciente desarrollo de las tics y la gran demanda de los usuarios que no la utilizan, hemos planteado en nuestro plan la creación de una red de multiservicios, en la cual se incorporen todos los servicios necesarios para el buen vivir y de esta manera acercar el estado hacia los ciudadanos.

En relación a la tercera hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación de acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias en el nivel de transacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 1010,000 , coincidiendo con la investigación de Mesa (2014) quien tuvo como objetivo identificar las condiciones necesarias para establecer mecanismos de coordinación adecuados para implementar la política de interoperabilidad del estado, quien concluyo: nos encontramos en una época de cambios principalmente impulsados por el desarrollo de las tic y su aplicación para el estado que ha dado lugar a hablar de gobierno electrónico y de interoperabilidad, en este sentido, resulta importante generar mayor conocimiento sobre los temas de gobierno electrónico. el presente estudio contribuye a entender el tema del gobierno electrónico y de la

interoperabilidad para el caso del Perú. Asimismo, el marco teórico de las políticas públicas planteado por Subirats, Knoepfel, Larrue y Varonne (2008) y la propuesta de teorización de gobierno electrónico propuesta por Criado, Ramilo y Salvador (2002), quienes plantean la necesidad de considerar los enfoques de la nueva gestión pública y la gobernanza, son válidas para estudiar los temas de gobierno electrónico. Igualmente, la explicación detallada tanto del gobierno electrónico como de la interoperabilidad sirve de fuente de información para futuras investigaciones sobre estos temas.

En relación a la cuarta hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación de acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias en el nivel de transformación del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 1034,500, coincidiendo Molina (2013) en su investigación tuvo como objetivo describir modelos de desarrollo de gobierno electrónico, que permita a las entidades del sector economía, y en particular al ministerio de economía y finanzas del Perú. Se concluyó: La etapa de transformación es la etapa de gobierno electrónico, en donde se integran y maximizan los servicios que brindan las entidades de la administración pública, y donde se logra que estos empleos sean de clase, efectivos y útiles a los beneficiarios, los servicios que se brindan en la etapa de transformación utilizan herramientas tecnológicas que permiten a los usuarios del gobierno electrónico, en todos sus niveles acercarse a las entidades, conversar y colaborar con ellas, así como contar con mayor facilidad para ubicar o generar la información que necesitan, el concepto de gobierno electrónico engloba, entre otros elementos, los siguientes: aplicación intensiva de las TIC's, implica innovación en las relaciones internas y externas del gobierno, afecta a la organización y función de gobierno en cuanto a acceso a la información, prestación de servicios y participación ciudadana, la gran evolución que han tenido las TIC's, y especialmente la internet, ha permitido que herramientas tecnológicas faciliten la colaboración y la participación de los usuarios con las entidades de la administración pública y con ellos mismos, lo que genera un círculo donde el conocimiento se traslada y se comparte con mayor velocidad.

V. CONCLUSIONES

Primera:

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias en el nivel de gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 799,500

Segunda:

De acuerdo a las evidencias estadísticas existen diferencias en el nivel de presencia del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 1021,000

Tercera:

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias en el nivel de interacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 939,000

Cuarta:

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias en el nivel de transacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 1010,000

Quinta:

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias en el nivel de transformación del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 1034,500

VI RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda adecuar los procesos administrativos de las instituciones públicas de salud a los avances de las tecnologías de la información y comunicación en mira del desarrollo de un gobierno electrónico con el único propósito de llegar a mantener los estándares de las diferentes instituciones públicas las cuales ya realizan con el principal objetivo el de realizar una interacción con el ciudadano más personalizada.

Segunda:

Además de lograr obtener mayor presencia en línea o sitios web donde podamos ser visiblemente activos de manera que los usuarios puedan tener mayor conocimiento de los tramites y procedimientos que la institución pública de salud brinda de cara a obtener un incrementando notable de presencia de los servicios públicos en línea.

Tercera:

También sugerimos analizar la interacción entre las instituciones públicas de salud y los ciudadanos con el único fin de lograr obtener una comunicación más directa, estando prestos a recibir opiniones las cuales puedan ser absueltas inmediatamente haciéndoles saber que, si estamos ahí, generando foros de opinión donde ellos puedan interactuar de una manera más ágil.

Cuarta:

Cabe resaltar la importancia de la transacción donde ya los usuarios puedan realizar de manera rápida y oportuna los diferentes procedimientos administrativos que las instituciones públicas de salud requieren, de esta manera poder hacerle el seguimiento correspondiente a cada uno de los tramites y lograr culminarlos en línea sin tener que apersonarse para dicho proceso.

Quinta:

Como última recomendación podemos lograr una transformación en miras al gobierno electrónico, generando una diferencia en la forma de ver los procedimientos acostumbrados a realizar generando una cultura tecnológica, redefiniendo los procesos a realizar en la búsqueda de una integración con las diferentes instituciones públicas para así obtener un servicio más personalizado.

VII. REREFENCIAS

- Arias, J. (2015). *Análisis de la implementación del gobierno electrónico en Ecuador*. (Tesis de maestría). Universidad del litoral Guayaquil, Ecuador. Recuperada de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14114>
- Bieito, M. (2015). *Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay*. (Tesis de doctorado). Universidad Oberta de Catalunya Montevideo, Uruguay. Recuperada de <https://www.tdx.cat/handle/10803/369307>
- Calot, L. (2006). *Mejores prácticas de gobierno electrónico en América Latina*. Buenos Aires, Argentina: Universidad de Buenos Aires.
- Carmona, M. (2015). *Retos y oportunidades del uso de la herramienta de gobierno electrónico "tanque de pensamiento" para la construcción del plan maestro de tecnologías de la información y las comunicaciones Bogotá*. (Tesis de maestría). Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. Recuperada de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/20574>
- Cardona, D. (2009). *Las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC- en la relación Administración Pública- Ciudadano*. Colombia: Universidad Del Rosario. Bogotá.
- Cesetti, A. (2017). *Gobierno electrónico y el uso de las redes sociales en la administración pública. caso de estudio comparativo: National Chiao Tung university (NCTU-Taiwán) y Universidad Nacional del Sur (UNS-Argentina)*. (Tesis de maestría). Aires, Argentina: Universidad Nacional del Sur Buenos. Recuperada de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/3769>
- Cortez, J. y Cardona, D. (2015). *Gobierno electrónico en América Latina*. Bogotá, Colombia: Universidad del rosario.
- Fernández, E. (2016). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres, 2016*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperada de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6011/Fernandez_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (5a. ed.) México: Editorial MC Graw Hill.

Martínez, F. (2017). *Gobierno electrónico en América Latina estudio comparativo de portales web de administraciones locales de México, Chile, Colombia y Uruguay*. (Tesis de maestría). México: Universidad autónoma Toluca. Recuperada de http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR_Tesis%20Maestria_Portales%20Web%20Locales.pdf?sequence=1

Méndez, M. (2014). *Implementación del proceso centralizado de adquisición de servicios relacionados con las tecnologías de información y comunicaciones en las Entidades del gobierno nacional caso de estudio: servicios de seguridad de información*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperada de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/332302/MENDEZ_MT.pdf?sequence=1

Mesa, C. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico en el Perú*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica. Recuperada de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6721/MESA_TORRE_CRISTIAN_INTEROPERABILIDAD.pdf?sequence=1

Molina, J. (2013). *Un modelo de e-gobierno para el sector economía basado en componentes de la web 2.0*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Recuperada de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3743/Molina_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Naser, A. y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago, Chile: Naciones Unidas. Bogotá, Colombia.

- Pando, D. y Fernández, N. (2013). *El gobierno electrónico a nivel local. Buenos Aires, Argentina: Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento CIPPEC.*
- Pérez, W. y Hilbert, M. (2009). *Desarrollo de las tecnologías y tecnologías para el desarrollo.* Santiago, Chile: Naciones Unidas.
- Rincón, E. y Cárdenas, C. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico.* Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica.* (5a. ed.). Lima-Peru: Business support Aneth S.R.L.
- Valle, M. (2015). *Percepción de los usuarios hacia un modelo online e-government en la Ugel 306 Rioja.* (Tesis de maestría). Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego
Recuperada de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1406/1/Valle_Arevalo_percepcion_usuarios_modelo_Online.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018

Autor: Martel Velasquez Hugo Antonio

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general ¿Qué diferencias existen en la aplicación de gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018?</p> <p>Problema específico ¿Qué diferencias existen en la presencia del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018?</p> <p>¿Qué diferencias existen en la interacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018?</p> <p>¿Qué diferencias existen en la transacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018?</p> <p>¿Qué diferencias existen en la transformación del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018?</p>	<p>Objetivo general Comparar las diferencias que existen en la aplicación de gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018</p> <p>Objetivo específico Comparar las diferencias que existen en la presencia del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018</p> <p>Comparar las diferencias que existen en la interacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018</p> <p>Comparar las diferencias que existen en la transacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018</p> <p>Comparar las diferencias que existen en la transformación del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018</p>	<p>Hipótesis general Existen diferencias significativas en la aplicación de gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018</p> <p>Hipótesis específicas Existen diferencias significativas en la presencia del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018</p> <p>Existen diferencias significativas en la interacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018</p> <p>Existen diferencias significativas en la transacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018</p> <p>Existen diferencias significativas en la transformación del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018</p>	Variable 1: Gobierno Electrónico			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			Presencia	Servicios Tramites y formatos Boletín Institucional	(1)(2) (3)(4) (5)(6)	1.- Totalmente en Desacuerdo
			Interacción	Email institucional Ayuda al usuario Teléfono institucional	(7) (8) (9)(10) (11) (12)	2.- En desacuerdo
			Transacción	Móvil Tramite en línea Certificado digital	(13) (14) (15)(16) (17) (18)	3.- Indeciso
			Transformación	Integración Personalización Cultura	(19) (20) (21) (22) (23) (24))	4.- De acuerdo
						5.- Totalmente de acuerdo

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA COMPARATIVA		
<p>TIPO:</p> <p>Según finalidad: Básica</p> <p>Según la secuencia de la observación: transversal</p> <p>Según tiempo ocurrencia: prospectivo</p> <p>Según análisis y alcance resultados: observacional</p> <p>DISEÑO:</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>No experimental</p> <p>Nivel: descriptivo, comparativo</p> <p>MÉTODO:</p> <p>Hipotético deductivo, con un Enfoque Cuantitativo.</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población estará constituida por las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018</p> <p>TIPO DE MUESTRA:</p> <p>Muestreo probabilístico por estratos.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Es un subgrupo de la población de interés sobre del cual se recolecta datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativa.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> $Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N$ $n = \frac{e^2 (N - 1) + Z^2 p \cdot q}{n = 114}$	<p>Variable 1</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Ficha técnica:</p> <p>Nombre original: Cuestionario Gobierno electrónico en la gestión Pública.</p> <p>Autor : Naser, A. y Concha, G. (2011).</p> <p>Lugar: Lima</p> <p>Duración : Aproximadamente de 30 a 40 minutos</p> <p>Administración: Individual o colectivo</p> <p>Aplicación: Sujetos de 18 a más.</p> <p>Puntuación: Calificación manual o computarizada</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Para el análisis estadístico se utilizará el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 25. Los datos obtenidos serán presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlos e interpretarlos.</p> <p>Se aplica la prueba estadística Alfa de Cronbach para la variable Gobierno Electrónico en la presente tesis; la confiabilidad se define como el grado en que una tesis es consistente para medir la variable en estudio, teniendo el siguiente resultado:</p> <div style="text-align: center;"> <p>Estadísticas de fiabilidad</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">Alfa de Cronbach</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">,942</td> </tr> </table> </div> <p>Para el contraste de hipótesis se usó la prueba estadística U de Mann - Whitney 0.94 con un 0,942 de confianza.</p>	Alfa de Cronbach	,942
Alfa de Cronbach					
,942					

Anexo 2. Instrumento

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: GOBIERNO ELECTRONICO

INSTRUCCIONES:

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de Gobierno electrónico en la Institución donde usted labora. La presente encuesta es confidencial y anónima; Por favor responder con sinceridad.

Marca con (X) tu respuesta de acuerdo a tu opinión.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

GOBIERNO ELECTRONICO								
Servicios								
PRESENCIA	1	La información establecida sobre los servicios que brinda la institución son de fácil acceso para los usuarios	1	2	3	4	5	
	2	Los servicios que la institución brinda cuentan con la presencia adecuada para su mayor difusión.	1	2	3	4	5	
	Trámites							
	3	Los trámites documentarios establecidos para las diversas gestiones administrativas debieran ser necesariamente impresos.	1	2	3	4	5	
	4	Posee las herramientas necesarias para la ejecución de trámites documentarios en línea.	1	2	3	4	5	
	Boletín institucional							
	5	Considera que el boletín institucional es importante para proveer información al ciudadano.	1	2	3	4	5	
	6	Considera de utilidad el mapa web al visitar la dirección electrónica de la institución.	1	2	3	4	5	
	Email institucional							
	INTERACCION	7	Obtienes respuestas inmediatas al realizar las consultas vía mensaje de email al correo institucional.	1	2	3	4	5
		8	Las consultas vía email son redirigidas a las áreas específicas en el momento adecuado para su pronta respuesta.	1	2	3	4	5
Ayuda al usuario								
9		Los usuarios cuentan con un chat individual de atención donde pueden obtener ayuda para las diversas consultas que se puedan generar.	1	2	3	4	5	
10		Poseen los usuarios la opción de poder hacer sus consultas en línea de forma rápida y oportuna.	1	2	3	4	5	
Teléfono institucional								
11	Los usuarios y público en general cuentan con una comunicación telefónica efectiva.	1	2	3	4	5		

	12	La central telefónica cuenta con las capacidades requeridas para la buena distribución de las llamadas siendo estas atendidas de manera efectiva.	1	2	3	4	5
TRANSACCION	Móvil						
	13	El soporte tecnológico móvil que posee la institución son los necesarios para mantener una interacción con los usuarios.	1	2	3	4	5
	14	El acceso al portal web de la institución esta adecuada a las características de visualización móvil.	1	2	3	4	5
	Trámite en línea						
	15	Tienen los usuarios el acceso a descargar los formularios de las diversas gestiones a realizar mediante la página web de la institución.	1	2	3	4	5
	16	De realizar un trámite en la institución el usuario posee las opciones tecnológicas para seguir su trámite en línea.	1	2	3	4	5
	Certificado digital						
	17	Las respuestas a los trámites seguidos vía web en el portal de la institución cuentan con certificación digital.	1	2	3	4	5
18	La certificación digital es una opción para hacer valer un documento con valor oficial en la institución.	1	2	3	4	5	
TRANSFORMACION	Integración						
	19	Cree usted que los servicios brindados por la institución están integrados a las directivas del gobierno electrónico	1	2	3	4	5
	20	El desarrollo tecnológico se encuentra integrado en los objetivos de la institución.	1	2	3	4	5
	Personalización						
	21	Los servicios con los que la institución cuenta son cada vez más personalizados.	1	2	3	4	5
	22	Usted cree que la atención a los usuarios en las diferentes interacciones con la institución posee una atención personalizada.	1	2	3	4	5
	Cultura						
23	Cree usted que la institución posee una cultura de modernización de los procesos.	1	2	3	4	5	
24	La cultura de gobierno electrónico es importante en la relación gobierno y ciudadanos	1	2	3	4	5	

Anexo 3. Artículo científico**Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018****Br. Martel Velasquez Hugo Antonio****hugomartelv@hotmail.com****Escuela de Posgrado****Universidad César Vallejo Filial Lima Este****1. RESUMEN**

Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018, es la investigación que presento; tuvo como finalidad de comparar cómo se desarrolla el Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018.

La investigación fue de tipo básica, el alcance fue descriptivo comparativo y el diseño utilizado fue no experimental, de corte transversal. El instrumento fue el cuestionario. La población fue de conformada 114 la cual está representada por los trabajadores de los departamentos de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este, que forman parte de la población; se realizó la confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach, y procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 25).

En el análisis descriptivo se observó que, el 8.8% presenta un nivel inadecuado, el 26.3% tiene nivel regular y el 64.9% presenta nivel adecuado de gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Este y el 77.2% presenta un nivel inadecuado, el 15.8% tiene nivel regular y el 7.0% presenta nivel adecuado de gobierno electrónico en las funciones del personal de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este. De acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias en el nivel de gobierno electrónico del Personal del personal de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este

2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 799,500

Palabra Clave: Gobierno electrónico

Abstract

Electronic Government development opportunity in the functions of the personnel of the department of economy of the institutions of Health Lima South and Lima East 2018, is the research that I present; Its purpose was to compare how the electronic Government develops development opportunity in the functions of the personnel of the institutions of Health Lima South and Lima East 2018.

The research was of a basic type, the scope was comparative descriptive and the design used was non-experimental, cross-sectional. The instrument was the questionnaire. The population was formed 114, which is represented by the workers of the economy departments of the Health Institutions Lima Sur and Lima Este, which are part of the population; Reliability was performed using Cronbach's Alpha, and data processing was performed with the SPSS software (version 25).

In the descriptive analysis it was observed that 8.8% presented an inadequate level, 26.3% had a regular level and 64.9% presented an adequate level of electronic government in the functions of the staff of the health institutions of Lima East and 77.2% presented a inadequate level, 15.8% has a regular level and 7.0% presents an adequate level of electronic government in the functions of the staff of the health institutions Lima South and Lima East. According to the statistical evidences, there are differences in the level of electronic government of the personnel of the health institutions of Lima Sur and Lima Este 2018; since the level of significance calculated is $p < .05$ and U of Mann Whitney is 799,500

Keyword: Electronic Government

2. INTRODUCCIÓN

Gobierno electrónico en nuestro país mantiene una falta de herramientas para establecer un gobierno electrónico competente, siendo nuestro principal problema la infraestructura, ya que mantenemos una muy pobre inversión en equipo tecnológico, siendo ellos los más adecuados para establecer el soporte a toda la población que así lo requiera. Al efectuar los servicios a los beneficiarios son realizados de forma manual con poca precisión y mucha falta de dialogo entre las partes y por ende entre los procesos. Al poseer el desconocimiento de las herramientas indispensables para el óptimo desarrollo de sus funciones es que los

cambios se hacen más lentos, de forma mecanizada y susceptible a errores, mantendríamos un clima de revisión constante en los procesos, perdiendo horas hombre; una mala información del estado sobre el proceder habitual y la demora en la atención a los beneficiarios y lo más importante es la pérdida del tiempo, la cual podría ser aplicada en mejorar continuamente y conseguir como objetivo comparar las diferencias que existen en la aplicación de gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Gobierno electrónico como la oportunidad de desarrollar estrecha relación entre el estado, pobladores, sucesores de ministerios y compañías, a través de las Tic, permitiendo la repercusión y compilación de comunicación y beneficios tanto adentro como afuera del dominio para la prestación de servicios, la toma de resoluciones y la rendición de relaciones, las direcciones de salubridad son las cuales implementan, ejecutan, controlan y adecuan las políticas de salubridad aplicándolas a la existencia sanitaria para impulsar la dirección de los beneficios con imparcialidad y claridad, brindando una atención integral al usuario en forma efectiva en los diferentes niveles de atención con enfoque de red mediante un proceso de mejoramiento continuo de la calidad y del desarrollo del recurso humano para lograr una comunidad saludable.

La escasa relación entre la institución, ciudadanos y usuarios de los diferentes servicios que brindan, los cuales, mediante las tecnologías de información y comunicación, (Tic) se pueden rebajar la brecha puesto que se han puesto al servicio de un tipo original de gestión pública, caracterizado por la ayuda al poblador, la profesionalización de la dirección, y eficacia, la calidad y mejora continua de los procesos.

Fernández (2016) en su tesis titulada “Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres, 2016” tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres 2016. Concluyó: 1) Se encuentra una relación entre el gobierno electrónico y participación ciudadana se puede evidenciar un coeficiente de correlación de $r=, 276$, con una $p=0.000$ ($p< .05$), sustentándose que la relación es significativa entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres – 2016. 2) Existe relación entre la dimensión presencia del gobierno electrónico y la participación ciudadana, se evidencia un coeficiente de correlación de $r=, 292$, con una $p=0.000$ ($p< .05$), confirmándose que existe relación significativa entre el la presencia del gobierno electrónico y la participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres – 2016. 3) Existe relación entre la dimensión información urbana del

gobierno electrónico y la participación ciudadana, se evidencia un coeficiente de correlación de $r=, 241$, con una $p=0.000$ ($p< .05$), confirmándose que existe relación significativa entre la información urbana del gobierno electrónico y la participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres – 2016. 4) Existe relación entre la dimensión interacción del gobierno electrónico y la participación ciudadana, se evidencia un coeficiente de correlación de $r=, 297$, con una $p=0.000$ ($p< .05$), confirmándose que existe relación significativa entre la interacción del gobierno electrónico y la participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres – 2016. 5) Existe relación entre la dimensión transacción del gobierno electrónico y la participación ciudadana, se evidencia un coeficiente de correlación de $r=, 339$, con una $p=0.000$ ($p< .05$), confirmándose que existe relación significativa entre la transacción del gobierno electrónico y la participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres – 2016. 6) Existe relación entre la democracia electrónica del gobierno electrónico y la participación ciudadana, se evidencia un coeficiente de correlación de $r=, 228$, con una $p=0.000$ ($p< .05$), confirmándose que existe relación significativa entre la democracia electrónica del gobierno electrónico y la participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres – 2016.

Definición de gobierno electrónico

Naser y Concha, (2011) Se habla de gobierno electrónico como el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional.

3. METODOLOGÍA

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestó que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Según su finalidad la presente investigación fue de tipo básica, pues según Sánchez y Reyes (2015) manifestaron que es “aquella que trata de responder a los problemas sustanciales, en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permitan organizar una teoría científica” (p. 45).

El presente estudio fue de Nivel descriptivo – comparativo porque los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas,

grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” Hernández, et al. (2014, p. 80). El estudio fue descriptivo comparativo porque consideró dos o más investigaciones descriptivas simples, para luego comparar los datos recogidos, en otras palabras, estuvo constituido por una variable y se compara con dos o más poblaciones con similares características.

El diseño de la investigación fue no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” Hernández, et al. (2014, p. 149).

4. RESULTADOS

Tabla 20

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de presencia del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018

Rangos				
	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Presencia de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur y Lima Este	Establecimiento de salud Lima Sur	57	46,91	2674,00
	Establecimiento de salud Lima Este	57	68,09	3881,00
	Total	114		

Estadísticos de prueba ^a	
	Presencia de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur y Lima Este
U de Mann-Whitney	1021,000
W de Wilcoxon	2674,000
Z	-3,453
Sig. asintótica (bilateral)	,001

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 20, se presentan los resultados para contrastar la primera hipótesis específica y el puntaje del $p = .001 < .05$ e indica diferencias significativas, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, se obtuvieron puntuaciones, presencia de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur con un (Promedio = 46.91) a diferencia de las encuestas de presencia de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Este con un (Promedio = 68.09). Por tanto, se afirma que

existen diferencias significativas en la percepción de presencia del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018; siendo el personal del establecimiento de salud Lima Este quienes presentan mayores puntajes de presencia de gobierno electrónico.

Tabla 21

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de interacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018

Rangos				
	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Interacción de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur y Lima Este.	Establecimiento de salud Lima Sur	57	45,47	2592,00
	Establecimiento de salud Lima Este	57	69,53	3963,00
	Total	114		

Estadísticos de prueba ^a	
	Interacción de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur y Lima Este.
U de Mann-Whitney	939,000
W de Wilcoxon	2592,000
Z	-3,905
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 21, se presentan los resultados para contrastar la segunda hipótesis específica y el puntaje del $p = .000 < .05$ e indica diferencias significativas, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, se obtuvieron puntuaciones, interacción de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur con un (Promedio = 45.47) a diferencia de las encuestas de interacción de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Este con un (Promedio = 69.53). Por tanto, se afirma que existen diferencias significativas en la percepción de interacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018; siendo el personal del establecimiento de salud Lima Este quienes presentan mayores puntajes de interacción del gobierno electrónico.

Tabla 22

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de transacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Rangos				
	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Transacción de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur y Lima Este.	Establecimiento de salud Lima Sur	57	46,72	2663,00
	Establecimiento de salud Lima Este	57	68,28	3892,00
	Total	114		

Estadísticos de prueba ^a	
	Transacción de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur y Lima Este.
U de Mann-Whitney	1010,000
W de Wilcoxon	2663,000
Z	-3,510
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 22, se presentan los resultados para contrastar la tercera hipótesis específica y el puntaje del $p = .000 < .05$ e indica diferencias significativas por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se obtuvieron puntuaciones, de trabajo a turnos de transacción de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur (Promedio = 46.72) a diferencia de las encuestas de transacción de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Este con un (Promedio = 68.28). Por tanto, se afirma que existen diferencias significativas en la percepción de transacción del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018; siendo el personal del establecimiento de salud Lima Este quienes presentan mayores puntajes de transacción de gobierno electrónico.

Tabla 23

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de transformación del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018.

Rangos					
	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos	
Transformación de gobierno electrónico	de Establecimiento de salud del Lima Sur	57	47,15	2687,50	
Personal de establecimientos de salud	los Establecimiento de salud Lima Este	57	67,85	3867,50	
Lima Sur y Lima Este.	Total	114			

Estadísticos de prueba ^a	
	Transformación de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur y Lima Este.
U de Mann-Whitney	1034,500
W de Wilcoxon	2687,500
Z	-3,352
Sig. asintótica (bilateral)	,001

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 23, se presentan los resultados para contrastar la cuarta hipótesis específica y el puntaje del ρ _value es $p=.001 < .05$ e indica diferencias significativas por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se obtuvieron puntuaciones, de factores de transformación de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Sur con un (Promedio = 47.15) a diferencia de las encuestas de Transformación de gobierno electrónico del Personal de los establecimientos de salud Lima Este con un (Promedio = 67.85). Por tanto, se afirma que existe diferencias significativas en la transformación del gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018; siendo el personal del establecimiento de salud Lima Este quienes presentan mayores puntajes de transformación del gobierno electrónico.

5. DISCUSIÓN

En la presente tesis se investigó sobre el Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018.

En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación de acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias en el nivel de Gobierno electrónico

oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 799,500, coincidiendo con el estudio de Fernández (2016), realizó la investigación titulada: Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres, 2016. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres 2016. El antecedente coincide con la teoría de Naser y Concha (2011) que se utilizó, el instrumento de medición que utilizó, para los resultados se utilizó la Prueba de U de Whitney también llamado Mann - Whitney – Wilcoxon, con una $p=0.000$ ($p < .05$), confirmándose que existe relación significativa se estableció $p = 0,000 < \alpha = 0,01$ se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se afirma que existen relación entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres 2016, además siendo el coeficiente de correlación 0,276 positivo se demuestra que existe un nivel bajo de correlación entre las variables.

6. CONCLUSIONES

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias en el nivel de gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de salud Lima Sur y Lima Este 2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 799,500.

7. REFERENCIAS

- Arias, J. (2015). Análisis de la implementación del gobierno electrónico en Ecuador. (Tesis de maestría). Ecuador: Universidad del Litoral Guayaquil. Recuperada de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14114>
- Fernández, E. (2016). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres, 2016*. (Tesis de maestría). Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6011/Fernandez_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, S, Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. México: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Naser, A. y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago, Chile: Naciones unidas.

**Anexo 5. Base de datos de la variable Gobierno Electrónico
Lima Sur**

P1	P2	P3	P4	P5	P6	D1	P7	P8	P9	P10	P11	P12	D2	P13	P14	P15	P16	P17	P18	D3	P19	P20	P21	P22	P23	P24	D4	T. T.
2	1	4	1	3	2	13	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	1	1	2	7	1	1	2	2	1	1	8	36
2	1	4	1	3	2	13	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	1	1	2	7	1	1	2	2	1	1	8	36
2	1	4	1	3	2	13	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	1	1	2	7	1	1	2	2	1	1	8	36
2	1	4	1	3	2	13	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	1	1	2	7	1	1	2	2	1	1	8	36
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
2	1	4	1	3	2	13	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	1	1	2	7	1	1	2	2	1	1	8	36
2	1	4	1	3	2	13	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	1	1	2	7	1	1	2	2	1	1	8	36
2	1	4	1	3	2	13	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	1	1	2	7	1	1	2	2	1	1	8	36
2	1	4	1	3	2	13	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	1	1	2	7	1	1	2	2	1	1	8	36

2	1	4	1	3	2	13	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	1	1	2	7	1	1	2	2	1	1	8	36
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
2	1	4	1	3	2	13	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	1	1	2	7	1	1	2	2	1	1	8	36
2	1	4	1	3	2	13	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	1	1	2	7	1	1	2	2	1	1	8	36
2	1	4	1	3	2	13	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	1	1	2	7	1	1	2	2	1	1	8	36
2	1	4	1	3	2	13	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	1	1	2	7	1	1	2	2	1	1	8	36
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53
3	2	4	2	4	3	18	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	53

Lima Este



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 26 de julio de 2018

Carta P.431 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA SUR
Atención:
JEFE DE UNIDAD

Asunto: Carta de Presentación del estudiante HUGO ANTONIO MARTEL VELASQUEZ

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a HUGO ANTONIO MARTEL VELASQUEZ identificado(a) con DNI N.° 41117352 y código de matrícula N.° 65000012682; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

GOBIERNO ELECTRÓNICO OPORTUNIDAD DE DESARROLLO EN LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD LIMA SUR Y LIMA ESTE 2018

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas

Jefe de Unidad

ESCUELA DE POSGRADO

FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE



LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Expediente para validar los instrumentos de
medición a través de juicio de expertos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Presente

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

Me es muy grato dirigirme a usted para expresarle mis saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Este, promoción 2018-II, aula 301, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro.

El título de mi proyecto de investigación es Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le haré llegar contiene:

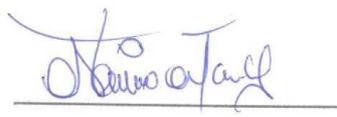
- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Lic. ROSANA BAUCHES VELAZQUEZ
 DIRECTORA
 DNI 06627017
 26/6/2018



Martel Velasquez Hugo Antonio
 D.N.I: 41117352

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: GOBIERNO ELECTRONICO

Se habla de gobierno electrónico como el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional. (Naser y Concha, 2011, p. 11).

Dimensiones de las variables:

Presencia

En esta primera etapa el gobierno tiene presencia en Internet a través de la divulgación de sus sitios web o portales. En esta instancia los organismos ponen a disposición información básica de manera rápida y directa. No existe mayor relación con ciudadanos y empresas debido a que la información puesta en línea no posibilita la interacción. (Naser y Concha, 2011, p. 16).

Interacción

En la etapa de interacción es posible una comunicación más directa entre los ciudadanos y los organismos. Estos no solo brindan información, sino que están preparados para recibir opiniones y establecer una comunicación con la población a través del correo electrónico, envío de formularios, de comentarios de opinión o de foros. (Naser y Concha, 2011, p. 16).

Transacción

Con la transacción, una vez completada la etapa anterior, los organismos brindan a los ciudadanos la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la dependencia correspondiente. Los sitios web de los organismos están preparados para ofrecer sus trámites y servicios como un complemento de la atención "cara a cara" en las oficinas.

Hasta esta fase, el avance se genera fundamentalmente por un salto tecnológico. Es decir, no se generan implicaciones en las estructuras organizacionales o funcionales de las agencias de la administración pública. Los proyectos de gobierno electrónico se pueden adelantar hasta esta etapa sin la generación de sinergias entre instituciones, ya que corresponde a la automatización de las actividades que se desarrollan de manera independiente y "usan" al ciudadano como enlace entre las organizaciones. (Naser y Concha, 2011, p. 16).

Transformación

En la cuarta fase, que corresponde a la transformación, el salto es cultural, lo cual genera un reto mayor para su implementación porque implica una redefinición de los servicios y de la operación de la administración pública, creando una integración total entre agencias y entre niveles regionales, así como con el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y el ciudadano, permitiendo servicios cada vez más personalizados. (Naser y Concha, 2011, p. 16).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: GOBIERNO ELECTRONICO

Dimensión	Indicador	kems	Escala y valores	Niveles y rangos
Presencia	Servicios	1,2,		
	Tramites y formatos	3,4,		Adecuada (74-100)
Interacción	Boletín Institucional	5,6,		
	Email institucional	7,8,	1.-Totalmente en Desacuerdo	
	Ayuda al usuario	9,10,	2.-En desacuerdo	Regular (47-73)
	Teléfono institucional	11,12	3.- Indeciso	
Transacción	Móvil	13,14,	4.-De acuerdo	
	Tramite en línea	15,16,		
	Certificado digital	17,18,	5.- Totalmente de Acuerdo.	Inadecuada (20-46)
Transformación	Integración	19,20,		
	Personalización	21,22,		
	Cultura	23,24		

Fuente: Naser y Concha (2011)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRONICO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹ Relevancia ² Claridad ³				Sugerencias	
		SI	No	SI	No		SI
Dimensión 1: Presencia							
1	La información establecida sobre los servicios que brinda la institución son de fácil acceso para los usuarios	X		X			
2	Los servicios que la institución brinda cuentan con la presencia adecuada para su mayor difusión.	X		X			
3	Los trámites documentarios establecidos para las diversas gestiones administrativas deberían ser necesariamente impresos.	X		X			
4	Posee las herramientas necesarias para la ejecución de trámites documentarios en línea.	X		X			
5	Considera que el botón institucional es importante para proveer información al ciudadano.	X		X			
6	Considera de utilidad el mapa web al visitar la dirección electrónica de la institución.	X		X			
Dimensión 2: Interacción							
7	Obtienes respuestas inmediatas al realizar las consultas vía mensaje de email al correo institucional.	X		X			
8	Las consultas vía email son redirigidas a las áreas específicas en el momento adecuado para su pronta respuesta.	X		X			
9	Los usuarios cuentan con un chat individual de atención donde puedan obtener ayuda para las diversas consultas que se puedan generar.	X		X			
10	Poseen los usuarios la opción de poder hacer sus consultas en línea de forma rápida y oportuna.	X		X			
11	Los usuarios y público en general cuentan con una comunicación telefónica efectiva.	X		X			
12	La central telefónica cuenta con las capacidades requeridas para la buena distribución de las llamadas siendo estas atendidas de manera efectiva.	X		X			
Dimensión 3: Transacción							
13	El soporte tecnológico móvil que posee la institución son los necesarios para mantener una interacción con los usuarios.	X		X			
14	El acceso al portal web de la institución está adecuada a las características de visualización móvil.	X		X			
15	Tienen los usuarios el acceso a descargar los formularios de las diversas gestiones a realizar mediante la página web de la institución.	X		X			
16	De realizar un trámite en la institución el usuario posee las opciones tecnológicas para seguir su trámite en línea.	X		X			
17	Las respuestas a los trámites seguidos vía web en el portal de la institución cuentan con verificación digital.	X		X			
18	La certificación digital es una opción para hacer valer un documento con valor oficial en la institución.	X		X			
Dimensión 4: Transformación							
19	Cree usted que los servicios brindados por la institución están integrados a las directivas del gobierno electrónico.	X		X			

20	El desarrollo tecnológico se encuentra integrado en los objetivos de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Los servicios con los que la institución cuenta son cada vez más personalizados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Usted cree que la atención a los usuarios en las diferentes interacciones con la institución posee una atención personalizada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Cree usted que la institución posee una cultura de modernización de los procesos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	La cultura de gobierno electrónico es importante en la relación gobierno y ciudadanos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mrs. Sanchez, Triarte, Rojas

Especialidad del validador: Administración de la Evaluación

DNI: 016227017

Fecha de emisión del 20.18.



Pertinencia: El ítem corresponde al concepto lógico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
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.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Presente

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

Me es muy grato dirigirme a usted para expresarle mis saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Este, promoción 2018-II, aula 301, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro.

El título de mi proyecto de investigación es Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le haré 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 mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Martel Velasquez Hugo Antonio

D.N.I.: 41117352



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: GOBIERNO ELECTRONICO

Se habla de gobierno electrónico como el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional. (Naser y Concha, 2011, p. 11).

Dimensiones de las variables:

Presencia

En esta primera etapa el gobierno tiene presencia en Internet a través de la divulgación de sus sitios web o portales. En esta instancia los organismos ponen a disposición información básica de manera rápida y directa. No existe mayor relación con ciudadanos y empresas debido a que la información puesta en línea no posibilita la interacción. (Naser y Concha, 2011, p. 16).

Interacción

En la etapa de interacción es posible una comunicación más directa entre los ciudadanos y los organismos. Estos no solo brindan información, sino que están preparados para recibir opiniones y establecer una comunicación con la población a través del correo electrónico, envío de formularios, de comentarios de opinión o de foros. (Naser y Concha, 2011, p. 16).

Transacción

Con la transacción, una vez completada la etapa anterior, los organismos brindan a los ciudadanos la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la dependencia correspondiente. Los sitios web de los organismos están preparados para ofrecer sus trámites y servicios como un complemento de la atención "cara a cara" en las oficinas.

Hasta esta fase, el avance se genera fundamentalmente por un salto tecnológico. Es decir, no se generan implicaciones en las estructuras organizacionales o funcionales de las agencias de la administración pública. Los proyectos de gobierno electrónico se pueden adelantar hasta esta etapa sin la generación de sinergias entre instituciones, ya que corresponde a la automatización de las actividades que se desarrollan de manera independiente y "usan" al ciudadano como enlace entre las organizaciones. (Naser y Concha, 2011, p. 16).

Transformación

En la cuarta fase, que corresponde a la transformación, el salto es cultural, lo cual genera un reto mayor para su implementación porque implica una redefinición de los servicios y de la operación de la administración pública, creando una integración total entre agencias y entre niveles regionales, así como con el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y el ciudadano, permitiendo servicios cada vez más personalizados. (Naser y Concha, 2011, p. 16).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: GOBIERNO ELECTRONICO

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Presencia	Servicios Tramites y formatos Boletín Institucional	1,2,	1.-Totalmente en Desacuerdo	Adecuada (74-100)
		3,4,		
Interacción	Email Institucional Ayuda al usuario Teléfono institucional	5,6,	2.-En desacuerdo	Regular (47-73)
		7,8,		
Transacción	Móvil Tramite en línea Certificado digital	9,10,	3.- Indeciso	
		11,12		
Transformación	Integración Personalización Cultura	13,14,	4.-De acuerdo	Inadecuada (20-46)
		15,16,		
		17,18,	5.- Totalmente de Acuerdo.	
		19,20,		
		21,22,		
		23,24		

Fuente: Naser y Concha (2011)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRONICO

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No		
Dimensión 1: Presencia									
1	La información establecida sobre los servicios que brinda la institución son de fácil acceso para los usuarios	X		X		X			
2	Los servicios que la institución brinda cuentan con la presencia adecuada para su mayor difusión.	X		X		X			
3	Los trámites documentarios establecidos para las diversas gestiones administrativas deberán ser necesariamente impresos.	X		X		X			
4	Posee las herramientas necesarias para la ejecución de trámites documentarios en línea.	X		X		X			
5	Considera que el boletín institucional es importante para proveer información al ciudadano.	X		X		X			
6	Considera de utilidad el mapa web al visitar la dirección electrónica de la institución.			X		X			
Dimensión 2: Interacción									
7	Obtiene respuestas inmediatas al realizar las consultas vía mensaje de email al correo institucional.	X		X		X			
8	Las consultas vía email son redirigidas a las áreas específicas en el momento adecuado para su pronta respuesta.	X		X		X			
9	Los usuarios cuentan con un chat individual de atención donde pueden obtener ayuda para las diversas consultas que se puedan generar.	X		X		X			
10	Poseen los usuarios la opción de poder hacer sus consultas en línea de forma rápida y oportuna.	X		X		X			
11	Los usuarios y público en general cuentan con una comunicación telefónica efectiva.	X		X		X			
12	La central telefónica cuenta con las capacidades requeridas para la buena distribución de las llamadas siendo estas atendidas de manera efectiva.	X		X		X			
Dimensión 3: Transacción									
13	El soporte tecnológico móvil que posee la institución son los necesarios para mantener una interacción con los usuarios.	X		X		X			
14	El acceso al portal web de la institución esta adecuada a las características de visualización móvil.	X		X		X			
15	Tienen los usuarios el acceso a descargar los formularios de las diversas gestiones a realizar mediante la página web de la institución.	X		X		X			
16	De realizar un trámite en la institución el usuario posee las opciones tecnológicas para seguir su trámite en línea.	X		X		X			
17	Las respuestas a los trámites seguidos vía web en el portal de la institución cuentan con certificación digital.	X		X		X			
18	La certificación digital es una opción para hacer valer un documento con valor oficial en la institución.	X		X		X			
Dimensión 4: Transformación									
19	Creo usted que los servicios brindados por la institución están integrados a las directivas del gobierno electrónico.	X		X		X			

20	El desarrollo tecnológico se encuentra integrado en los objetivos de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
21	Los servicios con los que la institución cuenta son cada vez más personalizados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
22	Usted cree que la atención a los usuarios en las diferentes interacciones con la institución posee una atención personalizada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
23	Cree usted que la institución posee una cultura de modernización de los procesos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
24	La cultura de gobierno electrónico es importante en la relación gobierno y ciudadanos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

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: DR. TESSICA PALACIOS GAY DNI: 00370757

Especialidad del validador: Metodología

He de Tuico del 20 18


 Firma de Pedro Pablo Kuczynski
 Director General

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

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



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Presente

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

Me es muy grato dirigirme a usted para expresarle mis saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Este, promoción 2018-II, aula 301, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro.

El título de mi proyecto de investigación es Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le haré 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 mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Martel Velasquez Hugo Antonio

D.N.I: 41117352



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: GOBIERNO ELECTRONICO

Se habla de gobierno electrónico como el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional. (Naser y Concha, 2011, p. 11).

Dimensiones de las variables:

Presencia

En esta primera etapa el gobierno tiene presencia en Internet a través de la divulgación de sus sitios web o portales. En esta instancia los organismos ponen a disposición información básica de manera rápida y directa. No existe mayor relación con ciudadanos y empresas debido a que la información puesta en línea no posibilita la interacción. (Naser y Concha, 2011, p. 16).

Interacción

En la etapa de interacción es posible una comunicación más directa entre los ciudadanos y los organismos. Estos no solo brindan información, sino que están preparados para recibir opiniones y establecer una comunicación con la población a través del correo electrónico, envío de formularios, de comentarios de opinión o de foros. (Naser y Concha, 2011, p. 16).

Transacción

Con la transacción, una vez completada la etapa anterior, los organismos brindan a los ciudadanos la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la dependencia correspondiente. Los sitios web de los organismos están preparados para ofrecer sus trámites y servicios como un complemento de la atención "cara a cara" en las oficinas.

Hasta esta fase, el avance se genera fundamentalmente por un salto tecnológico. Es decir, no se generan implicaciones en las estructuras organizacionales o funcionales de las agencias de la administración pública. Los proyectos de gobierno electrónico se pueden adelantar hasta esta etapa sin la generación de sinergias entre instituciones, ya que corresponde a la automatización de las actividades que se desarrollan de manera independiente y "usan" al ciudadano como enlace entre las organizaciones. (Naser y Concha, 2011, p. 16).

Transformación

En la cuarta fase, que corresponde a la transformación, el salto es cultural, lo cual genera un reto mayor para su implementación porque implica una redefinición de los servicios y de la operación de la administración pública, creando una integración total entre agencias y entre niveles regionales, así como con el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y el ciudadano, permitiendo servicios cada vez más personalizados. (Naser y Concha, 2011, p. 16).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: GOBIERNO ELECTRONICO

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Presencia	Servicios Tramites y formatos Boletín Institucional	1,2,		
		3,4,		Adecuada (74-100)
Interacción	Email institucional Ayuda al usuario Teléfono institucional	5,6,	1.- Totalmente en Desacuerdo	
		7,8,		Regular (47- 73)
		9,10,	2.- En desacuerdo	
		11,12	3.- Indeciso	
Transacción	Móvil Tramite en línea Certificado digital	13,14,		
		15,16,	4.- De acuerdo	
		17,18,	5.- Totalmente de Acuerdo.	Inadecuada (20-46)
Transformación	Integración Personalización Cultura	19,20,		
		21,22, 23,24		

Fuente: Naser y Concha (2011)



UCV
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DEL URUGUAY
ESCUOLA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRONICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Presencia							
1	La información establecida sobre los servicios que brinda la institución son de fácil acceso para los usuarios	X		X		X		
2	Los servicios que la institución brinda cuentan con la presencia adecuada para su mayor difusión.	X		X		X		
3	Los trámites documentarios establecidos para las diversas gestiones administrativas debieran ser necesariamente impresos.	X		X		X		
4	Posee las herramientas necesarias para la ejecución de trámites documentarios en línea.	X		X		X		
5	Considera que el boletín institucional es importante para proveer información al ciudadano.	X		X		X		
6	Considera de utilidad el mapa web al visitar la dirección electrónica de la institución.	X		X		X		
	Dimensión 2: Interacción	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Obtiene respuestas inmediatas al realizar las consultas vía mensaje de email al correo institucional.	X		X		X		
8	Las consultas vía email son redirigidas a las áreas específicas en el momento adecuado para su pronta respuesta.	X		X		X		
9	Los usuarios cuentan con un chat individual de atención donde pueden obtener ayuda para las diversas consultas que se puedan generar.	X		X		X		
10	Poseen los usuarios la opción de poder hacer sus consultas en línea de forma rápida y oportuna.	X		X		X		
11	Los usuarios y público en general cuentan con una comunicación telefónica efectiva.	X		X		X		
12	La central telefónica cuenta con las capacidades requeridas para la buena distribución de las llamadas siendo estas atendidas de manera efectiva.	X		X		X		
	Dimensión 3: Transacción	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El soporte tecnológico móvil que posee la institución son los necesarios para mantener una interacción con los usuarios.	X		X		X		
14	El acceso al portal web de la institución esta adecuada a las características de visualización móvil.	X		X		X		
15	Tienen los usuarios el acceso a descargar los formularios de las diversas gestiones a realizar mediante la página web de la institución.	X		X		X		
16	De realizar un trámite en la institución el usuario posee las opciones tecnológicas para seguir su trámite en línea.	X		X		X		
17	Las respuestas a los trámites seguidos vía web en el portal de la institución cuentan con certificación digital.	X		X		X		
18	La certificación digital es una opción para hacer valer un documento con valor oficial en la institución.	X		X		X		
	Dimensión 4: Transformación	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Cree usted que los servicios brindados por la institución están integrados a las directivas del gobierno electrónico.	X		X		X		

20	El desarrollo tecnológico se encuentra integrado en los objetivos de la institución.	X						
21	Los servicios con los que la institución cuenta son cada vez más personalizados.	X	X					
22	Usted cree que la atención a los usuarios en las diferentes interacciones con la institución, posee una atención personalizada.	X	X					
23	Cree usted que la institución posee una cultura de modernización de los procesos.	X	X					
24	La cultura de gobierno electrónico es importante en la relación gobierno y ciudadanos	X	X					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: HUANCACHUARI FLORES SIMEON DNI: 06163184

Especialidad del validador:

16 de Abril del 2018

SIMÓN HUANCACHUARI FLORES
ABOGADO
REG. C.A.L. 7051
DOCTOR EN DERECHO

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

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Jessica Paola Palacios Garay, docente de la facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima – Este, revisor (a) de la tesis titulada:

"Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018" del estudiante Hugo Antonio Martel Velasquez constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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.



San Juan de Lurigancho, 11 de Agosto del 2018

Firma

Dra. Jessica Paola Palacios Garay

DNI: 00370757

	Elaboró Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 Vicerrectorado de Investigación
---	---------------------------------------	--------	--	---

Feedback Studio - Google Chrome
 Es seguro | https://ev.tumbin.com/app/cam/ev/?lang=es&oc=989111680&u=1074418222&c=3
 feedback studio

tesis

ESCUELA DE POSGRADO
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018

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

AUTOR:
 Br. Marcel Velásquez Hugo Antonio

ASESORA:
 Dra. Jessica Paola Palacios Gamay

SECCIÓN:
 Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Reforma y modernización del estado

PERÚ - 2018

Resumen de coincidencias
23 %

1	es.siloeshare.net	Fuente de Internet	3 %
2	Entregado a Universidad...	Trabajo de estudiante	3 %
3	repositoriodigital.una.edu...	Fuente de Internet	2 %
4	tesis.pucp.edu.pe	Fuente de Internet	2 %
5	repositorio.una.edu.pe	Fuente de Internet	2 %
6	www.dsplace.espol.edu...	Fuente de Internet	2 %
7	repositorioacademico...	Fuente de Internet	1 %
8	docslide.us	Fuente de Internet	1 %
9	www.repositorioacademico...	Fuente de Internet	1 %
10	Entregado a Tecsup	Trabajo de estudiante	1 %
11	repositorio.una.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
12	www.docstoc.com	Fuente de Internet	1 %
13	Entregado a Universidad...		< 1 %

Página: 1 de 83 Número de palabras: 20007 Test-only Report | High Resolution Activado 105 s.m. 11/08/2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Hugo Antonio Martel Velasquez, identificado con DNI N° 41117352, egresado de la Escuela Profesional de Postgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo(X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33



FIRMA

DNI: 41117352.

FECHA: 15 de Noviembre del 2018

					
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Trujillo	Vicerrectorado de Investigación



AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE POSGRADO

Mg. Miguel Angel Pérez Pérez

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Hugo Antonio Martel Velasquez

INFORME TÍTULADO:

GOBIERNO ELECTRÓNICO OPORTUNIDAD DE DESARROLLO EN LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD LIMA SUR Y LIMA ESTE 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 17 de Agosto del 2018

NOTA O MENCIÓN: 16



Mg. Miguel Angel Pérez Pérez

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN