



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Aplicación de la Agenda Digital 2.0 para la Mejora en  
la Eficiencia y Transparencia en la Unidad Ejecutora  
Proyecto Naylamp, Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Maldonado Zambrano Victor Hugo

**ASESOR:**

Dr. Montenegro Camacho Luis Arturo

**SECCION**

CIENCIAS EMPRESARIALES

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

**PERÚ - 2018**

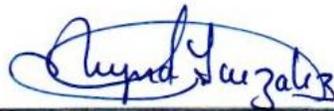
**PAGINA JURADO**



---

Mg. Pedro Arturo Barbosa Zelada

Presidente



---

Mg. Julissa Reyna González

Secretario



---

Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho

Vocal

## DEDICATORIA

*A ti mi Dios. Cada mañana tenías para mí una oportunidad de vida, me dabas la fuerza de continuar y nada soy sin tu voluntad. Gracias por permitirme estar y llegar donde hoy me encuentro.*

*Para ti, Alicia; Dios te puso en mi vida y juntos iniciamos un sueño llamado familia, juntos pasamos momentos difíciles, pero también otros de gran satisfacción. Cada paso que doy lleva tu aliento y consejos, ahora puedo decir que juntos llegamos a esta meta mía y que también hiciste tuya. ¡Gracias por tu apoyo y amor incondicional!*

*Este logro va dedicado a mis padres, aquellos que acompañaron mis desvelos y que siempre tenían para ofrecerme su amor, apoyo, ánimo y deseo de superación en la vida. ¡Los amo mucho!, siempre los llevo en mi corazón.*

*A mis hermanos que son ejemplo de vida para mí, de quienes puedo contar con sus oraciones y obtener esa bendición para seguir con esta meta personal. Son y siempre serán mis mejores amigos.*

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros docentes y asesor quienes conocen el deseo de logro que aspiramos y de quienes podemos contar con un buen consejo y aliento para encaminarnos a la superación profesional y calidad de persona.

Un agradecimiento especial a la Unidad Ejecutora N° 005 Naylamp Lambayeque. Este estudio no pudo ser posible sin su apoyo en el levantamiento de información demostrando su asequibilidad y entusiasmo en todo aquello que pueda mejorar su servicio al Ciudadano.

Al profesor Godofredo Puican Carreño, por su aliento, motivación y apoyo en la presente investigación.

A todos los servidores públicos, Administrados y Compañeros quienes contribuyeron con sus opiniones e ideas. A ustedes gracias por su tiempo y colaboración para con este trabajo de investigación.

El Autor



## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Víctor Hugo Maldonado Zambrano** egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 43455136

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la tesis titulada: **APLICACIÓN DE LA AGENDA DIGITAL 2.0 PARA LA MEJORA EN LA EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA UNIDAD EJECUTORA PROYECTO NAYLAMP, LAMBAYEQUE**, la misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO  
REDACTADO EN ESTA NOTARIA

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 26 de junio del 2017

  
  
Victor Hugo Maldonado Zambrano  
43455136

CERTIFICO: Que la firma que antecede pertenece  
Victor Hugo Maldonado Zambrano  
identificado (a) con: D.M. 43455136  
Conforme al art. 108 D. Leg. 1049, El Notario no asume  
responsabilidad sobre el contenido del documento.

Chiclayo, 18 AGO 2018



  
Henry Macedo Villanueva  
ABOGADO - NOTARIO DE CHICLAYO  
Reg. CNLAM N° 23

ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO  
REDACTADO EN ESTA NOTARIA

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: **APLICACIÓN DE LA AGENDA DIGITAL 2.0 PARA LA MEJORA EN LA EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA UNIDAD EJECUTORA PROYECTO NAYLAMP, LAMBAYEQUE**, lo cual constituye un interesante aporte a la Unidad Ejecutora 005 Naylamp Lambayeque, del Ministerio de Cultura, con el objetivo de mejorar la Eficiencia y Transparencia de la Gestión Pública que se ofrece en dicha institución.

Esperando que el presente trabajo de investigación constituya un aporte para la Institución del estado y lo pueda tomar como un instrumento válido para dar a conocer las debilidades que existen en la institución.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y de mérito a su aprobación.

El autor

## ÍNDICE

<b>PAGINA JURADO</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b> .....	v
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	vii
<b>ÍNDICE</b> .....	viii
<b>RESUMEN</b> .....	xiii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiv
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	15
1.1 Realidad Problemática .....	17
1.1.1 A nivel Internacional .....	17
1.1.2 A nivel nacional .....	18
1.1.3 A nivel Local .....	19
1.2 Trabajos Previos.....	19
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	30
1.3.1 Eficiencia .....	30
1.3.2 Eficiencia Pública.....	30
1.3.3 Tiempo Gubernamental .....	31
1.3.4 Servicio Público .....	31
1.3.5 Modernización del Estado Peruano .....	32
1.3.6 Transparencia y Acceso a la Información Pública.....	33
1.3.7 Ingreso a la Información Pública del Estado.....	34
1.3.8 Autoridad Nacional de Transparencia .....	35
1.3.9 Las TIC y su desarrollo .....	35

1.3.10	Capacidades Cognoscitivas TIC en el Empleado Público.....	36
1.3.11	Desarrollo de las TIC en el Perú.....	36
1.3.12	Gobierno Electrónico en el Perú .....	37
1.3.13	Normativa para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú .....	38
1.3.14	Agenda Digital Peruana 2.0 .....	40
1.3.15	Formulación de la Agenda Digital Peruana 2.0.....	41
1.3.16	Matriz de Objetivos y Estrategias de la Agenda Digital 2.0 .....	41
1.4	Formulación del Problema .....	48
1.5	Justificación del Estudio .....	49
1.6	Hipótesis.....	50
1.6.1	Objetivo General .....	50
1.6.2	Objetivos Específicos.....	50
II.	Método .....	51
2.1	Diseño de Investigación .....	51
2.2	Variables y Operacionalización .....	51
2.2.1	Definición conceptual.....	51
2.2.2	Definición Operacional.....	52
2.2.3	Operacionalización de las variables.....	52
2.3	Población y Muestra.....	53
2.3.1	Población.....	53
2.3.2	Muestra.....	53
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	54
2.5	Método de análisis de datos .....	55
2.6	Aspectos éticos.....	55
III.	Resultados .....	56
IV.	Discusión.....	77
V.	Conclusiones .....	80

VI. Recomendaciones.....	82
VII. Referencias.....	83
<b>ANEXOS .....</b>	<b>86</b>
<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS.....</b>	<b>107</b>
<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS.....</b>	<b>108</b>

Tabla 1. Matriz de Objetivos y Estrategias - Agenda Digital 2.0 .....	42
Tabla 2. Operacionalización de las variables.....	52
Tabla 3. Estadísticos de muestras relacionadas.....	56
Tabla 4. Prueba de muestras relacionadas .....	56
Tabla 5. Nivel de Eficiencia y Transparencia .....	57
Tabla 6. Nivel de Servicio .....	60
Tabla 7. Nivel de Accesibilidad .....	61
Tabla 8. Nivel del Tiempo .....	62

Figura 1 - Esquema de Gobierno Electrónico - (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2013)....	38
Figura 2 - Evolución Eficiencia y Transparencia (Fuente: Elaboración Propia) .....	58
Figura 3 - Evolución del Nivel de Servicio (Fuente: Elaboración Propia) .....	60
Figura 4 - Evolución del Nivel de Accesibilidad (Fuente: Elaboración Propia) .....	62
Figura 5 - Evolución del Nivel Tiempo (Fuente: Elaboración Propia) .....	63
Figura 6 - Implementación Protocolo IPv4 a IPv6 en la UE 005 Naylamp (Fuente: Elaboración Propia).....	64
Figura 7 - Convenio Interinstitucional UE005 – GRL (Fuente Unidad Ejecutora 005 Naylamp Lambayeque).....	65
Figura 8 - Acceso a Consulta tu Trámite (Fuente: Elaboración Propia) .....	66
Figura 9 - Acceso SISGEDO (Fuente: Elaboración Propia).....	66
Figura 10 - Datos Generales de la UE005 (Fuente: Elaboración Propia).....	67
Figura 11 - Datos Presupuestales – Proyectos de Inversión (Fuente: Elaboración Propia).....	68
Figura 12 - Adquisición de Bienes y Servicios (Fuente: Elaboración Propia) .....	68
Figura 13 - Información Adicional Pertinente – Notas de Prensa (Fuente: Elaboración Propia) .....	69
Figura 14 - Resoluciones Directorales – Búsqueda Ágil (Fuente: Elaboración Propia) .....	70
Figura 15 - Intranet de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp (Fuente: Elaboración Propia) .....	71
Figura 16 - Gestión de información (Fuente: Elaboración Propia).....	72
Figura 17- Directorio Institucional (Fuente: Elaboración Propia) .....	73
Figura 18 – Contáctenos (Fuente: Elaboración Propia).....	74
Figura 19 - Capacitación SISGEDO (Fuente: Elaboración Propia) .....	76

## RESUMEN

La Unidad Ejecutora N° 005 - Proyecto Especial Naylamp Lambayeque, forma parte del Ministerio de Cultura como institución de derecho público con autonomía administrativa y financiera a fin de avalar, fomentar, resguardar, preservar y estudiar el patrimonio arqueológico Lambayecano.

La Unidad Ejecutora 005 dentro de sus funciones emplea un conjunto de sistemas informáticos como el SIAF, SISGEDO, Portal Institucional y de Transparencia. Si bien estos sistemas son importantes, no participan en gran parte de las labores operativas de la institución las cuales consumen gran esfuerzo del empleado público disminuyendo así su eficiencia y la transparencia de sus acciones públicas.

La problemática llevó a la formulación del siguiente cuestionamiento: ¿De qué manera se podría mejorar la Eficiencia y Transparencia en la Gestión Pública en la Unidad Ejecutora 005 Naylamp? Planteándose como solución que a través de la aplicación de la Agenda Digital 2.0 se puede mejorar la eficiencia y transparencia de su Gestión Pública.

Esta solución estuvo basada en la aplicación de 2 de los 8 objetivos de la Agenda Digital 2.0 que fueron Objetivo 1 y Objetivo 7, implementando soluciones innovadoras de comunicación, procesos con calidad y orientadas al ciudadano, cuya población de estudio fue conformado por Servidores y Administrados de esta institución.

Como conclusión, esta propuesta actuando de manera transversal en las actividades de la Unidad Ejecutor 005, mejoró su eficiencia en gestión y proporcionó un correcto ámbito de accesibilidad y transparencia a la información pública.

Palabras claves: Agenda digital 2.0, Eficiencia, Transparencia, Unidad Ejecutora 005 Naylamp.

## ABSTRACT

Special Project Naylamp Lambayeque – Unidad Ejecutora No. 005 is part of Ministry of Culture. It is an institution with administrative and financial autonomy. It has the purpose of endorse, encourage, protect, preserve and study the archaeological of Lambayeque.

The Unidad Ejecutora 005, within its functions, uses a set of computer systems; they are SIAF, SISGEDO, Institutional and Transparency Web. These systems are important, but they don't participate, in great measure, of the institution's operative tasks, so they don't allow accessibility with a correct transparency and upgrade, therefore these tasks consume a lot effort of the public employee, decreasing their efficiency.

The problem formulated the question: How can we get better the Efficiency and Transparency of Public Management in the Unidad Ejecutora 005 Naylamp? The answer was with the application of the Digital Agenda 2.0. It can improve the efficiency and transparency of Public Management in this institution.

This solution has based around the application of two of the eight objectives of the Digital Agenda 2.0: "Objective 1" and "Objective 7". It implemented innovative communication solutions, administrative processes with quality and oriented to the public, and it has a population with Servers and Managed of this institution.

In conclusion, this solution with a transversally work in the activities of the Unidad Ejecutora 005 improved the efficiency in management and provided a correct labor in the accessibility and transparency of the information.

Keywords: Agenda Digital 2.0, Efficiency, Transparency, Unidad Ejecutora No. 005 Naylamp.

## INTRODUCCIÓN

La Unidad Ejecutora N° 005 - Proyecto Especial Naylamp, se constituyó mediante la Ley N° 28939 el 22 de diciembre del 2006 y mediante el Decreto Supremo N° 029- 2006-ED del 2006, con la finalidad de garantizar, potenciar, activar, la protección, defensa y conservación e investigación del patrimonio arqueológico de Lambayeque y desarrollar un polo turístico sostenible y está conformada por los Museos Tumbas Reales de Sipán, Museo Arqueológico Nacional Brüning, Museo Nacional Sicán y los Museos de Sitio de Túcume, Huaca Rajada Sipán y Chotuna Chornancap (Unidad Ejecutora N° 005 Naylamp, 2017).

Esta Unidad Ejecutora 005, si bien surge como parte del Ministerio de Educación, mediante la Resolución de carácter Ministerial N° 039-2011-MC, se precisó que este formase parte del Ministerio de Cultura, siendo así una institución de derecho público con autonomía administrativa y financiera para asuntos que estén dentro de su competencia, pero siendo dependiente presupuestalmente del Ministerio de Cultura.

La Unidad Ejecutora 005, para el cumplimiento de sus funciones, emplea un conjunto de sistemas informáticos en sus distintas áreas de trabajo. Entre las principales se cuenta:

- **SIAF:** Sistema Integrado de Administración Financiera, proveída por el Ministerio de Economía y Finanzas cuyo uso es obligatorio a nivel nacional y que es un sistema integrado por diversos módulos que permite el planeamiento, procesamiento y reportes sobre el uso de los recursos financieros del sector público (Nieto, 2014).
- **SISGEDO:** Sistema de Gestión Documentaria, proveída por el Gobierno Regional de Lambayeque a través de un convenio con la Unidad Ejecutora 005 y que proporciona una infraestructura informática para el seguimiento de todo trámite administrativo en la institución.
- **Portal de Transparencia:** De acceso libre al público en general y en donde se publica la información general, presupuestal, proyectos de inversión, personal, entre otros datos propios de la Unidad Ejecutora 005.
- **Portal Institucional:** Portal Web de la Unidad Ejecutora 005 que contiene la información más relevante del quehacer institucional así como publicaciones obtenidas de las investigaciones y procesamiento de información puesta a favor del ciudadano gratuitamente.

Si bien estos sistemas son importantes, no participan en gran medida de las labores operativas de la institución, además de que no permiten una accesibilidad al ciudadano a fin de que puedan realizar una gestión simplificada, obtener información de manera transparente y actualizada. La gran cantidad de tareas operativas consumen gran esfuerzo del empleado público y un alto consumo de material de oficina, esto en conjunto exige una necesidad de nuevas alternativas tecnológicas que permita agilizar y aumentar la eficiencia y transparencia en la institución.

El presente trabajo denominado Aplicación de la Agenda Digital 2.0 para la mejora en la Eficiencia y Transparencia en la Unidad Ejecutora Proyecto Naylamp, Lambayeque, fue una investigación de tipo Aplicativo con diseño Pre Experimental con un solo grupo Pre y Post Test, que implementó acciones basadas en la Agenda Digital 2.0, la cual conlleva un conjunto de objetivos y estrategias empleando las Tecnologías de la Información convirtiendo a la Unidad Ejecutora 005 es una institución de Gobierno Electrónico. Se empleó para este fin 2 de los 8 objetivos de esta agenda las cuales fueron seleccionadas previo diagnóstico elaborado como un PRE TEST y que cuyos resultados fueron evaluados mediante técnicas de encuestas validadas mediante Alfa de Cronbach y la prueba F de ANOVA cuyo análisis logró positivos resultados (POST TEST), en miras a la visión institucional que textualmente lo indica la Unidad Ejecutora N° 005 Naylamp (UE005, 2017): “(...) *reconocida nacional e internacionalmente como aliado estratégico de los agentes públicos y privados, en la gestión eficiente, multidisciplinaria y transparente en la investigación, conservación, defensa, puesta en valor como difusión del patrimonio arqueológico (...)*”.

Se busca que la presente investigación fomente el empleo de nuevas estrategias tecnológicas como aliadas en la automatización, agilización y transparencia de gestión de la Unidad Ejecutora y que el ciudadano sea participe activo en la percepción de una buena gestión gubernamental.

Esta investigación fue estructurada en VII capítulos comprendidos de la siguiente manera: Capítulo I, el cual presenta la Introducción que contiene la realidad problemática en tres perspectivas: internacional, nacional y local; posteriormente vislumbra trabajos previos, teorías relacionadas con el tema, sustentación del problema, justificación a la investigación, propuesta de hipótesis, culminando con el objetivo de manera general y sus específicos.

Dentro del capítulo II, denominado Método, involucra el diseño del estudio, variables y su operacionalización, tamaño de la población y determinación de muestra con que se realizó el

estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de los datos, validez y la confiabilidad de instrumentos, métodos de análisis de datos, culminando con los aspectos éticos.

El Capítulo III conlleva consigo los resultados del estudio a través de la descripción de datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos.

Para culminar, los capítulos IV, V, VI, y VII muestran la discusión, las conclusiones obtenidas, las recomendaciones formuladas y las referencias respectivamente.

## **1.1 Realidad Problemática**

*La gestión gubernamental viene siendo sometida a grandes actos de corrupción tanto nacional como internacional. La escasez de transparencia en la administración pública así como la negativa a la información actúan como una cortina que oculta el bajo desempeño y la baja eficiencia del servidor público hacia el bienestar del ciudadano. Es más, esto viene siendo reflejado, particularmente en el Perú, de manera externa con calificativos negativos, que lo colocan en muy bajas posiciones en cuanto a aspectos tan importantes como salud, educación y empleo. La lucha contra la corrupción es un esfuerzo contra aquellos que atenten con el derecho sustancial a la accesibilidad a la información estatal haciendo de esta una entidad de secretismos y acciones bajo la mesa en son de pocos y en contra de muchos.*

### **1.1.1 A nivel Internacional**

A través de un estudio realizado por el portal Transparencia Venezuela por quinta vez a través de una auditoría independiente elaborada entre los meses de abril y noviembre del 2017, donde cuyo estudio abarcó una muestra de 150 alcaldías, este indicó un promedio de calificación de 15.77 en base a 100, esto resalta la pésima situación en la transparencia venezolana, más aun cuando solo 16 de estas tienen datos abiertos sin restricciones entregados en formatos editables y donde el 66% de las alcaldías evaluadas no ofrece información actualizada. El dato que resalta también se basa en que si bien el estudio determinó la existencia de Alcaldías con una aceptable calificación, se hallaron 20 ayuntamientos con cero puntos en su evaluación. (Transparencia Venezuela, 2017).

El estudio se realizó bajo un enfoque que, entre otros, tomó cuatro fundamentales elementos definidos como la lucha contra la corrupción, acceso a la información pública, datos abiertos (Open Data) y participación ciudadana.

Lo que se pudo dar a conocer adicionalmente, es que además de una deficiente prestación de los servicios básicos hacia los ciudadanos, en los municipios se está ejecutando acciones precarias en la administración de los recursos como son vistos en la actualidad en el Gobierno Nacional.

### **1.1.2 A nivel nacional**

El estudio realizado por el IMD (World Competitive Yearbook) en el año 2016, cuyo análisis realizado por el Dr. Fernando D'Alessio, Director General de la Escuela de Negocios de Postgrado de CENTRUM, indicó que en el muestreo de competitividad Mundial 2016 el Perú viene decayendo en Eficiencia de Gobierno desde el 2012, siendo así para el año 2012 (puesto 27), 2014 (puesto 33), 2015 (puesto 37) y 2016 (puesto 41); es decir la gestión pública, en su parámetro de Marco Institucional, no está cumpliendo un correcto desempeño y que cuya población no tiene conocimiento más que una apreciación subjetiva Católica Graduate Business School (CENTRUM, 2016).

Del mismo modo el análisis de Juan José Garrido, Director Periodístico de Perú 21, basado en las variables del FEM (Fondo Económico Mundial) para el año 2015, indica que la ubicación del Perú es la del Puesto 120 de 144 economías y todo ello engloba aspectos como una económica desacelerada, una inseguridad jurídica y a la falta de transparencia en la gestión gubernamental. (Perú 21, 2015).

Finalmente Carlos Santiso y Jorge Von Horoch, Jefe de la División de Innovación y Coordinador del Cluster de Gestión Pública, respectivamente, del Banco Interamericano de Desarrollo manifiestan que el Perú como gobierno en América Latina y el Caribe, tiene grandes problemas en aspectos esenciales como son su eficiencia y transparencia. Como gobierno eficiente requiere de la profesionalización del servicio público para el empleo de las tecnologías de la información dentro de un gobierno electrónico (e-gobierno) además de una reducción de la burocracia, estos como desafíos difíciles de cumplir. Asimismo como gobierno transparente, se hace necesarios el desarrollo de los mecanismos de rendición de cuenta y mejores políticas de transparencia lo que implica aumentar el control y auditoría dentro de las instituciones (Santiso y Von Horoch, 2018)

### **1.1.3 A nivel Local**

Un análisis realizado en la Unidad Ejecutora N° 005 Naylamp Lambayeque, entidad pública de la Ciudad de Chiclayo asignada al Ministerio de Cultura, viene presentando una desaceleración en su ejecución presupuestal. A través del Portal Consulta Amigable del MEF se muestra que para el año 2013 el nivel del gasto fue de 97.0%, para el año 2014 fue de 86.2%, finalmente para los años 2016 y 2017, el nivel de gasto fue de 74% y 77.2% respectivamente, datos que indican una caída en la eficacia, eficiencia del gasto público y alcance de metas por parte del empleado público (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018).

Si bien la problemática en esta institución es desalentadora, la falta de transparencia en el desarrollo total de la gestión no permite resaltar los logros obtenidos y más aún, una evaluación externa por parte del ciudadano que permitiría acciones correctivas y preventivas en son del mejor desempeño de la institución en el cuidado del patrimonio arqueológico y cultura lambayecana.

## **1.2 Trabajos Previos**

Una búsqueda de trabajos previos a este trabajo de investigación dio a conocer las siguientes investigaciones.

Molina (2013) en su tesis: “Un modelo de E-Gobierno para el Sector Economía, basado en componentes de la Web 2.0”, como Tesis para la obtención del Grado Académico de Magister en Ingeniería de Sistemas e Informática.

El desarrollo de esta investigación se basó en la realidad problemática de muchas instituciones que brindan mejores servicios al usuario, basándose en políticas de comunicación y acceso a la información bajo una estructura tecnológica con una alta disponibilidad y que en muchos casos experimentan un fracaso ya que estos no concuerdan y no abarcan la necesidad real de los usuarios, más aun los administrados no cuentan con las herramientas para dar a conocer su verdadera necesidad.

Este autor propone un modelo que asocia la tecnología de la Internet (Web 2.0) y una ideología de Gobierno Abierto que consigo trae bondades como la apertura al acceso a los datos y además de las comunicaciones bidireccionales con el usuario, permitiendo de esta manera el contar cada vez más con servicios de calidad, eficiencia y oportuna. Además consideró que una integración de la tecnológicas con políticas de transparencia, participación y de colaboración, lo que define a un Gobierno Abierto, lograría un auge en las entidades y en su desarrollo de servicios

de Gobierno Electrónico, perfilados a una excelencia en el servicio y total cumplimiento a las demandas y necesidades de los ciudadanos (Molina, 2013).

Finalmente la tesis concluye en que tras definir un concepto de Gobierno Abierto, se logró el surgimiento de un marco normativo que trajo consigo un conjunto de políticas para el desarrollo de la institución bajo transparencia y con la colaboración e intervención ciudadana todo a través de un eje transversal denominado Gobierno Electrónico, más aun el estudio determinó que las brechas y el aporte de estrategias, bajo esta realidad, logran un desarrollo, poniendo a disposición mejores servicios electrónicos eficientes y acorde a la realidad problemática y necesidad del ciudadano.

*Este trabajo trae consigo la idea fundamental de una fusión de las Tecnologías informáticas expresado en una web 2.0 que en alianza con políticas de Gobierno Abierto, expresado en transparencia de gestión, aumentan la satisfacción del ciudadano que ve el cumplimiento de sus verdaderas necesidades y que a su vez ve al servidor público actuar de maneras más eficiente porque, al ser una entidad transparente crea un ventana abierta en el actuar gubernamental que permite conocer los actos administrativos en función a una crítica constructiva para el desarrollo de las metas.*

García (2013) en su tesis: “Diseño de una Propuesta de Gobierno Electrónico para Mejorar la Gestión Gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque”, como Tesis para Optar el Título de Ingeniero de Sistemas y Computación.

La autora, en el presente estudio, manifiesta una necesidad de migración de un Gobierno Tradicional a uno fortalecido por un Portal Web y es que con ello se logra el acercamiento al ciudadano mejorando la relación bidireccional fomentando de esta manera su transparencia. El estudio dio a conocer situaciones, repetidas entre muchas instituciones, y es que se halló en estos casos un lenguaje confuso basado en tecnicismo, pocas opciones de trámites por la web y en mayor porcentaje carencia de información y/o actualización.

Por tanto la idea clave es el Gobierno Electrónico (E-Government o E-Gov) donde cualquier ciudadano participe como actor principal en la toma de decisiones en una gestión acorde a la necesidad ciudadana, obteniéndose una verdadera transparencia de gestión.

Para este fin, la autora vislumbra problemas latentes como son la falta de ética dentro de la gestión de los gobierno expresado en desfase en la presentación de la información al público

además que esta suele ser solo parte de toda la que se genera en el Gobierno Regional. Por otro lado, y como se había mencionado, el lenguaje confuso presente en el portal web para el ciudadano común, con una información llena de tecnicismos usados por los servidores públicos aumentando la brecha en la integración de nuevos ciudadanos al E-Gob. Todo esto en conjunto al exceso de trámites innecesarios que generan confusión y duplicidad de gestiones al ser estos trámites aislados y no automatizado, que crea en el ciudadano una necesidad de acudir de manera presencial al Gobierno Regional, en varias ocasiones, para la gestión de un solo trámite (García, 2013).

Como conclusión, este trabajo de investigación definió un fortalecimiento de la comunicación a través de canales más cercanos, básico, entendibles y también el uso de las redes sociales, cuentas de usuario, correos electrónicos activos y tramites en líneas automatizados, además de una crítica mediante el empleo de encuestas. Esta ejecución cumple el propio ser institucional el cual no busca un fin lucrativo sino una buena gestión en la administración de bienes y recursos del país que les obliga a cumplir ciertos estándares de calidad con el apoyo de las TIC pues estas permiten una mejor comunicación con el ciudadano haciendo que el gobierno se acerque al pueblo en una frecuencia 24x7 con una transparencia en contra de todo acto de corrupción.

*El estudio plantea acciones que entrelazan una gestión de gobierno con su fachada al ciudadano como es su portal web, donde siguiendo una estructura clara, común, entendible e interrelacionada con la gestión de trámites internos, hacen que el usuario cuente con herramientas que facilite acciones burocráticas con un ahorro en tiempo y dinero. Esta es una apreciación que comúnmente se encuentra presente en entidades a las cuales falta aún el fortalecimiento de sus tecnologías de información como punto clave de su gestión transparente y eficiente del servidor público.*

Mesa (2014) en su tesis: “La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú”, como Tesis para optar el grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno.

El autor a través del estudio realizado aclara que la tecnología, como partícipe activo, promovió una nueva concepción a la esfera económica, social, cultural y política de la administración pública. Esta transformación conocida como una sociedad de la información y del conocimiento, se caracteriza por el uso constante de las tecnologías de la información que transforman al gobierno estatal en un e-gobierno.

Entre los temas que abarca un gobierno electrónico, según el autor, se cuenta a la interoperabilidad que mejora atención al ciudadano en su derecho de prestación de servicios y este trabajo de investigación encontró las circunstancias, condiciones y coordinaciones necesarias para llevar a cabo una Política de Interoperabilidad en el Estado entre sus distintas entidades de servicio público.

Un aspecto negativo encontrado en este proceso de estudio fue que la implementación de esta interoperabilidad refleja un trabajo independiente de instituciones dejando de lado un desarrollo en conjunto y la importancia que trae una medida de Interoperabilidad para la eficiencia y Estado moderno expresado en un fortalecimiento introspectivo a fin de fortalecer la coordinación interinstitucional en las entidades públicas, y un fortalecimiento hacia afuera que lleven a prestar mejores servicios electrónicos hacia el ciudadano caracterizado por la simplificación registral y uso de ventanillas únicas viendo al estado como uno solo (Mesa, 2014).

Finalmente el autor concluye en que los componentes de conexión en la implementación de la Medida de Interoperabilidad para el Estado se basa en la comprensión de la política de interoperabilidad como punto político institucional y no netamente técnico lo que implica vigorizar el papel en las instituciones en cuanto a los indicados de desarrollar proyectos y crear políticas de interoperabilidad que incremente y mejore las coordinación interinstitucionales.

*El autor abarca la importancia del crecimiento de un gobierno electrónico en son de la eficiencia y eficacia de la administración pública, pero más aún, considera un aspecto global que abarque la fusión de esfuerzos entre entidades que brindan servicios al ciudadano facilitándole la recepción de este derecho y creando un ambiente de madurez gubernamental y modernización; y es que la interrelación interinstitucional minimiza acciones burocráticas haciendo que el estado sea una “ventanilla única” que elimina los trámites repetitivos. La integración de entidades y el traspasar fronteras institucionales trae también la apertura de transparencia pública que minimiza la corrupción al ser llamado ahora, clara y justificadamente, un gobierno abierto.*

Prieto (2013) en su tesis: “Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor Atención al Ciudadano a Nivel Nacional” realiza un estudio sobre la mejora en la Atención al Ciudadano la cual se encuentra inmerso en la Ley de Modernización del Estado. Esta política es liderada por la Secretaria de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros. El

estudio analizó la plataforma denominada MAC con sus tres medios multicanales de acceso siendo estos la presencial (MAC/MACMYPE), telefónica (AlóMac), virtual (MAC.pe chat/correo) y Portal de Servicio al Ciudadano y Empresas (PSCE).

El estudio determinó la gran acogida por parte del ciudadano con buenas críticas definiéndolo como Buena (72%) y Excelente (24%), pero que solo se es aplicada en Lima Norte y en el Callao. El estudio denotó la gran necesidad de aplicación de esta y propone las mejores condiciones de implementación como política nacional pues trae consigo una atención diferenciada al ciudadano con adecuada información, servicios oportunos y de gran calidad y basado en la Interoperabilidad Estatal optimizando tiempos, es decir, todo basado en el ideal definido en llevar el Estado al Ciudadano (Prieto, 2013).

Finalmente el estudio concluye en que el desarrollo de la Política de Mejor Atención del Ciudadano liga sustancialmente con las nuevas políticas de Gestión Pública haciendo de esta una administración eficaz y eficiente satisfaciendo las necesidades de los ciudadano y más aún esta se fundamenta en lo dispuesto por la Carta Iberoamericana acerca de la Calidad en la Gestión Pública que busca una priorización del servicio al ciudadano estrechando cooperaciones institucionales universalizando el acceso a los servicios.

*El estudio experimental de la Agenda Digital 2.0 de la presente tesis, se alinea con el objetivo de calidad de servicio al ciudadano y es que al igual que la plataforma MAC, la Agenda dispone de medidas de aplicabilidad de las TIC dentro de las funciones operativas institucionales a fin de poder entregar al ciudadano información oportuna, accesible y disponible en multicanales, además la posibilidad de actuar como críticos de la gestión dentro de la institución en que se aplique.*

Los autores Valle y Veliz (2015) en su tesis: “Percepción de los usuarios hacia un Modelo Online e-Government en la UGEL 306 Rioja - Año 2015” desarrollaron un estudio que buscó identificar cuál era la apreciación de los usuarios al momento de emplear herramientas tecnológicas dentro de sus gestiones y transacciones. También el estudio identificó las variables que para los usuarios eran deseables a fin de categorizar un servicio de calidad.

Los resultados mostraron como aspectos deseables la disminución de los tiempos de espera de respuesta a los trámites, el nivel de agilización, los bajos costos de operación, la transparencia en la gestión pública y el acercamiento de los administrados al ciudadano. Todos estos aspectos se buscan dentro de una aplicación tecnológica.

Una característica que resaltó en este estudio fue el rango de edades más frecuentes que hace uso de las tecnologías de la información siendo esta entre los 23 y 37 años, además las necesidades más recurrentes por los usuarios fueron los trámites documentarios, información de transparencia y rendición de cuentas, información sobre acciones del gobierno y consultas diversas (Valle y Veliz, 2015).

Finalmente el estudio establece que el uso de las TIC logra satisfacer las necesidades deseables de los usuarios, que se indicaron en el párrafo anterior, pero aún hay obstáculos por superar como son la baja tecnología y bajo crecimiento de Gobierno en Línea, baja comunicación interinstitucional, la inestabilidad política, recesión económica y gran cantidad de ciudadanos que desconocen el uso de las tecnologías.

*El estudio da manifiesto de dos aspectos fundamentales en contraste con la Agenda Digital siendo estas el rango de edad del usuario y los aspectos deseables tras el uso de las TIC. A razón de estos es que se tomaron dos de los ocho objetivos de la Agenda Digital y que fueron los que se acoplan a la realidad de la Unidad Ejecutora 005 y es que no solo se buscó afianzar en empleo de las gestiones en línea sino también se activaron soluciones multicanales como los correos y acceso telefónicos que amplíe las edades aptas para el uso de estas mejoras y que en conjunto logre una percepción general de mejora en la gestión pública dentro de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp.*

El autor Ruiz (2013) en su tesis: “El Gobierno En Línea en Colombia”, plantea un estudio que pretender aproximar el grado de Gobierno en Línea en Colombia y aportar conocimiento sobre el uso de las TIC dentro de una administración pública siendo usado como estrategia fundamental en el desarrollo del país. Este estudio manifiesta que el gobierno colombiano empleó las TIC con el propósito de modernizar la gestión pública bajo los principios de eficiencia y transparencia. Bajo este lineamiento desarrolló un programa denominado “Agenda de Conectividad” o “Salto a Internet”.

La Agenda de Conectividad impulsó el crecimiento en el Sector de la Comunidad a través del acceso de la población a las TIC a costos asequibles y también impulsó el Sector Productivo a través del ingreso de las TIC dentro de la gestión administrativa del Estado que trajeron consigo mejoras en su funcionamiento, eficiencia, control y transparencia de Gobierno.

Asimismo el autor concluye que para Colombia, el Gobierno en Línea ha creado un cambio importante dentro de su administración pública y es que migró de una Administración Descentralizada a un Sistema Integrado de Administración Electrónica que trajo consigo un fortalecimiento de las interrelaciones institucionales con el fin de mejorar la prestación de los servicios públicos.

Finalmente el Gobierno en Línea dejó como experiencia de crecimiento la interacción entre ciudadanos y gobierno ya que se cuenta con mejores acceso a los contenidos gubernamentales, actualizados y accesibles a través de los diferentes portales gubernamentales.

*El estudio de Ruiz dejó una gran similitud con lo ya visto en los últimos años en el Perú, es decir, una analogía entre la denominada Agenda de Conectividad con lo que se conoce en el Perú como Agenda Digital. Ambas expresan un conjunto de objetivos y estrategias que como finalidad tratan de involucrar cada vez más las TIC dentro del órgano gubernamental y esto a través de un crecimiento progresivo, pero sólido, aplicando la agenda en las instituciones públicas y es lo que se realizó con este estudio dentro de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp.*

El Autor Soto (2017) en su tesis: “El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile”, plantea un estudio que pretende conocer el grado de incidencia del Gobierno Electrónico en el Derecho a la Información y todo esto a través de la variable Acceso a la Información Pública que viene a ser un elemento del Gobierno Electrónico.

El estudio da a conocer un fructífero resultado de emplear las tecnologías dentro de la Administración Pública obteniéndose eficiencia y eficacia en los servicios al ciudadano. Asimismo el estudio plantea un concepto nuevo sobre el Gobierno de la Información definido como Concepto Omnicomprensivo ya que existe un flujo de información entre los distintos órganos de la Administración Estatal y el ciudadano dejando en claro que el actuar al derecho de Acceso a la Información Pública recae en lo conocido como Transparencia limitado por el derecho fundamental a la Protección de Datos.

Asimismo las tecnologías de la información son los aliados para la optimización del cumplimiento de los Principios de la Administración los cuales son la Eficiencia, Eficacia, Probidad, Publicidad y Transparencia (Soto, 2017).

Finalmente el autor deja como recomendación la necesidad de considerar como una política pública a la Inclusión Digital que lograría hacer accesible los medios tecnológicos a la ciudadanía, minimizando así la desconfianza presente en la población y es que con este logro se accede al derecho fundamental a la información junto a su doble dimensión inmerso siendo estos la dimensión individual con el desarrollo personal y realización individual, y la dimensión social con la participación del ciudadano en asuntos públicos todo esto como parte de una sociedad democrática.

*La tesis de Soto plasma un análisis en cuanto al derecho de la población a la información que no solo actúa pasivamente a la espera de ser informados, sino que ahora participan activamente buscando por si mismos obtener información como parte de su derecho fundamental y es que la Agenda Digital, para el caso de Perú, no se aleja a esta realidad es por eso que al aplicar esta en la Unidad Ejecutora 005 contribuye a que la población esté informada y cuente con los medios suficientes para ser esta población activa deseable en son de velar por una mejor gestión pública.*

El autor Zea (2015) en su tesis: “Estado del Arte del Gobierno Electrónico en Colombia para revisar la Implementación del Gobierno En Línea” define al Gobierno Electrónico como un resultado exponencial del Internet y las Tecnologías de la Información en son de modernizar la relación existente entre los ciudadanos y las autoridades con el uso de herramientas para la gestión moderna, es decir un enfoque que tiene como centro al ciudadano.

El estudio de Zea encontró que el Gobierno Electrónico, mediante las tecnologías, marcó un cambio en el proceso de las comunicaciones que hizo que las entidades sean observadas y asumiesen así su gran responsabilidad social a través de sus actividades administrativas, cosa que creo una transición de una sociedad industrial a una sociedad de la información y conocimiento.

Asimismo el autor consideró la gran importancia de consensuar un estado del arte basado en una necesidad de instalar un gobierno electrónico mediante el empleo del internet y los distintos servicios y medios de comunicación que ofrece este entre el estado y los ciudadanos. Asimismo resalta que no es solo la aplicabilidad de las tecnologías sino un cambio de los funcionarios públicos hacia la nueva realidad pública por lo que se hace necesario contar con nuevos gobernantes que se adapten a las nuevas estrategias tecnológicas de gobierno surgiendo así una moderna

gerencia en los gobiernos estatales que propaguen mejores servicios, incremente la eficiencia y eficacia, creen un marco de transparencia con participación continua del ciudadano (Zea, 2015).

*Este trabajo cuenta como base el empleo del Internet y con ello la creación de un Gobierno Electrónico en favor de una mejor gestión hacia el ciudadano. La tesis que se elabora asume como guía la Agenda Digital que adopta como una herramienta principal el Internet y que emplea los portales web institucionales para la creación de nuevos servicios, medios informativos, pero que además induce a la capacitación del servidor público que haga el correcto uso de las tecnologías y con ellos el surgimiento de la nueva gerencia administrativa modernizada.*

El autor Quinte (2017) en su tesis: “La Implementación del Gobierno Electrónico y La Gobernabilidad del Distrito de San Martín de Porres - Lima” trata de definir si realmente un Gobierno electrónico influye en una Gobernabilidad, caso particular, dentro del Distrito de San Martín de Porres en Lima.

El estudio dio a conocer que el contexto actual nacional tanto político, social como tecnológico, coadyuva a una necesidad de empleo de las herramientas tecnológicas efectivizando la Administración Pública y la Gobernabilidad.

El autor indica que un gobierno electrónico dinamiza el flujo de información de los trabajadores y funcionarios con los ciudadanos, en particular los vecinos, y se dé seguimiento al cumplimiento a las demandas, distintos requerimientos y exigencias de una población. Más aun esto logra un equilibrio entre las demandas de una población y la capacidad gubernamental para resolverlas.

Finalmente el estudio establece pautas esenciales dentro de la Gobernabilidad de la Municipalidad como son la de brindar información al ciudadano que requieren realizar distintos trámites o procedimiento, construir canales de comunicación que proporcione factiblemente la información al ciudadano de manera eficaz y efectiva y que entre los medios para lograrlo la Municipalidad cuenta con su portal web con la información necesaria para las distintas gestiones dentro de su TUPA. Todo lo expresado creará un ambiente de confianza del vecino con su municipalidad además de promover una activa participación vecinal para la realización de las necesidades reales de la población (Quinte, 2017),

*El estudio al igual que la Agenda Digital 2.0 llega a la misma conclusión de que un Gobierno Electrónico mejor la Gobernabilidad pues logra un ambiente de confianza, Transparente y acorde a lo que necesita el ciudadano. Caso similar para la Unida Ejecutora 005, se trabajó sobre su portal institucional como medio de logro de un Gobierno Electrónico permitiendo al ciudadano la obtención de la información y participación constante para el buen desarrollo de la administración pública.*

El autor Fernández (2017) en su tesis: “Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016” realiza un estudio Correlacional a fin de examinar la relación entre Gobierno Electrónico y Participación Ciudadana.

El trabajo que empleó como instrumento de medición a las encuestas, dedujo la existencia correlacional de la participación ciudadana con un gobierno electrónico en sus aspectos de presencia, información urbana, interacción, transacción y democracia.

Para la percepción ciudadana la tesis de Fernández estudio el portal web del municipio con el resultado estadístico de coeficiente de Spearman de 0.276 a una significancia de 0.01; que señala una correlación entre estas dos variables, dando como recomendación que la institución debe objetivar su eficiencia y eficacia acorde a un mundo globalizado tecnológicamente que permite el logro de una producción a menor costo y alta calidad y que para esto busca la transparencia pública que es aún utópica ya que el funcionario aun es celoso en brindar información a la ciudadanía, situación que lo coloca en contra de una e-democracia que busca una comunicación bidireccional entre los servicios públicos y el ciudadano (Fernández, 2017).

*La investigación de Fernández alude a lo que un portal web bien desarrollado y transparente puede lograr en la percepción ciudadana. Al igual que este caso, la Agenda Digital abarca un proceder sobre el portal web de la Unidad Ejecutora 005 mejorando su accesibilidad y siendo una herramienta de visibilidad del desarrollo gubernamental dentro de la institución para que logre la deseada comunicación bidireccional entre servicios y ciudadano que Fernández expresó en su trabajo de investigación.*

La autora Guillén (2015) en su tesis: “Hacia un Gobierno Electrónico para el Municipio de Santa Clara” realiza un estudio en la ciudad de Santa Clara, Cuba, a fin de estudiar el ambiente de esta ciudad y la posibilidad de un desarrollo de Gobierno Electrónico.

Este estudio llega a la conclusión que durante este periodo, para esta ciudad, las condiciones no son propicias para el desarrollo de un Gobierno Electrónico dejando en claro cuáles fueron las circunstancias que impidieron su desarrollo.

Como inicio, Guillén, aclara que Gobierno Electrónico no se basa en el número de computadoras disponibles sino en las existencias de una estructura tecnológica para la operatividad de estas como medio de transparencia al ciudadano. Asimismo lo necesario para este surgimiento es la capacidad cognitiva tanto del personal gubernamental como también del ciudadano que hará empleo de estas herramientas.

Por otro lado, se es muy necesario líderes que crean en los beneficios de un gobierno electrónico y que obtenga de ellos esa confianza de asumir costos para un beneficio al tiempo. Este apoyo hará construir espacios disponibles de accesibilidad tecnológica para el ciudadano, además de contar con un presupuesto que mantenga, mejore y actualice el parque tecnológico estableciendo una meta definida en que un proyecto de gobierno electrónico se califica en lo bien que cumple sus objetivos (Guillén, 2015).

*Esta tesis aporta el conocimiento de las situaciones que se deben establecer para el desarrollo de un gobierno electrónico para lo cual una base fundamental es la estructura tecnológica que va de la mano al primer objetivo de la Agenda Digital. El desarrollo en la institución, acorde a los objetivos del Agenda, van acorde a una experiencia dada en cuba y que fundamenta el éxito de un gobierno electrónico en la Unidad Ejecutora 005.*

Chucuya (2017) en su tesis: “Modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli – 2016”, desarrolló un modelo de Gobierno Electrónico buscando mejorar los tiempos de los servicios y la transparencia al ciudadano. El autor empleó la metodología SCRUM para elaborar un prototipo de portal web que posteriormente fue evaluada mediante encuesta PRE y POST.

El autor desarrolló la automatización de los procesos operativos como registro documentario y boletas de pago, disminuyendo los tiempos de atención y obteniendo con esta solución un 56 % de aprobación en lo que refiere a optimización de la Gestión Municipal por parte de los ciudadanos.

Asimismo el autor indica que para el buen desarrollo de un proyecto de Gobierno Electrónico, deben existir condiciones necesarias como el apoyo de la alta dirección, motivación en los funcionarios públicos y no pensar que todo depende del departamento de informática.

*Esta tesis desarrollada por Chucuya se asimila a este trabajo de investigación debido a que ambas emplearon un portal web como acceso y mejora del proceso interno institucional. Asimismo el 56% de aprobación da a conocer que se debe de trabajar aún más en las herramientas de TIC, pero que van bien encaminadas en la búsqueda de un Gobierno Electrónico y las mejoras que esta trae consigo.*

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Eficiencia**

Milagros Rojas define a la eficiencia como la habilidad y capacidad de hacer bien las cosas a través de un conjunto de procesos e instrucciones que garantiza el final de un bien o servicio (Rojas, 2017).

Desde un aspecto económico, Manuel Fernández y José Sánchez, consideran que la eficiencia quiere decir: “lo mejor de todas las alternativas posibles”. Esta definición se basa en la valorización en la asignación de los recursos para la obtención de un producto final (Fernández, M. & Sánchez, J. 1997).

Ambas premisas permiten una clasificación de la eficiencia: La primera clasificación presenta a la eficiencia productiva o técnica cuyo objetivo se basa en el uso mínimo de recurso para un bien o servicio proveído y la segunda se define como eficiencia asignada ligado al plano del consumidor donde este obtiene un bien o servicio a un menor costo.

El Estado tiene la finalidad de generar un mayor valor público mediante el uso adecuado de los bienes con que cuenta a su disposición, buscando entregar a la ciudadanía metas que satisfagan sus necesidades, al menor precio posible, con un nivel de calidad y cantidad que busque maximizar el bienestar social.

#### **1.3.2 Eficiencia Pública.**

Milagros Rojas también define una eficiencia desde una perspectiva gubernamental e indica que la eficiencia en las organizaciones estatales plantea una visión más amplia que solo los recursos invertidos. Esta eficiencia se preocupa por mejorar y optimizar los procesos que satisfacen la necesidad del ciudadano minimizando el malgaste de los recursos (Rojas, 2017).

La eficiencia pública va enlazada a las Políticas de Modernización del Estado. El Decreto Supremo N°004-2013-PCM, propone un conjunto de Políticas Nacionales que intenta orientar,

articular e impulsar en cada entidad pública, el trabajo de modernización mediante una gestión para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país (PCM, 2013).

Existen indicadores que permiten realizar una evaluación del desempeño de esta eficiencia los cuales son (Presidencia de Consejo de Ministros, 2013):

- Planeamiento y ejecución en acciones y servicio.
- Equipamiento, infraestructura y logística de las entidades.
- Política de gestión del recurso humano
- Sistemas de Información y del conocimiento.
- Evaluación de los resultados.

### **1.3.3 Tiempo Gubernamental**

El tiempo dentro de la administración pública actúa como índice en el causal de percepción de una característica gubernamental. En línea a esta concepción Mokate (2000) relaciona al tiempo en la eficacia de las políticas o programas sociales en cuanto al grado en que se alcanzan los objetivos propuestos u objetivos para que se diseñara, todo esto, dentro de un periodo planificado, por tanto, todo programa o políticas resultan ser eficaces si es que estos cumplen con los objetivos anhelados dentro del tiempo previsto y con una calidad esperada.

En adición al significado del tiempo gubernamental, Mokate (2000) también relaciona al tiempo con la eficiencia dentro de un análisis político en tanto a su relación ente medios y fines, y es que para el autor, un programa eficiente desarrolla sus objetivos en menor costo posible abarcando el termino costo tanto los recursos tangibles como intangibles donde el sacrificio del tiempo en la determinación de eficiencia es considerada el recurso intangible empleado.

### **1.3.4 Servicio Público**

El servicio, de manera general, se estipula como una acción en bienestar de una persona o comunidad según la perspectiva de su accionar. Cordero (2011) afirma: “Son todas aquellas actividades que realiza el ayuntamiento de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad” (p. 690). Este autor como ejemplos de servicios públicos señala el servicio del agua potable, desagüe, transporte, entre otros.

Los servicios públicos desarrollan un rol esencial en la gobernabilidad estatal ya que dan visibilidad a la gestión administrativa y a las tareas que abarcan la demanda de la comunidad quienes buscan mejores condiciones de vida. En este aspecto Cordero (2011) también realiza una clasificación de los servicios públicos de la siguiente manera:

- Servicios esenciales o básicos que son los empleados de manera primordial por los ciudadanos como el agua, alcantarillado, luz pública, etc.
- Servicios que proporcionan protección a la sociedad en aspectos de salud, apoyo social, acciones en contra de desastres, etc.
- Servicios básicos adicionales que provienen inmediatamente a las necesidades primordiales como son los mercados, una limpieza pública, educación, transporte público y orden territorial.
- Servicios en bienestar social o comunitario como son la presencia de parques, jardines y fomento del cuidado y protección del patrimonio.
- Servicios para la actividad económica por el fomento de trabajo en actividades pesqueras, industriales, agroindustriales, etc.

La definición y la clasificación indicada tienden a recaer en que un servicio público, desde distintos aspectos, se es considerado como una actividad de cumplimiento asegurado y controlado por una entidad gubernamental basado en procedimientos de derecho público que engloba a una parte de las obligaciones del estado hacia la población (Cordero, 2011).

### **1.3.5 Modernización del Estado Peruano**

Los ciudadanos peruanos exigen un Estado Moderno, al servicio del pueblo, que involucre una transformación en el enfoque y en la práctica de gestión, desarrollando servicios o acciones como parte del cumplimiento del derecho de los ciudadanos. Ante esto, este Estado moderno se caracteriza por su orientación al ciudadano, ser eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto (PCM, 2013).

Entre los aspectos que involucra una Gestión Moderna del Estado y que permiten su desarrollo como tal se encuentran:

- **Orientado al ciudadano:** El Estado engloba todos sus procesos de producción, recursos y análisis de resultados en función de la necesidad de la ciudadanía. De esta manera se presenta como un Estado flexible, capaz de moldearse a los distintos escenarios de

necesidad de la población sociales, políticos, económicos en el entorno peruano. Por lo tanto, su gestión pública exige contar con empleados públicos calificados, motivados, atentos para responder de manera oportuna y correcta a los nuevos requerimientos de la población.

- **Eficiente:** El Estado es una fuente de bienes públicos empleando para ello las fuentes de recursos de la población nacional, satisfaciendo sus necesidades eficientemente, con calidad y en proporciones correctas que maximice el bienestar social.
- **Unitario y Descentralizado:** El Estado es un ente de apoyo a nivel nacional que se extiende a distintas zonas con distintas necesidades y para ellos hace uso de gobiernos descentralizados autónomos con la potestad de ejecutar políticas que hagan posible la existencia de un estado activo, que cumplan los derechos por igual y con una accesibilidad de los bienes públicos sin distinción más que la necesidad presente.
- **Inclusivo:** El Estado busca cerrar las brechas de accesibilidad de gestión y acción, es decir busca una igualdad de oportunidades en cuanto a la accesibilidad de los servicios y opciones de vida con una calidad uniforme para todos acorde a la realidad de sus necesidades.
- **Abierto:** El Estado fomenta una transparencia y accesibilidad a la información pública hacia el ciudadano que lo mantenga al tanto en la ejecución de los recursos estatales y que fomente en este una participación crítica activa sobre el desempeño de la gestión gubernamental exigiendo una exposición en rendición de cuentas al final de su gestión.

### 1.3.6 Transparencia y Acceso a la Información Pública

La transparencia y acceso a la información pública dentro del Estado Peruano está bien definida, protegida y normada bajo la Ley N° 27806 (2002) Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Esta ley tiene la finalidad de promover la transparencia de los actos estatales y gestionar el derecho fundamental del acceso a la información pública que abarca a todas las entidades públicas según lo señala el Artículo 1 de la Ley N° 27444 (Ministerio de Economía y Finanzas, 2002).

La PCM aclara que la transparencia es la apertura y exposición a la población sobre el ejercicio de las funciones del Estado que abarca tanto a autoridades políticas, funcionarios, funcionarias y servidores públicos y más aún constituye un principio constitucional. Su

importancia resalta en que se trata de un mecanismo fundamental y básico que rige a todo el Estado en conjunto, siendo entonces la transparencia un principio constitucional que tiene rango o jerarquía de la Constitución encontrándose por encima de leyes y normas del estatuto jurídico. (Presidencia de Consejo de Ministros, 2014).

Toda entidad bajo esta norma y bajo el principio de publicidad, tiene la obligatoriedad, entre otras, de dar a conocer la información que se presume pública a excepción de lo dado por el Artículo 15 de la presente Ley, además de impulsar el incentivo a su accesibilidad y entrega acorde al principio de publicidad. Los funcionarios o servidores públicos que incumpliese lo dispuesto en esta ley, será admisible a sanción y según su grado, ser denunciado penalmente por la comisión de delito de abuso de autoridad según lo establecido en el Artículo 377 del Código Penal.

### **1.3.7 Ingreso a la Información Pública del Estado**

El 7° artículo de la Ley de Transparencia, establece que toda persona tiene derecho y puede solicitar y recibir posteriormente información de cualquier entidad Pública. Esta acción no exige expresión de causa para el cumplimiento de este derecho. Para el cumplimiento de lo indicado se estipularon un conjunto de procedimientos según se indica:

- **Expedición de Solicitud** dirigida al funcionario encargado por la institución para el cumplimiento de este derecho. Si no la hubiese, este va dirigido al encargado poseedor de esta información o a su jefe inmediato.
- **De los plazos**, se estipula un periodo de 7 días hábiles que puede ser extensible a 5 días hábiles adicionales, según el grado de dificultad en conseguir y reunir la información solicitada. Antes de la ejecución de la prórroga, se deberá comunicar al ciudadano de manera escrita y si la información no se encontrase en poder de la institución y a sabiendas de la ubicación de la misma, esto se hará de conocimiento al solicitante.
- **De la culminación del periodo estipulado**, si el ciudadano no tuviera respuesta sobre el pedido realizado, este dará por agotado la vía administrativa y podrá ejercer su derecho y denunciar según lo estipulado en el Artículo 4° Ley N° 27806.
- **Agotada la vía administrativa** y sin respuesta a su petitorio, el solicitante puede iniciar el proceso contencioso administrativo dispuesto en la Ley N° 27584 o también proceder el proceso constitucional del Hábeas Data, en virtud a la Ley N° 26301.

### **1.3.8 Autoridad Nacional de Transparencia**

Con el Decreto Legislativo N° 1353 se crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública regido bajo la Ley N° 27806, con un ámbito de aplicación según lo dispuesto en el Artículo 1 de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General.

El nacimiento de esta autoridad se basa en las siguientes funciones a seguir:

- Proponer políticas concernientes a Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Emisión de directivas y lineamientos para el cumplimiento de las normas estipuladas.
- Supervisión del acatamiento de las normas de Transparencia y Accesibilidad a la información pública.
- Absolución de consultas a personas naturales como jurídicas en cuanto a lo normado en la Ley de Transparencia y Accesibilidad a la información pública.
- Generar un ambiente de cultura en transparencia y acceso a la información.
- Supervisar los portales de transparencia y su debida actualización.

La Autoridad Nacional de Transparencia actúa de manera mediadora entre el ciudadano que solicita información y la entidad proveedora y es que en la nueva normativa establece un periodo de 15 días calendarios en la que el ciudadano que no obtuvo la información solicitada, podrá emitir un recurso de apelación ante la Autoridad Nacional quien contará con 10 días hábiles para la absolución de incidencias.

### **1.3.9 Las TIC y su desarrollo**

Según la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI, 2017) las Tecnologías de la Información y de las Comunicación (TIC) se pueden definir como la unión de servicios que involucra redes, softwares así como dispositivo de hardware que en conjunto conforman Sistemas de Información que trabaja de manera interconectadas con objetivo de administrar datos y elaborar información efectivamente. Las TIC traen consigo una mejora en la productividad tanto en los ciudadanos, en los gobiernos así como entidades privadas mejorando la calidad de vida.

Las TIC se encuentran presentes en las acciones diarias de los ciudadanos. Esta acción ha creado el surgimiento de la denominada Sociedad de la Información y conocimiento (SIC) mediatizada mundialmente con la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información organizada

por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

### **1.3.10 Capacidades Cognoscitivas TIC en el Empleado Público**

La necesidad de un empleado capacitado cognitivamente en una sociedad de la información es crucial para el crecimiento de una Gobierno Electrónico. Frías, Aguila y Artiles (2017) indican que dentro de un mundo vertiginoso con amplios cambios económicos, políticos, sociales, científicos y tecnológicos; exigen personas competentes, además de actualizados, quienes pueden actuar ante el reto de vivir dentro de una sociedad del conocimiento y la información.

De esta manera, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI, 2017) sostiene que ya las instituciones gubernamentales fortalecen el potencial cognitivo en sus funcionarios y que ellos a su vez sean los promotores del Gobierno Electrónico dentro de su ámbito de acción haciendo esto a través de seminarios, talleres y distintas políticas de capacitación.

El ONGEI, (2017) impulsa la idea de establecer políticas a nivel nacional que permitan que cada vez hallan más funcionarios formados y capacitados sobre el empleo de las TIC haciendo de esta una herramienta que contribuya con los objetivos institucionales para un mejor servicio al ciudadano.

### **1.3.11 Desarrollo de las TIC en el Perú**

El ONGEI informó que en el Ranking desarrollado por el World Economic Forum que elaboró el informe denominado “The Global Information Technologies Report 2010-2011”, el Perú tiene una posición 89 como país de 138. Esto denota una mejora en el país si se es comparado al puesto 122 que se poseía entre los años 2006 a 2010. Ese avance corresponde a Infraestructura de Telecomunicaciones en cuanto a telefonía móvil como principal ítem de crecimiento, llegando a un crecimiento de 280% y una cobertura del 80% el país. Siguiendo a esta se vislumbra el crecimiento cercano al 25% en telefonía fija y el INEI se estima que el 22.7% de los hogares cuenta con una computadora de donde el 12.9% posee acceso a internet. (ONGEI, 2017).

Otro emblema sobre el desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú indicado por el ONGEI es el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE), denominado Ventanilla Única del Estado, que viene alimentándose sobre los distintos Textos Únicos de Procedimientos

Administrativos (TUPA) y que para el 2011 contenía un aproximado de 36,363 trámites. (ONGEI 2017).

Finalmente otros ejemplos emblemáticos que se pueden citar es el Portal de Programas Estatales ([www.softwarepublico.gob.pe](http://www.softwarepublico.gob.pe)) que comparte a las entidades del estado un conjunto de software desarrollados entre ellos permitiendo a una instituciones contar con una herramienta digital sin la necesidad de realizar gastos por su desarrollo e implementación. Además estos y otros aplicativos vienen trabajando bajo cimientos de interoperabilidad que disminuye los tiempos en tramites pues la información es compartida entre todas ellos.

Cabe recalcar y hacer mención un punto muy importante que también surge con el desarrollo de las TIC y es la Normatividad. En el Perú se han visado normas en apoyo al desarrollo en tecnología en las instituciones públicas entre las cuales tenemos Los niveles de Interoperabilidad, Estándares de Accesibilidad, Seguridad en la Información Digital, Planes Estratégicos en cuanto a Gobierno Electrónico, Evaluación de los Portales Institucionales, y todo en cuanto a Transparencia de la Información. (ONGEI 2017)

### **1.3.12 Gobierno Electrónico en el Perú**

Según Pablo Valdivia, un Gobierno Electrónico es un empleo a gran escala de las Tecnologías Informáticas y de Comunicación (TIC) que pretende dar un nuevo concepto de relación del Estado Peruano y su población lo que permitiría mejorar su gestión, servicios y participación en son de una mejor cooperación y desarrollo de diversos sectores y regiones. Un gobierno Electrónico bajo su definición de herramientas tecnológica logra transformar al Estado en una Sociedad de la Información y Conocimiento. Bajo estas premisas Valdivia elaboró el siguiente esquema el cual se muestra en la *Figura 1.* (ONGEI, 2013).

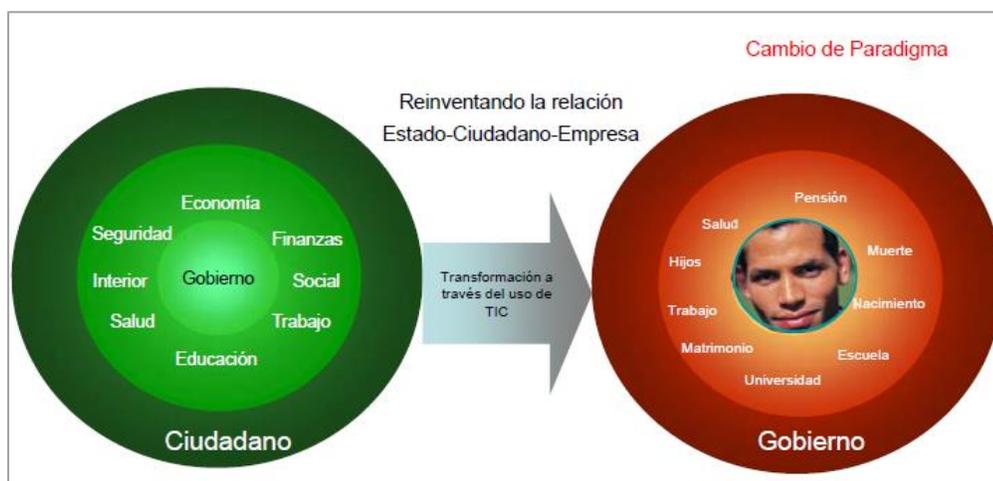


Figura 1 . Esquema de Gobierno Electrónico - (ONGEI, 2013)

Por otro lado, según los Índices de Gobierno Electrónico, el Perú se encuentra situado en el 82 lugar de 190 países, donde este estudio tomó tres aspectos para su elaboración. (ONGEI, 2013):

- **Servicios en línea:** Donde el Perú se encuentra presente el puesto 63 de 190 países.
- **Infraestructura:** El Perú se posiciona el puesto 99 de 190 países.
- **E – Participación:** El Perú se posiciona el puesto 40 de 190 países.

El ranking denota el bajo avance en infraestructura de telecomunicaciones en el Perú, siendo necesario concentrar mayor esfuerzo y cada vez revertir más esta situación con la participación de las tecnologías de la información.

### 1.3.13 Normativa para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú

ONGEI en su más reciente libro sobre la agenda Digital estipula un marco normativo que ha permitido mayor realce de las tecnologías informáticas en el Perú. Este clasifica a las normativas en cinco grupos de la siguiente manera Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI, 2017):

#### a) Normas de E-Government

- Ley 27269, Ley de Certificados y Firmas Digitales. aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
- Notificaciones Electrónicas, reformada mediante Decreto Legislativo 1029.

- Ley 28612, Ley que norma el Uso, Adquisición y Adecuación del Software en la Administración Pública.
- b) Normativa a favor del Comercio Electrónico**
- Ley 27291, permite el empleo de los medios digitales para la manifestación de voluntad y la utilización de la firma electrónica.
- c) Normativa sobre el control y protección en la Red**
- Ley 27309, Ley sobre delitos informáticos al Código Penal.
  - Ley 28493, Ley que regula el Correo Electrónico Comercial no solicitado (SPAM).
  - Ley N° 28119, Ley que Prohíbe el Acceso a Menores de Edad a Páginas Web de Contenido Pornográfico.
  - Resolución Ministerial N° 360-2009-PCM, en la cual se crea al Grupo de Trabajo denominado Coordinadora de Respuestas a Emergencias en Redes Teleinformáticas de la Administración Pública del Perú (Pe-CERT).
- d) Normativa en defensa de los derechos fundamentales**
- Ley 29733, Protección de Datos Personales.
  - Ley 29603, Voto Electrónico.
  - Decreto Supremo N° 043-2003-PCM,
  - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- e) Normativa en cuanto a la Sociedad de la Información y Gobierno Electrónico**
- Resolución Ministerial N° 274-2006-PCM, sobre Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico.
  - Resolución Ministerial N° 081-2003-PCM, creación de la Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, CODESI.
  - Decreto Supremo N° 031-2006-PCM, aprobación del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la información en el Perú - La Agenda Digital Peruana.
  - Decreto Supremo N° 048-2008-PCM, sobre la reestructuración de la Comisión Multisectorial para el Seguimiento y Evaluación del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la información en el Perú - La Agenda Digital Peruana.
  - Resolución Ministerial N° 346-2008-PCM, sobre el Reglamento Interno de la Comisión Multisectorial Permanente para el Seguimiento y Evaluación del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información - La Agenda Digital Peruana.

### **1.3.14 Agenda Digital Peruana 2.0**

La agenda digital 2.0 peruana fue aprobada mediante el Decreto Supremo N° 066-2011-PCM el 26 de Julio del 2011, bajo la denominación de Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana 2.0.

Según dicho decreto, esta Agenda simboliza la contribución de políticas con el fin de alcanzar los objetivos de desarrollo del milenio para el Perú, con la noción de haber identificado de manera clara y concisa que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, no simboliza el fin sino actúan como instrumentos para el desarrollo de una ciudad de manera equitativa y sostenible que traiga consigo el crecimiento económico, disminuya el desempleo, y permita el aumento de la competitividad todo bajo un enfoque de inclusión social.

La Agenda Digital se elaboró con un esfuerzo en conjunto entre el Sector Público y el Sector Privado a través de la participación de la Sociedad Civil, representantes del Sector Académico, que con la dirección de la Presidencia del Consejo de Ministros, en calidad de conductor de la Comisión Multisectorial para el Seguimiento y Evaluación del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información (CODESI), además con la colaboración de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), actuando este como Secretaría Técnica, y la colaboración del “Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica, (CONCYTEC)”. Juntos lograron constituir un conjunto de políticas que llevan emergentes una visión, objetivos y estrategias para el logro del desarrollo, implementación y promoción de una Sociedad de la Información en el Perú que pretenda modernizar al Estado en beneficio común de la población (ONGEI, 2017).

Este DS N° 066-2011-PCM, según lo estipula su Artículo 2°, tiene un alcance de aplicación para toda institución Integrantes del sistema Nacional de Informática y mediante su Artículo 3° precisa que los Titulares de la Administración Pública tiene la responsabilidad de ejercer medidas y acciones necesarias para el cumplimiento y ejecución del Pan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – Agenda Digital Peruana 2.0 (ONGEI, 2017).

Pablo Valdivia manifiesta que el logro de esta agenda se realiza a través de 8 objetivos, con sus estrategias respectivas, las que deben ser complementadas con acciones, proyectos y actividades por parte de las instituciones públicas, privadas, universidades y sociedad civil; quienes realizan esfuerzos por aumentar en el país el grado social y económico con las TIC como base central de todo ello. El autor también manifiesta que el objetivo general de esta Agenda

Digital abre la posibilidad de que la sociedad peruana pueda acceder a las bondades de un crecimiento en tecnologías de la información y comunicación en todos los aspectos que este engloba (ONGEI, 2013).

### **1.3.15 Formulación de la Agenda Digital Peruana 2.0**

ONGEI de la Presidencia de Consejos de Ministros es el ente rector del Sistema Nacional de Informática en el país considerando el estado situacional del desarrollo de las Tecnologías Informáticas en el Perú así como los beneficios y logros que se obtienen tras su aplicación, inició el proceso de actualización de la Agenda Digital lo que conllevó a la realización de las siguientes acciones (ONGEI 2017):

- Talleres macro regionales para identificar los proyectos que apoyen el crecimiento de las TIC. Esto en alianza con el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, CONCYTEC.
- Estudio analíticos y comparativos con otros países dentro de la Región y con países líderes mundialmente en cuanto a SIC.
- Entrevistas con personalidades del sector público, privado, sociedad académica y civil con el fin de capturar propuestas e ideas que conlleven al desarrollo y evolución de la Agenda Digital 2.0.
- Talleres para la validar propuestas en tanto a la Agenda Digital que se desarrollaron entre enero y febrero de 2011.

Finalmente armada la propuesta y el plan de trabajo, estas fueron expuestas ante máximas autoridades tanto políticas y de gobiernos descentralizadas a fin de lograr en ellos la sensibilización y difusión posible y que a su vez sean replicadas a nivel nacional de manera progresiva y efectiva.

### **1.3.16 Matriz de Objetivos y Estrategias de la Agenda Digital 2.0**

La agenda elaborada por el ONGEI, establece 8 objetivos los cuales deben ser desarrollados no bajo un aspecto sectorial, sino mediante una visión de interrelación. Más aun estos objetivos disponen de programas, proyectos y actividades de carácter multisectorial e interdisciplinario. Parte de esta matriz se muestra en la *Tabla 1* (ONGEI, 2017).

Tabla 1

Matriz de Objetivos y Estrategias - Agenda Digital 2.0

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS
<p><i>Objetivo 1. Lograr el ingreso inclusivo y participativo de las ciudadanías de lugares urbanos y rurales a la Sociedad de la Información y del Conocimiento.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disponer de una red dorsal de fibra óptica.</li> <li>2. Implementar conectividad en zonas no atendidas.</li> <li>3. Interconexión de instituciones públicas que proveen servicios ciudadanos.</li> <li>4. Conectividad a empresas de todos los sectores y MYPES.</li> <li>5. Interconexión entre universidades y centros de investigación.</li> <li>6. Mejorar la Normativa ente Telecomunicaciones.</li> <li>7. Disponer servicios gubernamentales bajo el Protocolo de Internet v6 (IPv6).</li> </ol>
<p><i>Objetivo 2. Reunir, propagar y aseverar el crecimiento de competencias para la inclusión e intervención de la población en la Sociedad de la Información y del Conocimiento.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alfabetización informacional.</li> <li>2. Educación a la Sociedad de la Información y del Conocimiento.</li> <li>3. Mejorar la calidad de educación con el empleo de las TIC.</li> </ol>
<p><i>Objetivo 3. Asegurar mayores oportunidades de uso y apropiación de las TIC que aseguren la inclusión de la sociedad, el acceso a servicios sociales que permitan el ejercicio de la ciudadanía y el desarrollo humano en pleno cumplimiento de las metas para este milenio.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecimiento de la salud en la población mediante las TIC.</li> <li>2. Accesibilidad mejorada a la información y servicios de Justicia con las TIC.</li> <li>3. Inclusión digital en grupos sociales vulnerables.</li> <li>4. Apertura de nuevos empleos mediante las TIC.</li> <li>5. Inclusión de las TIC en las zonas rurales.</li> <li>6. Mejora de la gestión de riesgos ante desastres con las TIC.</li> </ol>

---

*Objetivo 4. Promover la investigación científica, el crecimiento tecnológico y la invención con base en las prioridades nacionales de crecimiento.*

1. Mejora de la producción científica sobre las TIC.
2. Impulsar la creación y fortalecimiento de Parques Tecnológicos de TIC.
3. Desarrollar mejoras en los centros de excelencia en TIC en tanto a su infraestructura y laboratorios.

*Objetivo 5. Aumentar la producción y talento a través de la innovación en la realización de bienes y servicios, con el desarrollo y aplicación de las TIC.*

1. Empleabilidad de las TIC en el incremento productivo para los distintos agentes de actividades económicas en esencia MYPES.
2. Implementación del Comercio Electrónico.
3. Eficiencia en la gestión de residuos electrónicos y eléctricos.

*Objetivo 6. Ampliar la manufactura nacional de TIC profesional e innovadora y con presencia internacional.*

1. Apoyar el crecimiento de pequeñas empresas productora de software, bienes y servicios TIC.
  2. Surgir la aparición de la industria nacional TIC dentro de los procesos de adquisición del Estado.
  3. Motivar la difusión de oferta en servicios y bienes TIC.
  4. Incentivar la inversión y mercados de capitales en la Industria Nacional de TIC.
  5. Implementar certificación en estándares de calidad de las TIC como un plan de competitividad.
-

---

*Objetivo 7. Sembrar una Administración Pública de calidad dirigida a la población.*

1. Impulsar la Interoperabilidad entre las instituciones del Estado.
2. Abastecer a la población información, trámites y servicios públicos accesibles por todos los medios disponibles.
3. Diseñar e implementar mecanismos que logren el acceso oportuno a la información y participación en son a la gobernabilidad y transparencia de la gestión del Estado.
4. Desarrollar mecanismos en mejoras de la seguridad de la información.
5. Aumentar las capacidades de funcionarios públicos y de la sociedad para acceso y uso efectivo de los servicios del gobierno electrónico.

*Objetivo 8. Alcanzar que los diseños de la Agenda Digital Peruana 2.0 se implanten en las políticas locales, regionales, sectoriales, y nacionales a fin de desplegar la Sociedad de la Información y el Conocimiento*

1. Mejorar el marco institucional en cuanto a la implementación y seguimiento de la Agenda Digital Peruana 2.0.
2. Incentivar la inserción de la Agenda Digital Peruana 2.0 en las Políticas de Desarrollo Nacionales en los distintos niveles de gobierno.
3. Velar el cumplimiento de la normatividad que impulsa el desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento.
4. Monitorear y dar seguimiento a los planteamientos de la Agenda Digital Peruana 2.0.

---

Fuente: ONGEI

Esta investigación acopió de la Agenda Digital dos de los ocho objetivos siendo estos el Objetivo 1 y el Objetivo 7. Estos dos objetivos son los que más se acoplan a la visión y misión

institucional de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp y asimismo son los que lograron una mejora en su eficiencia y transparencia.

***1.3.16.1 Objetivo 1.- Asegurar el acceso inclusivo y participativo de la población en áreas urbanas y rurales a la Sociedad de la Información y del Conocimiento.***

Este objetivo basa su desarrollo en Infraestructura de Telecomunicaciones lo que posibilita el uso de las TIC (ONGEI, 2017).

Como crecimiento en Infraestructura Tecnológica, en noviembre del 2010 en Lima se aprobó el Plan de Acción sobre la Sociedad de la Información y del Conocimiento en América Latina y el Caribe denominado eLAC2015 cuyo fin ideal es el acceso a internet en banda ancha disponible para todas las personas de estas zonas. Para su logro, entre otros, se pretende incitar la solicitud de servicios basados en acceso a alta velocidad entre otras acciones.

Como desarrollo de la presente investigación, entre los diferentes desafíos que la Agenda Digital Peruana 2.0 ha identificado en este rubro, para alcanzar el objetivo de mejora de la Eficiencia y Transparencia en la Unidad Ejecutora 005 Naylamp, se implementó la Estrategia 7 a través de la propuesta de desarrollar los servicios públicos gubernamentales en la entidad que utilicen soluciones de comunicación innovadoras soportadas por el protocolo del internet V6 (IPv6).

***1.3.16.1.1 Plan de Transición Protocolo IPV6***

A través de la implementación del Protocolo IPv6 se pretende asegurar el empleo en un tiempo futuro de las direcciones IP en Internet. Con esto se logra mejoras en cuanto a disponibilidad, seguridad, facilidad en arquitectura y configuración en horas de una mejor gestión y disponible acceso a Internet. Asimismo con el desarrollo de la estrategia 7, la Unidad Ejecutora 005 Naylamp da cumplimiento a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 081-2017-PCM para el cual se elaboró la formulación del plan de transición al protocolo IPV6.

***1.3.16.2 Objetivo 7.- Promover una Administración Pública de calidad orientada a la población.***

Según se indica en la agenda digital, durante el transcurso de los años el Gobierno Electrónico ha sufrido una transformación llegando a ser de un concepto que dio inicio a la

revolución tecnológica a ser hoy la herramienta requerida en las instituciones para la readecuación y cambio no solo en el impulso de la modernización institucional sino en el fin expresado en la mejora de entrega de servicios y trámites a los ciudadanos y empresas (ONGEI, 2017).

Todo ello conlleva a escalar hacia la cima de una buena gobernabilidad descentralizada donde las TIC facilitan a las instituciones a que puedan alcanzar con el requerimiento de la ciudadanía y no solo expresadas en mejores servicios sino alineadas a una gestión transparente con presencia de medios y/o espacios que logren una participación ciudadana consiguiéndose un ambiente donde el gobierno esté más cerca al ciudadano.

Para el logro de un gobierno abierto al ciudadano y actuando este de manera más activa, dentro de la Agenda Digital 2.0 se dispuso seis estrategias de las cuales, a fin de lograr los objetivos en tanto a mejorar la Eficiencia y Transparencia en la Unidad Ejecutora 005 Naylamp Lambayeque, se ejecutaron 03 estrategias cuyos conceptos se explyan a continuación.

#### **1.3.16.2.1** *Estrategia 1 - Proveer a la población, información, trámites y servicios públicos accesibles por todos los medios.*

Uno de los objetivos principales que busca un Gobierno Electrónico es la de proporcionar información, diversos trámites y servicios empleando para esto canales proporcionadas por las TIC Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI, 2017).

El empleo de estrategias multimedios o multicanales que vincule a las TIC como el Internet, Telefonía Fija y móvil, entre otros, se presentan como grandes opciones en son de brindar cada vez mejores servicios a la ciudadanía.

Para las entidades públicas uno de los principales medios de acceso digital vienen siendo los Portales Institucionales que cuentan con características informativas, interactivas o transaccionales acorde a la visión de la entidad y más aún cuando el pronóstico de desarrollo tiende a que las gestiones y servicios públicos sean otorgados en línea a través de los medios multicanales indicados líneas atrás.

**1.3.16.2.2** *Estrategia 2 - Desarrollar e implementar mecanismos para asegurar el acceso oportuno a la información y una participación ciudadana como medio para aportar a la gobernabilidad y transparencia de la gestión del Estado.*

Toda institución pública debe, constantemente, buscar mejores opciones y alternativas que logren una participación ciudadana firme recopilando sus opiniones sobre la gestión institucional. La institución debe desarrollar sistemas informáticos interactivos llámese a estos foros, encuestas, correos electrónicos, etc. Y para los cuales esta debe asumir un papel responsable en la atención a las consultas y/o requerimiento de la ciudadanía.

Las TIC son un aliado que facilita nuevas formas de ingreso a la información pública proveniente del Estado y que por derecho todo ciudadano tiene acceso. Estas TIC en conjunto generan un desarrollo en la confianza y en la seguridad entre el gobierno y la población bajo una línea transversal de las tecnologías que conlleva a contar con resultados más efectivos y transparentes (ONGEI, 2017).

En todo este ámbito, el poseer una población más activa y con mayor guardia social, origina que las entidades públicas tengan consigo pautas y disposiciones a fin de brindar información de calidad. Como acción con que puede optar estas entidades, las plantillas de los portales institucionales actúan como sus principales aliados para este fin. Jhjh

**1.3.16.2.3** *Estrategia 5 - Mejorar las capacidades tanto de funcionarios públicos como de la sociedad para acceder y hacer uso efectivo de los servicios del Gobierno Electrónico.*

ONGEI (2017) señala textualmente: “Una herramienta no puede ser usada ni aprovechada si no se conoce cómo, para qué, ni cómo se usa.”. En este sentido el mismo autor menciona que ya las entidades públicas hacen el esfuerzo en optimizar las habilidades del personal dentro de sus instituciones para que consecuentemente sean ellos los que impulsen el Gobierno Electrónico en su ámbito laboral.

Para alcanzar el logro que trae consigo un gobierno electrónico se requiere contar con una política estable que permita la capacitación continua del funcionario público sobre el empleo de las TIC, ya sea en distintos niveles de especialización, según las funciones que desempeñen. Además de crear una sensibilización en las principales autoridades de cada institución pues son

ellos los que daran cabida a este cambio que les permitirá lograr todo un reorganización y optimización de sus procesos internos en son de una buena atención al ciudadano.

Finalmente ONGEI (2017) señalan que los medios para estas mejoras en las capacidades en TIC puede darse de varias maneras empezando con programas de alfabetización digital como es el empleo adecuado de una computadoras, navegación sobre el internet, uso adecuado de los correos electrónicos, programas de procesamiento de texto. Todo bajo el desarrollo de talleres, seminarios, cursos, diplomados, entre otros.

Tanto el Objetivo 1 y el Objetivo 7, con sus estrategias correspondientes, se encuentran ligadas dentro de un Gobierno Electrónico en son de la Modernización de la Gestión Pública y es que esta última, según lo indica la Secretaria de Gestión Pública SGP, de la Presidencia del Consejo de Ministros, como apoyo a sus 5 pilares que son Políticas Públicas, Presupuesto para Resultados, Gestión de Procesos, Servicio Civil Meritocrático y Sistemas de Monitoreo y Evaluación; cuenta con 3 ejes transversales que son Gobierno Abierto, Gobierno Electrónico y Gobierno Institucional (PCM, 2013).

El Gobierno Electrónico, definido como el empleo de las TIC dentro del órgano gubernamental para la mejora de su información y servicio al ciudadano, presenta dos perspectivas de uso. La primera la define como un análisis *desde el ciudadano* abarcando todos los logros que se puede alcanzar con el uso de las TIC en la mejora de los servicios a través de ventanillas únicas, empleo de la web y acceso multicanal (telefonía, virtual y presencia) que muy bien se acoje al *Objetivo 7* de la Agenda Digital que pretende promover la administración pública de alto nivel. Por otro lado, el análisis *desde la institución o interno*, busca en las TIC una mejora de sus procesos optimizando sus labores. Esta se acoje al *Objetivo 1* de la Agenda Digital que busca la implementación de servicios públicos estatales empleando sistemas de comunicación innovadoras con el nuevo protocolo IPv6.

#### **1.4 Formulación del Problema**

¿Cómo mejorar la eficiencia y transparencia de la gestión pública en la Unidad Ejecutora 005 con la implementación de la Agenda Digital Peruana 2.0?

## **1.5 Justificación del Estudio**

### **Justificación legal**

Coherente a lo estipulado dentro de la normativa que exige la Universidad César Vallejos, se ha elaborado la presente investigación que además va en línea según lo señalado en la Ley Universitaria en relación a los grados académicos y obtención del título profesional en su modalidad de sistema de tesis.

Acorde a lo estipulado en la Resolución del Consejo Directivo N° 009-2015-SUNEDU/CD el presente trabajo de investigación se realizó acatando los parámetros establecidos en el “Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos” el cual a través de su Artículo 1° dispone el Principio de Publicidad que garantiza que toda persona acceda al conocimiento efectivo del contenido del mismo como incentivo a la investigación nacional.

### **Justificación Teórica Científica**

El presente proyecto de investigación cuenta con una importancia científica pues establece la ejecución de una medida Tecnológica consistente en la Agenda Digital 2.0 que fue implementada a través de talleres de formulación y validación donde participaron entidades como CONCYTEC, INICTEL-UNI, representantes de diversos Ministerios, ONGEI, representantes de Universidades Públicas y Privadas, entre otros; es decir entidades involucradas en la investigación y el crecimiento de la Sociedad de la Información y el Conocimiento en el Perú.

La implementación de la medidas dispuestas en la Agenda Digital 2.0 plantea la ejecución de soluciones innovadoras en telecomunicaciones basadas en el protocolo IPV6; conforme lo dispone el Registro de Direcciones de Internet para América Latina y el Caribe (LACNIC – siglas en inglés) que manifiesta su preocupación de direccionamiento IP en versión 4 y da como solución la migración a un nuevo protocolo IPV6 mitigando de manera exponencial la carencia de esta asignación. Asimismo la accesibilidad a la información empleando las medidas TIC actuará como aliado a disminuir el estatus corrupto del gobierno nacional e impulsará a la mejora en las actividades de los funcionarios en son de su eficiencia y eficacia.

### **Justificación Práctica**

La implementación del presente trabajo de investigación, en la Unidad Ejecutora N° 005 Naylamp, ayudará en el cumplimiento de lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 081-2017-PCM

que requiere la formulación de un plan de transición al protocolo IPV6. Asimismo servirá como modelo para otras entidades que actuaran conforme lo dispuesto en la enunciada normativa.

Finalmente el cumplimiento, específicamente, del objetivo N° 7 de la Agenda Digital 2.0, impulsará a la Unidad Ejecutora 005 en su camino al desarrollo como Sociedad de la Información dentro de la Ley de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658, con una mayor participación ciudadana y una mejora en su gestión pública con el uso de nuevas tecnologías.

## **1.6 Hipótesis**

El empleo de la Agenda Digital 2.0 mejorará la eficiencia y transparencia de la Gestión Pública en la Unidad Ejecutora 005 Naylamp

### **1.6.1 Objetivo General**

Demostrar que la aplicación de la Agenda Digital 2.0 mejora la eficiencia y transparencia de la Gestión Pública en la Unidad Ejecutora 005 Naylamp.

### **1.6.2 Objetivos Específicos**

- Identificar la eficiencia de la Gestión Pública en de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp en el año 2018.
- Analizar la transparencia de la Gestión Pública en la Unidad Ejecutora 005 Naylamp en el año 2018.
- Aplicar acciones bajo la Agenda Digital Peruana 2.0 como mejora tecnológica y capacidades cognitivas dentro de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp.
- Conocer la eficiencia de la Gestión Pública en la Unidad Ejecutora 005 Naylamp después de aplicar la Agenda Digital 2.0.
- Conocer la transparencia de la Gestión Publica en la Unidad Ejecutora 005 Naylamp después de aplicar la Agenda Digital 2.0.

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de Investigación

Siguiendo la línea de estudio, se estipula el presente diseño de investigación el cual queda esquematizado de la siguiente manera:

Diseño pre experimental de un solo grupo con aplicación de pre test y post test. (HERNANDEZ, FERNANDEZ Y BAPTISTA, 2015)

$$GE: O_{PRE} \rightarrow X_{APLICACIÓN} \rightarrow O_{POST}$$

Donde:

- **GE: Grupo Experimental.** Personal de la Unidad Ejecutora Naylamp Lambayeque de quienes se evaluara su eficiencia y transparencia pública.
- **OPRE: Observación Pre experimental.** Análisis de la situación burocrática actual de la Unidad Ejecutora N° 005 Naylamp enmarcada en su eficacia y transparencia de gestión.
- **XAPLICACIÓN: Aplicación propuesta.** Desarrollo de la Agenda Digital 2.0 en la Unidad Ejecutora N°005, expresada en sus objetivos uno y siete.
- **OPOST: Observación Post experimental.** Análisis de la situación burocrática en la Unidad Ejecutora N° 005 Naylamp después de la ejecución de medidas en su eficiencia y transparencia.

### 2.2 Variables y Operacionalización

- Variable independiente: Agenda Digital 2.0.
- Variable dependiente: Eficiencia y Transparencia en la Unidad ejecutora N° 005.

#### 2.2.1 Definición conceptual

**Agenda Digital 2.0:** La Agenda Digital define una visión del desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento en el Perú que tiene como objetivo general permitir que la sociedad peruana acceda a beneficios de accesibilidad, transparencia, participación, entre otros, los cuales son brindados por el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación en todos sus aspectos (PCM, 2017).

**Eficiencia y Transparencia en la Unidad ejecutora N° 005:** La Eficiencia se define como el grado de servicio hacia el administrado ejecutado de una manera correcta con el menor uso de

tiempo y recursos institucionales y la Transparencia es la característica institucional que permite el acceso libre y oportuno a la información económica, administrativa y técnica de una institución.

### 2.2.2 Definición Operacional

La Agenda Digital 2.0, es un método de trabajo que pretende el incremento y desarrollo de la sociedad del conocimiento y tecnología con inclusión social en el Perú y esto a través de 8 puntos claves de desarrollo basado especialmente en las TIC. Para el presente trabajo de investigación se aplicará 2 objetivos como son el Objetivo 1 y el Objetivo 7 los mismos que abarcaran dimensiones como Infraestructura TI, Capacidades Humanas, Producción como aplicación de este Plan en la Unidad Ejecutora Naylamp.

La Eficiencia y Transparencia en la Unidad Ejecutora 005, son las virtudes y buenas prácticas desarrolladas en esta institución para los cuales se analizará los Servicios, Accesibilidad, Tiempos de Ejecución en la Gestión Pública a favor del ciudadano todo ellos mediante la aplicación de encuestas tanto para los servidores públicos como para los administrados.

### 2.2.3 Operacionalización de las variables

Tabla 2.

*Operacionalización de las variables*

VARIABLES	CATEGORIA	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO(S)
Independiente Agenda Digital 2.0	Eficiente	Infraestructura TI	Actualización de TI. Por Gasto Público	Análisis Documental y Gabinete
	Deficiente	Capacidades Humanas	Porcentaje de Personal Capacitado	
		Producción	Servicios Digitales Habilitados por Total de Servicios Brindados	
Dependiente Eficiencia y	Buena	Servicios	Satisfacción del Servicio	Encuesta

Transparencia en la Ue005	Regular	Accesibilidad	Accesos Efectuados
	Mala	Tiempos de Ejecución	Tiempo de Espera en la Atención

Fuente: Elaboración Propia

## 2.3 Población y Muestra

### 2.3.1 Población

La Investigación a realizarse en la Unidad Ejecutora N° 005 Naylamp cuenta con una muestra constituida por los funcionarios y servidores de la Unidad Ejecutora y Museos bajo su administración, quienes actúan directamente en la transparencia y eficiencia de su gestión. Esta muestra está formada por 139 personas, grupo de quien se obtendrá los resultados de un Pre y Post Test.

### 2.3.2 Muestra

Con la población determinada, obtendremos el tamaño de la muestra a través de la siguiente *Ecuación 1*.

*Ecuación 1- Calculo de la Muestra Poblacional (Morales, 2012)*

$$n = \frac{N * (\alpha_c * 0.5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$

Dónde:

- N = Tamaño de la población
- $\alpha_c$  = Valor del Nivel de Confianza (varianza) – 95%
- e = Margen de error (en este caso 5%)

Aplicando sobre esta fórmula los datos de la población, obtenemos la siguiente muestra:

Variable	Valor
N	139
$\alpha_c$	95%

$e$	5%
$n$	102

De la muestra obtenida calculamos su muestra ajustada

$$n_{ajustada} = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

De donde obtenemos la muestra final:

$$n_{ajustada} = 59$$

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

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos a usarse en el presente trabajo de investigación están conformadas por la técnica de Análisis Documental y Gabinete y por la técnica de Encuesta.

- **Técnica de Análisis Documental y Gabinete.** El desarrollo de esta técnica lograr una recopilación de la información acopiada de los archivos institucional de la Unidad Ejecutora N° 005 Naylamp teniendo como instrumento un cuadro de categorías.
- **Cuadro de categorías.** Cuadro de doble entrada que permitirá un análisis situacional basado en el registro de los niveles de Transparencia y Eficiencia de los últimos 5 años en Unidad Ejecutora N° 005.
- **Técnica de la encuesta.** Está técnica será aplicada a los trabajadores de la Unidad Ejecutora N° 005 Naylamp y Museos bajo su administración, a fin de registrar su apreciación y estado actual de Transparencia y Eficiencia de la gestión administrativa de esta entidad. Esta técnica puede recopilar de manera certera y con un alcance global los distintos niveles de apreciación para luego ser sometida a un análisis situacional. Todo ello bajo el empleo del instrumento denominado Cuestionario.
  - O1. Cuestionario:** Documento constituido por un conjunto de preguntas, las mismas que serán aplicadas a los trabajadores de las áreas involucradas y Museos bajo la administración de la Unidad Ejecutora N° 005 Naylamp.
- **Validez y confiabilidad.** El instrumento tendrá una validez de contenido pues será sometida a tres jueces expertos, asimismo se determinará la validez del constructo

aplicando el análisis Correlacional ítem – total y como confiabilidad de consistencia interna el alfa Cronbach.

## **2.5 Método de análisis de datos**

El proceso de la información se realizó con el software SPSS v21 el que permitirá un análisis estadístico que fundamentará el trabajo de investigación.

Tras el análisis, los resultados serán presentados a través de tablas simples y de doble entrada de frecuencia con sus respectivos porcentajes según el estilo APA (2016).

El análisis de confiabilidad será mediante el coeficiente alfa de Cronbach y su validez mediante las correlaciones ítem total. Ambos serán comprobados con el empleo de la prueba F (ANOVA).

## **2.6 Aspectos éticos**

Se ejecutó una política de confidencialidad de los datos obtenidos de los métodos de recopilación sustentados. Para esto se informó tanto a los funcionarios y servidores públicos sobre el objetivo del estudio solicitándoles la aceptación para su ejecución a través del documento de Consentimiento Informado. (Anexo 2).

El presente estudio se acoge a los requisitos de rigor científico con respecto a la validez y confiabilidad de los instrumentos. La validez se basa en la interpretación concreta de los resultados obtenidos y la confiabilidad abre campos para la réplica del estudio haciendo uso de los mismos métodos y estrategias de recolección de datos.

### III. RESULTADOS

En análisis de las encuestas realizadas en PRE y POST Test se analizaron mediante la aplicación SPSS obteniéndose los cuadros estadísticos analíticos en cuanto a las muestras relacionadas que se presentan en las siguientes *Tabla 3* y *Tabla 4*:

Tabla 3

*Estadísticos de muestras relacionadas*

<b>Estadísticos de muestras relacionadas</b>					
		Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media
Par 1	Post_Test	61,63	59	2,791	,363
	Pre_Test	55,15	59	8,812	1,147

Fuente: Creación Propia

Tabla 4

*Prueba de muestras relacionadas*

<b>Prueba de muestras relacionadas</b>									
		Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia		T	Gl	Sig. (bilateral)
					Inferior	Superior			
Par 1	Post_Test - Pre_Test	6,475	8,774	1,142	4,188	8,761	5,668	58	,000

Fuente: Elaboración Propia

En análisis indica una media de 6.475 a una desviación típica de 8.774 de error 1.142. La escala de confianza está acotado por un valor inferior de 4.188 y superior de 8.761 donde el valor *t* obtuvo un valor de 5.668, es decir se encuentra dentro del rango de confianza al 95%.

Como estudio de la eficiencia de los servicios prestados y transparencia de la gestión dentro de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp mediante un análisis PRE-POST TEST, el análisis a la variable dependiente con los valores de las encuestas antes y después de aplicar la solución basada en la Agenda Digital 2.0 dentro de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp indico lo siguiente:

Como pre test, los niveles de Eficiencia y Transparencia a nivel global se encontraban expresadas en 28 reencuentros Malos (47.5%), 20 reencuentros Regulares (33.9%) y 11 reencuentros Buenos (18.6%), de un total de 59 como muestra de estudio. El post test muestra una variación de estos valores expresados en el reencuentro Malo (1.7%), 37 reencuentros Regulares (62.7%) y 21 reencuentros Buenos (35.6%) del total de la muestra, infiriendo en una mejora en estas variables. Estos resultados se muestran en la

Tabla 5 y *Figura 2*.

Tabla 5.

*Nivel de Eficiencia y Transparencia*

Nivel de Eficiencia y Transparencia		Grupo	
		Pres Test	Post Test
Malo	Recuento	28	1
	% dentro de Grupo	47,5%	1,7%
Regular	Recuento	20	37
	% dentro de Grupo	33,9%	62,7%
Bueno	Recuento	11	21
	% dentro de Grupo	18,6%	35,6%
Total	Recuento	59	59
	% dentro de Grupo	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

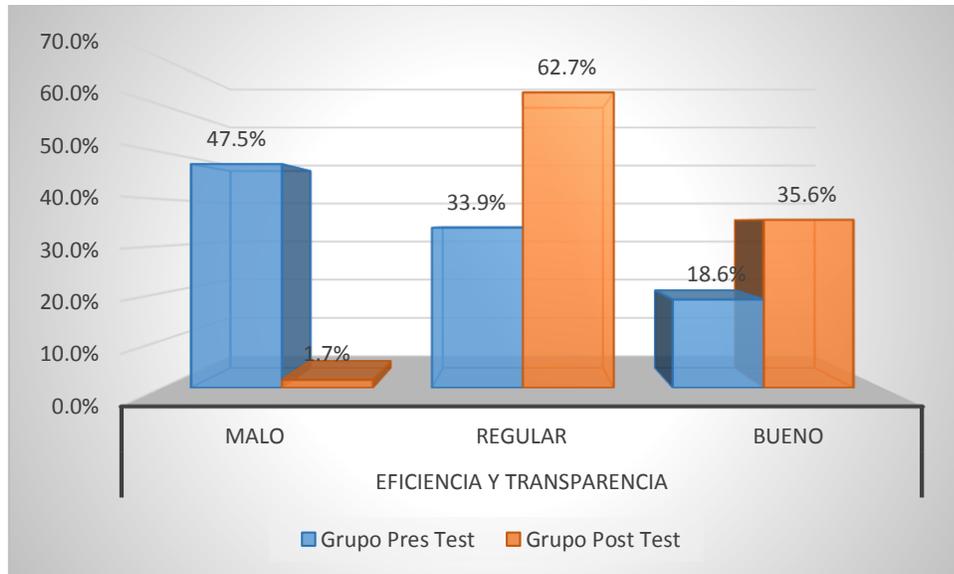


Figura 2. Evolución Eficiencia y Transparencia (Fuente: Elaboración Propia)

Para obtener un análisis más a detalle, se procesó los resultados en las distintas 3 dimensiones que conforman esta variable dependiente. Como primer análisis se inició con la dimensión “Nivel de Servicio”. Los resultados obtenidos como pre test, fueron de 21 reencuentros Malos (35.6%), 30 reencuentros Regulares (50.8%) y 8 reencuentros Buenos (13.6%), del total de 59 como muestra de estudio. El post test muestra una variación de estos valores siendo así 16 reencuentros Malos (27.1%), 20 reencuentros Regulares (33.9%) y 23 reencuentros Buenos (39.0%) del total de la muestra, infiriendo en una mejora para el Nivel de Servicio. Estos resultados se muestran en la

Tabla 6 y *Figura 3*.

Tabla 6.

*Nivel de Servicio*

	Nivel de Servicios	Grupo	
		Pres Test	Post Test
Malo	Recuento	21	16
	% dentro de Grupo	35,6%	27,1%
Regular	Recuento	30	20
	% dentro de Grupo	50,8%	33,9%
Bueno	Recuento	8	23
	% dentro de Grupo	13,6%	39,0%
Total	Recuento	59	59
	% dentro de Grupo	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

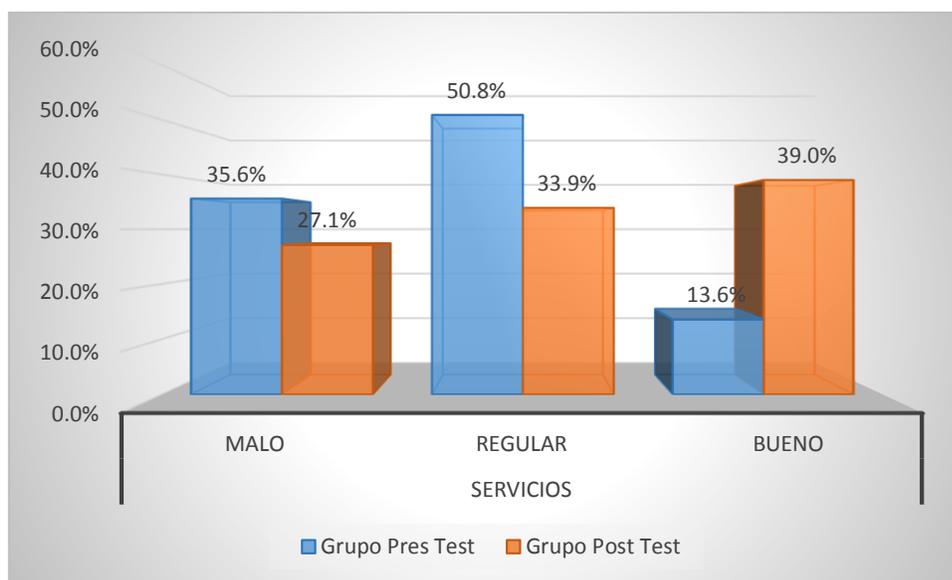


Figura 3. Evolución del Nivel de Servicio (Fuente: Elaboración Propia)

Como segundo análisis, se procedió con la dimensión “Nivel de Accesibilidad”. Los resultados obtenidos como pre test, fueron de 28 reencuentros Malos (47.5%), 20 reencuentros Regulares (33.9%) y 11 reencuentros Buenos (18.6%), del total de 59 como muestra de estudio. El post test muestra una variación de estos valores siendo así 4 reencuentros Malos (6.8%), 39

reencuentros Regulares (66.1%) y 16 reencuentros Buenos (27.1%) del total de la muestra, infiriendo también en una mejora para el Nivel de Accesibilidad. Estos resultados se muestran en la Tabla 7 y en la

Figura 4.

Tabla 7.

Nivel de Accesibilidad

Nivel de Accesibilidad		Grupo	
		Pres Test	Post Test
Malo	Recuento	28	4
	% dentro de Grupo	47,5%	6,8%
Regular	Recuento	20	39
	% dentro de Grupo	33,9%	66,1%
Bueno	Recuento	11	16
	% dentro de Grupo	18,6%	27,1%
Total	Recuento	59	59
	% dentro de Grupo	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

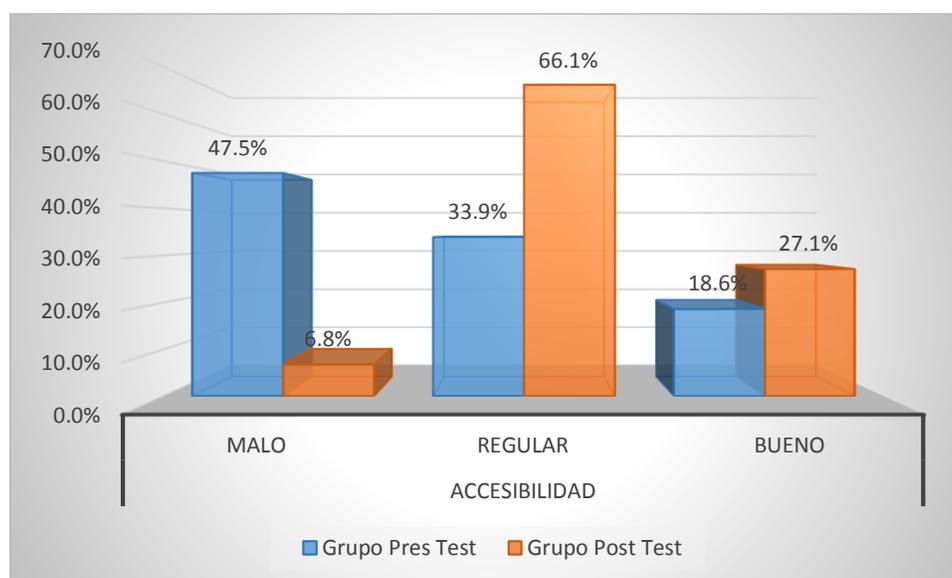


Figura 4. Evolución del Nivel de Accesibilidad (Fuente: Elaboración Propia)

Finalmente para culminar el análisis, se procedió con la dimensión “Nivel de Tiempo”. Los resultados obtenidos como pre test, fueron de 30 reencuentros Malos (50.8%), 19 reencuentros Regulares (32.2%) y 10 reencuentros Buenos (16.9%), del total de 59 como muestra de estudio. El post test muestra una variación de estos valores siendo así 2 reencuentros Malos (3.4%), 48 reencuentros Regulares (81.4%) y 9 reencuentros Buenos (15.3%) del total de la muestra, infiriendo también en una mejora para el Nivel de Tiempo. Estos resultados son mostrados en la

Tabla 8 y en la Figura 5.

Tabla 8.

*Nivel del Tiempo*

Nivel de tiempo		Grupo	
		Pres Test	Post Test
Malo	Recuento	30	2
	% dentro de Grupo	50,8%	3,4%
Regular	Recuento	19	48
	% dentro de Grupo	32,2%	81,4%
Bueno	Recuento	10	9
	% dentro de Grupo	16,9%	15,3%
Total	Recuento	59	59
	% dentro de Grupo	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

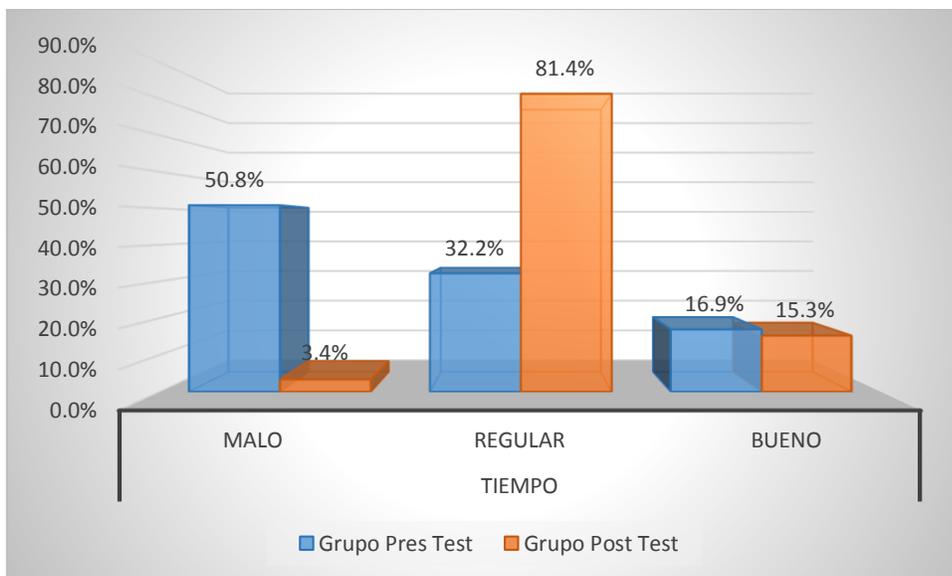


Figura 5. Evolución del Nivel Tiempo (Fuente: Elaboración Propia)

La aplicación de acciones bajo la Agenda Digital Peruana 2.0 como mejora tecnológica y capacidades cognitivas dentro de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp, se desarrolló de la siguiente manera:

En línea al Objetivo 1 de la Agenda Digital 2.0, dentro de la estrategia de plan de transición al Protocolo IPv6, se diseñó la nueva topología de red dentro de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp con una cobertura de equipos servidores, periféricos y equipos de usuarios que trabajó como base tecnológica transversal para la plataforma digital. La presente topología se muestra en la *Figura 6* que fue elaborada gracias al aporte de la Secretaria de Gobierno Digital SEGDI de la Presidencia de consejo de Ministros - PCM que brindaron un conjunto de charlas como el “Seminario de IPv4 a IPv6 el caso Colombia”, “Taller de Introducción a IPv6” y “Taller de Configuración IPv6”, dirigidos a través de su Canal de YouTube (Secretaria de Gobierno Digital, 2018) brindando consigo asesoramiento en son de implementar y efectuar lo dispuesto en el D.S N° 081-PCM en tanto a la nueva tecnología IPV6.

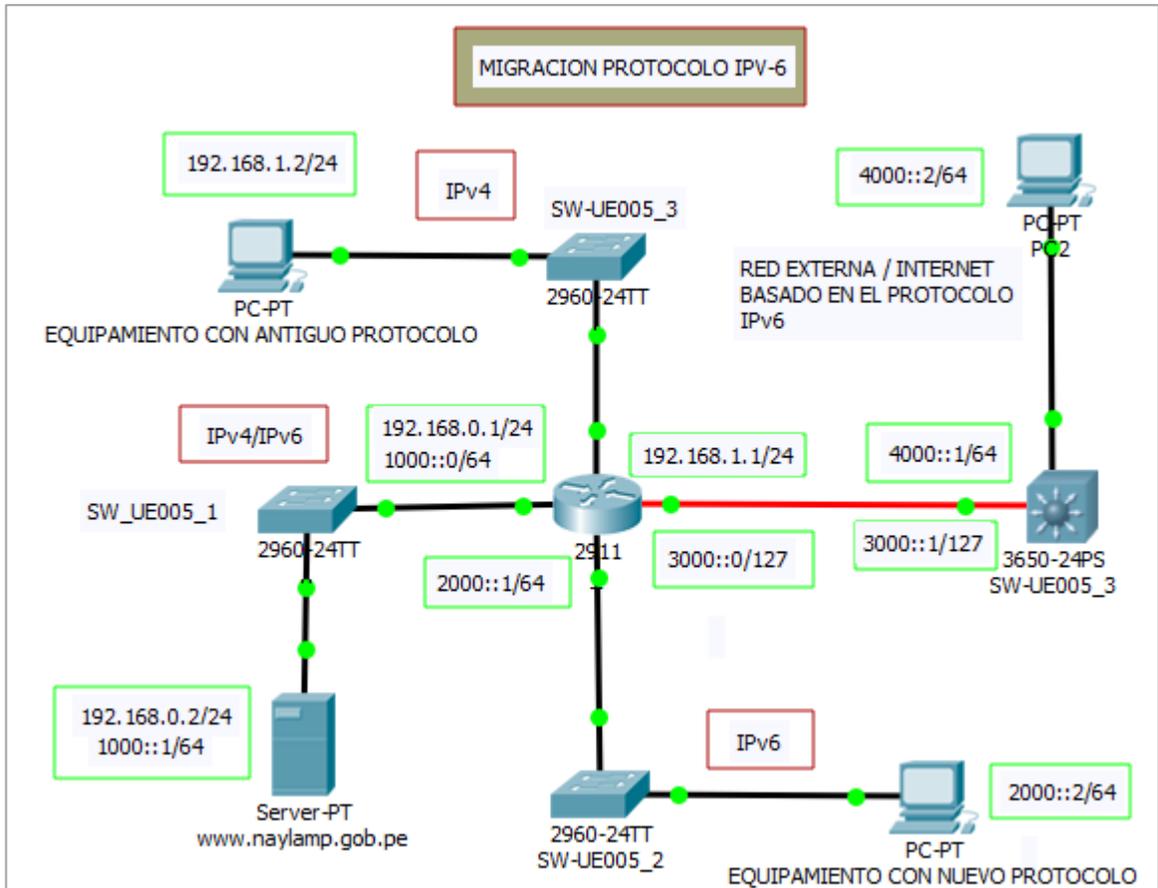


Figura 6. Implementación Protocolo IPv4 a IPv6 en la UE 005 Naylamp (Fuente: Elaboración Propia)

Tras contar con un soporte tecnológico basado en el protocolo IPV6, el nuevo objetivo alcanzado fue el desarrollo del Objetivo 7 en sus tres estrategias. Para su Estrategia 1, la Unidad Ejecutora amplió el ámbito de aplicación de unos de los principales sistemas que permite a la entidad controlar y gestionar sus trámites y servicios. El aplicativo denominado “Sistema de Gestión Documentaria” obtenido a través del “Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Gobierno Regional de Lambayeque y el Proyecto Especial Naylamp Lambayeque – Unidad Ejecutora 005” de fecha 02 de mayo de 2014, *Figura 7*, era hasta entonces un aplicativo interno, de uso exclusivo del personal dentro de la sede de la Unidad Ejecutora (UE005, 2017).



Figura 7. Convenio Interinstitucional UE005 – GRL (Fuente Unidad Ejecutora 005 Naylamp Lambayeque)

Empleando la estrategia multicanal, se trabajó sobre la configuración del aplicativo y los equipos de telecomunicación como el Router y Firewall, dándose acceso para el uso por parte de los 06 museos del Departamento de Lambayeque, acción que logro promover la ejecución de trámites y solicitud de servicios empleado como medio el Portal Institucional de la Unidad Ejecutora 005 y el Internet. La opción llevo consigo a la creación de un link de acceso al sistema accesible no solo para uno de estos 06 Museos, sino, para todo ciudadano que tuviese una gestión en proceso con la Unidad Ejecutora identificada con un número de Registro Documento y Expediente al cual puede dar seguimiento. Esto se muestra en la *Figura 8* y *Figura 9*.



Figura 8. Acceso a Consulta tu Trámite (Fuente: Elaboración Propia)

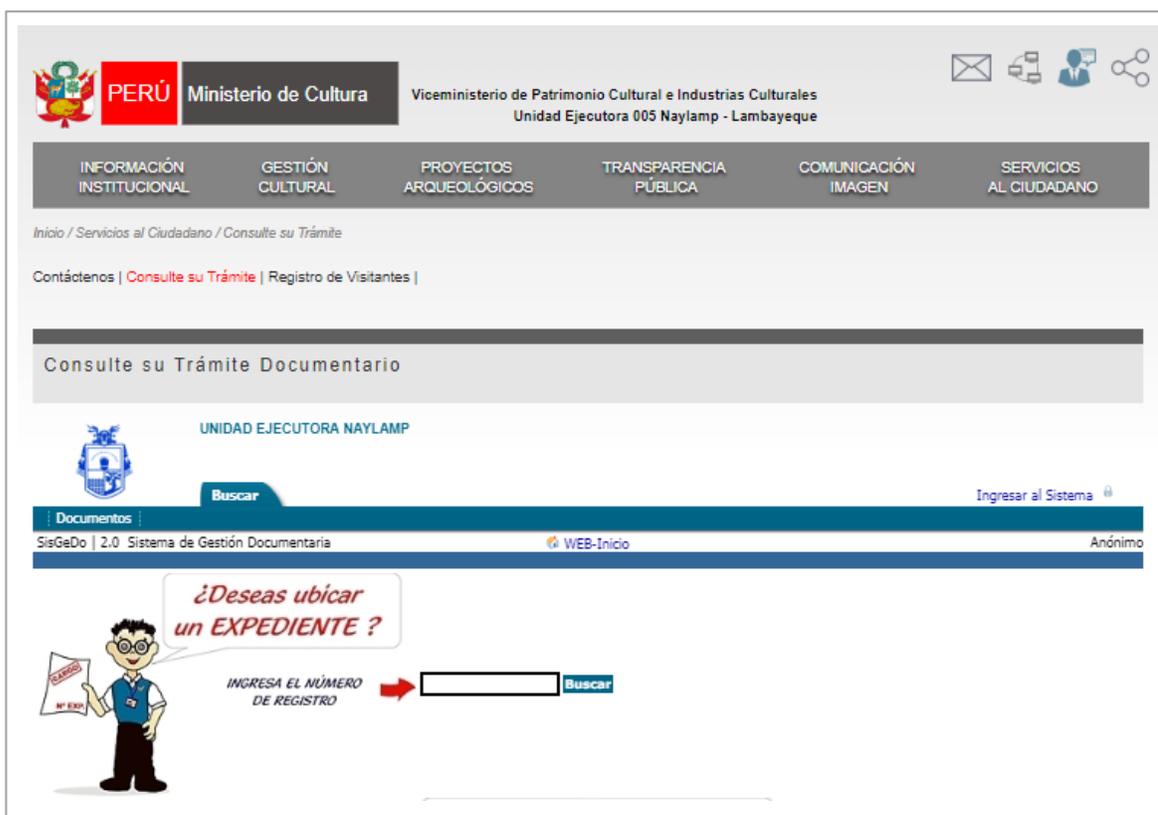


Figura 9. Acceso SISGEDO (Fuente: Elaboración Propia)

La habilitación de este servicio en línea trajo consigo una mayor dinamización de la gestión institucional debido a que el usuario podía comunicarse directamente con el área u oficina donde

estuviese su expediente participando de manera más activa en la ejecución de dicho trámite haciendo que, de una u otra manera, asumiese el papel de control hacia los empleados de la institución.

Para la Estrategia 2, la Unidad Ejecutora 005 Naylamp, se ejecutó un plan de actualización del portal web institucional donde gran parte de su estructura fue desarrollada bajo la Ley N° 27806. El artículo 5 de esta Ley establece el tipo de información que las instituciones deben de publicar como plan de transparencia de los cuales se estipula:

- Datos generales de la Institución.
- Información Presupuestal.
- Adquisición de bienes y Servicios.
- Actividades Oficiales.
- Información adicional pertinente.

Por lo cual el diseño del nuevo portal web vislumbra este contenido estipulado bajo ley según se aprecian en la *Figura 10*, *Figura 11*, *Figura 12* y *Figura 13*.



Figura 10. Datos Generales de la UE005 (Fuente: Elaboración Propia)

PERÚ Ministerio de Cultura  
Viceministerio de Patrimonio Cultural e Industrias Culturales  
Unidad Ejecutora 005 Naylamp - Lambayeque

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL | GESTIÓN CULTURAL | PROYECTOS ARQUEOLÓGICOS | TRANSPARENCIA PÚBLICA | COMUNICACIÓN IMAGEN | SERVICIOS AL CIUDADANO

Inicio / Proyectos Arqueológicos  
Fuente MEF  
Proyectos de Inversión

**PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA**

**M. DE CULTURA**  
UNIDAD EJECUTORA: MC- NAYLAMP - LAMBAYEQUE

Presupuesto y Ejecución  
Año de ejecución: 2018 [Retornar]

CÓDIGO ÚNICO	CÓDIGO SNIP	PROYECTO	COSTO DEL PROYECTO	2018			DEVENGADO ACUMULADO AL 2018
				PIM	DEVENGADO	AVANCE (%)	
2001621		ESTUDIOS DE PRE-INVERSION	0.00	500,000	0	0.0	2,043,360
2054532	43637	PUESTA EN VALOR EL COMPLEJO ARQUEOLOGICO CHOTUNA -	8,198,000	69,932	52,700	75.4	4,809,528
2113040	108479	ACONDICIONAMIENTO Y PUESTA EN VALOR DEL MONUMENTO	2,126,276	265,400	0	0.0	1,860,862
2144074	108584	AMPLIACION Y MEJORAMIENTO DEL MUSEO NACIONAL DE SIC	19,990,272	864,447	0	0.0	0
2158492	143513	PUESTA EN VALOR DEL COMPLEJO ARQUEOLOGICO DE SALTUR	4,257,896	1,788,553	8,850	0.5	2,478,803
2251234	297766	RECUPERACION DEL CONJUNTO AMURALLADO 2 DEL SECTOR	7,412,080	450,000	0	0.0	88,800
2259182	299072	RECUPERACION DE HUACA LOS GAVILANES.CEMENTERIO LOS	8,225,381	1,049,941	334,365	31.8	1,438,219
2423298	2423298	RENOVACION DE COBERTURA Y PISOS PARA ACCESOS; EN EL	420,163	420,153	0	0.0	0

Figura 11. Datos Presupuestales – Proyectos de Inversión (Fuente: Elaboración Propia)

PERÚ Ministerio de Cultura  
Viceministerio de Patrimonio Cultural e Industrias Culturales  
Unidad Ejecutora 005 Naylamp - Lambayeque

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL | GESTIÓN CULTURAL | PROYECTOS ARQUEOLÓGICOS | TRANSPARENCIA PÚBLICA | COMUNICACIÓN IMAGEN | SERVICIOS AL CIUDADANO

Inicio / Transparencia / Portal de Transparencia

**TRANSPARENCIA**  
TUPA  
POI  
Portal de Transparencia  
Resoluciones  
Módulo RNSDD

PORTAL DE TRANSPARENCIA

Boletín Informativo

Portal de Transparencia - Unidad Ejecutora 005 Naylamp Lambayeque

Enviar

**UNIDAD EJECUTORA 005 PROYECTO ESPECIAL NAYLAMP - LAMBAYEQUE (U.E. 005)**

ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  
JULIO 2017

Resumen de adquisición de bienes y servicios

Descargar en formato XLS

Figura 12. Adquisición de Bienes y Servicios (Fuente: Elaboración Propia)

Figura 13. Información Adicional Pertinente – Notas de Prensa (Fuente: Elaboración Propia)

Como parte de la transparencia y claridad en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 005, el acto de difundir las decisiones administrativas tomadas por su alta dirección ha de considerarse una de las principales. Es así que el agilizar la publicación de sus Resoluciones Directorales fue un punto abarcado como mejora en sus procesos administrativos. Se trabajó, bajo su portal web, en la publicación oportuna, rápida y fácil de este tipo de documentación clasificada en periodo y con herramientas de búsqueda rápida como herramientas para el ciudadano. Esta se visualiza en la *Figura 14*.


**PERÚ** Ministerio de Cultura
 Viceministerio de Patrimonio Cultural e Industrias Culturales  
Unidad Ejecutora 005 Naylamp - Lambayeque

[INFORMACIÓN INSTITUCIONAL](#)
[GESTIÓN CULTURAL](#)
[PROYECTOS ARQUEOLÓGICOS](#)
[TRANSPARENCIA PÚBLICA](#)
[COMUNICACIÓN](#)

[Inicio](#) / [Transparencia](#) / [Resoluciones](#)

**TRANSPARENCIA**  
 TUPA  
 POI  
 Portal de Transparencia  
 Resoluciones  
 Módulo RNSDD

### Resoluciones Directorales

Año  Mes  Buscar

## Mayo

02	<p style="margin: 0;"><a href="#">RD 51 -2018-DE-UE005-PENL-VMPCICMC</a></p> <p style="font-size: small; margin: 0;">OTORGAR encargo interno, al trabajador CAS COAHILA OSORIO, HELFER ALBERTO, la cantidad de S/. 2,208.20 soles(Dos Mil Doscientos Ocho con 20/100 soles), para que realice lapublicación de aviso oficial, para aprobación de estudio hidrogeológico, para la acreditación de disponibilidad subterránea ...</p>	
----	---	---

**Busqueda avanzada...**

@ Ingrese N° RD o Acto Resolutorio

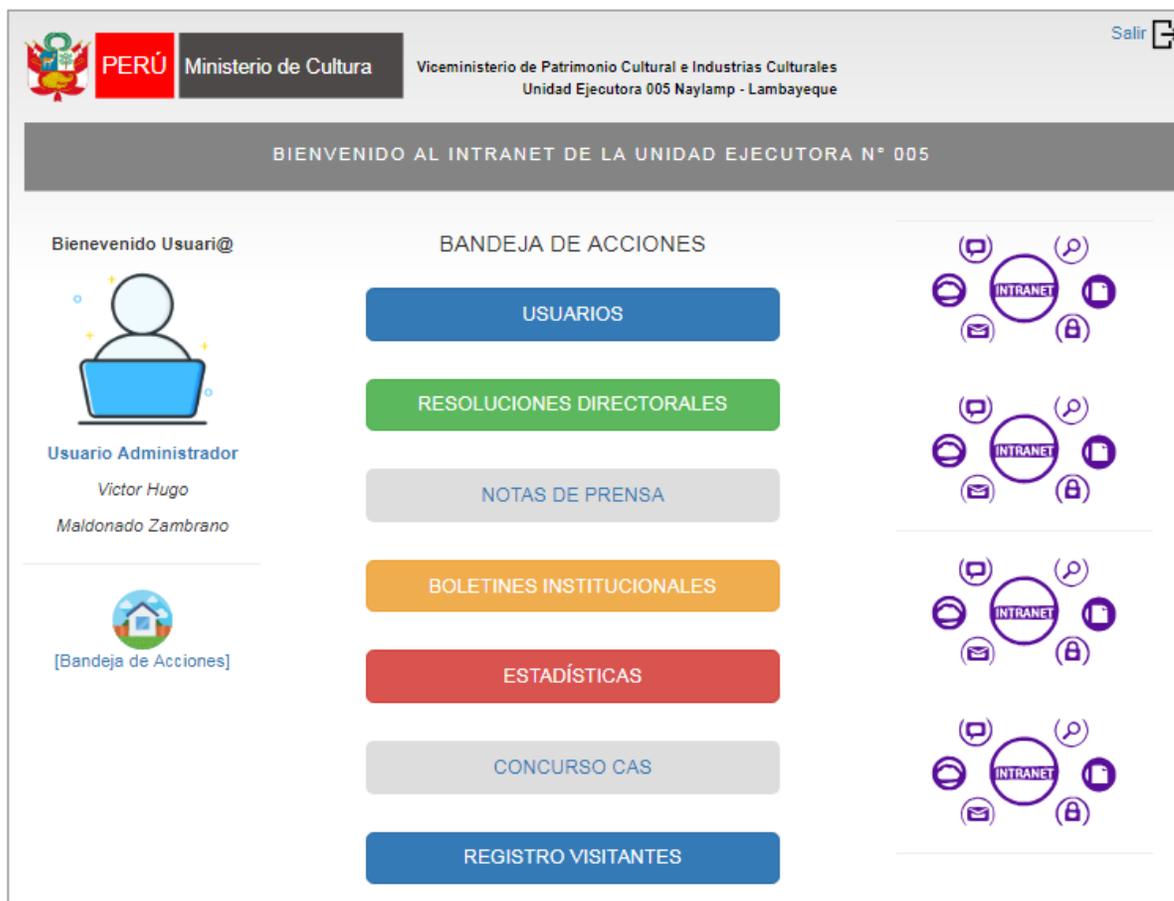
Sector Suroeste del Complejo Arqueológico de Túcume, Distrito de Tucume, Provincia de Lambayeque, Departamento de Lambayeque.

50 ENCARGAR que partir del día 02 de mayo del 2018, al Señor BRUNO ANTONIO MOSCOL BAUTISTA, las funciones de Responsable (e) de la Oficina de Logística de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp Lambayeque, en adición a sus funciones derivadas del contrato administrativo de servicios N° 001-2017-CAS-OA-UE005-PENL-VMPCIC/MC, código 015-2017  

49 ENCARGAR que partir del día 02 de mayo del 2018, al Señor HELFER ALBERTO COAHILA OSORIO, las funciones de Responsable (e) de la Oficina de Recursos Humanos de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp Lambayeque, en adición a sus funciones derivadas del contrato administrativo de servicios N° 020-2014-CAS-RH-PENL-VMPCIC/MC  

Figura 14. Resoluciones Directorales – Búsqueda Ágil (Fuente: Elaboración Propia)

La labor de mantener actualizado el portal institucional de la Unidad Ejecutora lleva consigo una centralización de procesos en el área de Informática, por tal razón a fin de descentralizarlo y mejorar los tiempos de acción, se dio apertura a una herramienta ausente en la Unidad Ejecutora como es la INTRANET. La intranet logra proveer la dinamización del portal web gestionada por cada servidor público en su ámbito de ejecución a fin de facilitar la tarea de transmitir los actos públicos. Las opciones que se dieron apertura fueron: Las Notas de Prensa, Resoluciones Directorales, Boletines, Estadísticas, Concurso CAS y Registro de Visitas. Todo esto mejora y agiliza la labor de cada empleado haciendo más eficiente su trabajo. Esta Intranet implementada se visualiza en la *Figura 15*.



*Figura 15.* Intranet de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp (Fuente: Elaboración Propia)

El uso de las nuevas tendencias tecnológicas web hace más amigable la labor sobre el sistema. Estas tendencias se concretizaron sobre esta propuesta con buenos resultados y aceptación

por parte de los empleados según los resultados obtenidos. Esta implementación se puede apreciar en la *Figura 16*.

The image displays two screenshots of a web application interface. The top screenshot is titled "Agregar Nota de Prensa" (Add Press Note). It features a header with the Peruvian coat of arms and the text "PERÚ Mir". The main content area shows "Nota de Prensa # 005" in green. Below this, there are three sections for titles: "Titulo 1" with the input "Ingrese Super - Titulo", "Titulo 2" with "Ingrese Título", and "Titulo 3" with "Ingrese Sub - Titulo". The bottom screenshot is titled "Agregar Resolución Directoral" (Add Directorial Resolution). It also has the "PERÚ Mir" header. The main content area shows "Resolución N° 0053" in green. Below this, there are fields for "Fecha :" (dd/mm/aaaa), "Acto Resolutorio" (a large empty text area), and "Resolución Digital :" with a "Seleccionar archivo" button and the text "No se eligió archivo" and "\* PDF". A "Grabar" button is located at the bottom right. On the left side of both screenshots, a sidebar is partially visible with the text "Bienvenido Usuario" and a user profile icon.

*Figura 16.* Gestión de información (Fuente: Elaboración Propia)

Finalmente, esta estrategia involucra la intervención activa del ciudadano. Lo que propuso esta solución fue que el ciudadano tenga la potestad de poder manifestar alguna observación que pueda tener sobre la gestión pública en la entidad y obtener una respuesta oportuna y clara. Además la accesibilidad con el empleado público debe darse de manera directa y fácil, ya sea escrita mediante una dirección electrónica o vía telefónica, por lo que se enfatizó el brindar información

de contacto del personal de la institución en sus distintos medios de comunicación. Esto se aprecia en la *Figura 17* y *Figura 18*.

Inicio / Información Institucional / Directivos

**INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**

¿Quiénes somos?  
 Organización  
 Marco Legal  
**Directivos**  
 Órganos de Dirección  
 - Dirección del Proyecto Especial  
 Órganos de Asesoramiento  
 - Planeamiento y Presupuesto  
 - Asesoría Jurídica  
 Órganos de Apoyo  
 - Administración  
 Órganos de Línea  
 - Infraestructura y Proyectos  
 - Unidad de Gestión Cultural  
 - Unidad de Museo



Econ. Jaime Enrique Valladolid - Director Ejecutivo de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp

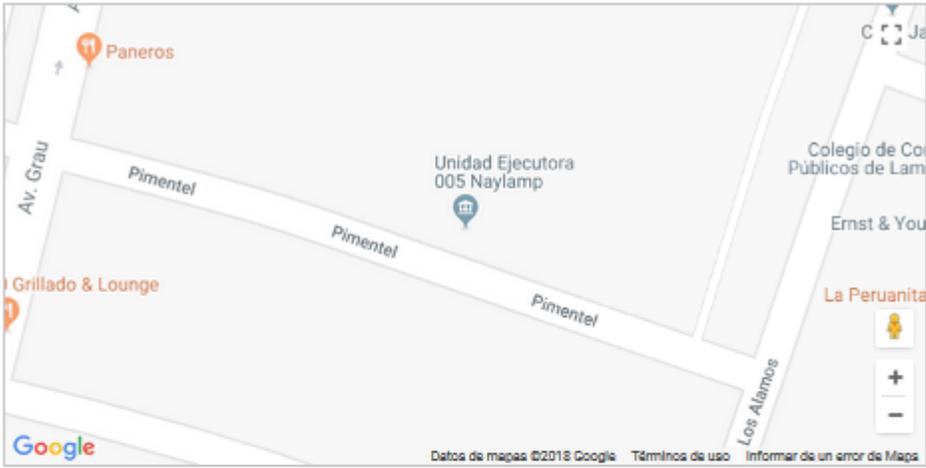
### UNIDAD EJECUTORA - SEDE

Dirección Ejecutiva
<b>Econ. Jaime Enrique Valladolid Cienfuegos</b>
<b>Resolución Ministerio</b> N° 087-2018-MC
<b>Correo Electrónico</b> <a href="mailto:jvalladolid@cultura.gob.pe">jvalladolid@cultura.gob.pe</a>
<b>Teléfono</b> 074-499523 <b>Anexo</b> 202
Oficina de Administración
Oficina de Asesoría Legal

*Figura 17.* Directorio Institucional (Fuente: Elaboración Propia)

Contáctenos | Consulta su Trámite | Registro de Visitantes |

### Contáctenos



Google

Datos de mapas ©2018 Google Términos de uso Informar de un error de Mapa

**Nombres:**

**Telefono/Celular:**

**Apellidos:**

**Email:**

**Mensaje:**

Envíenos su consulta y le estaremos respondiendo a la brevedad

Figura 18. Contáctenos (Fuente: Elaboración Propia)

Finalmente para la Estrategia 3, implementado el Gobierno Electrónico en la Unidad Ejecutora 005 Naylamp, la tarea siguiente fue la de capacitar en cuanto al uso de los nuevos aplicativos informáticos. La misión fue instruir a los profesionales y personal de la institución a fin de impulsar en ellos, sosteniblemente, el cambio electrónico institucional a la prestación de la población.

El desarrollo de este fin acaparo el esfuerzo del personal de la Sede y de los 6 Museos Lambayecanos a quienes a parte de la instrucción operativa, se les sensibilizó haciendo que ellos visualicen a las TIC como una herramienta aliada para el cumplimiento de los objetivos institucionales en tanto que logra una reorganización y optimización de los procesos administrativos internos obteniéndose, en un plazo no lejano, una mejor atención al ciudadano.

Este grupo dio inicio al desarrollo de políticas de capacitación e inducción al nuevo personal en el margen del uso de las TIC y es así que en el mes de Febrero del año 2018, con la participación de representantes de la Sede y Personal Administrativo de los 06 Museos Lambayecanos, se llevó el taller del “Uso del Sistema de Gestión Administrativa Documental (SISGEDO)”, donde se instruyó sobre el empleo del Sistema SISGEDO y con ello la mejora de los procesos documentales institucionales automatizadas a través de una aplicación web concedida por convenio interinstitucional con el Gobierno Regional de Lambayeque. Parte de esta capacitación se aprecia en la *Figura 19*.



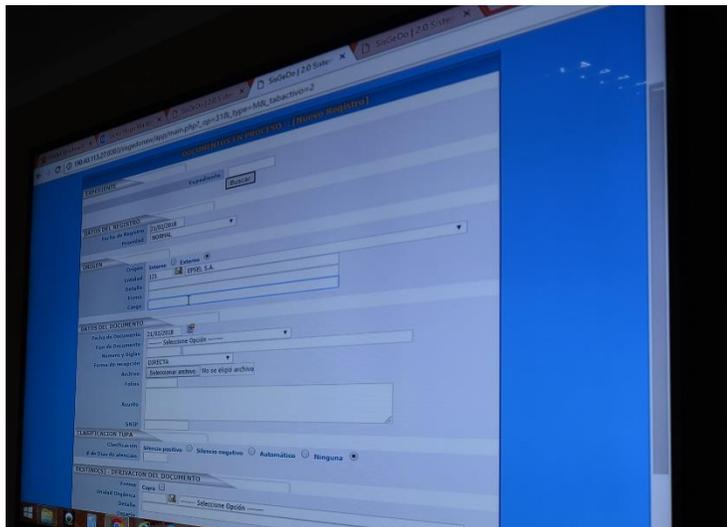


Figura 19. Capacitación SISGEDO (Fuente: Elaboración Propia)

#### IV. DISCUSIÓN

El presente estudio buscó demostrar que un Gobierno Electrónico basado en el empleo de las nuevas tecnologías informáticas y de comunicación (TIC) mejora significativamente una gestión administrativa pública, específicamente, en su Eficiencia y Transparencia. Para tal demostración se realizó este estudio en la entidad pública denominada Unidad Ejecutora 005 Naylamp Lambayeque en donde, y como etapa inicial, se conoció el estado situacional de su eficiencia y transparencia a través de encuestas validadas por 3 jueces expertos en el ámbito de Gestión Pública y en Tecnología de la Información.

La solución basó la mejora en el desarrollo de nuevas tecnologías como el Protocolo IPv6 para una red robusta, en un nuevo portal institucional que amplió la transparencia de la gestión administrativa, nuevas formas de comunicación directa con los empleados, recopilación de opiniones de los usuarios como retroalimentación de la gestión, habilitación de nuevos sistemas que agilicen los actos administrativos y el desarrollo de un plan de capacitación cognitivo y sensibilización de los nuevos aplicativos institucionales para los usuarios de la entidad.

Con lo ya mencionado se analizó la veracidad y se procedió con la constatación según los resultados de la encuesta PRE y POST del cual se indica:

A nivel global, y en principio, la institución tenía un calificativo de Mala gestión en Eficiencia y Transparencia expresados en un porcentaje mayoritario de 47.5% y solo un 18.6% podía dar una opinión positiva en este aspecto. La solución mejoró estos índices reduciendo el calificativo de Mala gestión en un 45.8% llegando a un 1.7% de opiniones negativas. En modo general se logró una mejora en Eficiencia y Transparencia dentro de la Unidad Ejecutora. Esta solución obtuvo este logro positivo tras aplicar aspectos como los indicados en el estudio de Valle y Veliz (2015) en su tesis: “Percepción de los usuarios hacia un Modelo Online e-Government en la UGEL 306 Rioja - Año 2015”, pues se emplearon acciones como disminución de tiempos, agilización, transparencia y acercamientos al ciudadano; aspectos que estos autores, de modo certero, determinaron que lograrían mejorar la satisfacción ciudadana. Además estas características que fueron mejoradas dentro de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp van acorde al plan de Estado Moderno que según la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM, 2013) se orientan al ciudadano con servicios eficientes en un gobierno unitario y descentralizado, en búsqueda de inclusión social y abierta a la población.

Una de las dimensiones que conforman la Eficiencia y Transparencia y en la cual se trabajó fue la dimensión de Servicio que al igual que el autor García (2013) en su investigación sobre “Propuesta de Gobierno Electrónico para el Gobierno Regional de Lambayeque”, dispuso nuevos servicios con una disponibilidad al ciudadano de 24x7 pues los trámites son llevados en línea y en tiempo real, creando en el ciudadano una capacidad de autoservicio y disminuyendo significativamente los trámites innecesarios, abundancia de copias y el exceso de papel que conlleva además el gasto innecesario de tiempo en la gestión de estos. El desarrollo de la Agenda Digital 2.0 en la Unidad Ejecutora 005 implementó servicios de trámites en línea lográndose un gran alcance de mejora donde se obtuvo una incidencia mayoritaria expresado en un 39.0% de los calificativos señalándolo como Bueno, manifestando así el buen camino por donde se dirige esta solución en esta dimensión. Esto se debe a la apertura de servicios sobre Internet que mitiga la necesidad de apersonarse a la institución y que posteriormente puede dársele seguimiento de manera remota, reduciendo así esfuerzos y tiempos para los usuarios. Cabe resaltar que esta labor realizada sobre la Unidad Ejecutora 005 se basa en lo ya expresado por Cordero (2011) en cuanto a que un servicio público debe dar visibilidad a la gestión administrativa pública y a toda acción en demanda de la comunidad quienes buscan mejores condiciones de vida especialmente en la calificación de bienestar social, que para el autor, abarca la protección del patrimonio como servicio público.

En la dimensión de accesibilidad, Molina (2013) en su trabajo de investigación diseñó un modelo de E-Gobierno basado en Web 2.0 cuya tecnología compone elementos de comunicación bidireccional expresado en Redes Sociales, Chat, Blog, Web Services; que afianzados en un Gobierno Abierto, logra en el estado un crecimiento bajo un marco de transparencia, colaboración y participación ciudadana. Del mismo modo, la Agenda Digital 2.0 se apoyó en este concepto en tanto incentiva una participación proactiva del ciudadano y que tras plasmarlo en un portal moderno logró un crecimiento de accesibilidad obteniéndose como resultados un nivel de accesibilidad Regular con un aumento de 32.2%, reducción significativa el nivel Malo en 40.8% y aumento del nivel Bueno en 8.5%. En este aspecto se puede señalar que si bien la información de contacto hacia los empleados públicos e información institucional son los correctos, la institución debe apostar aún más por nuevas tecnologías más avanzadas que empleen la tendencia digital, o Web 2.0, disponiendo de nuevos y novedosos canales de comunicación y solicitud de información vía web. Esta labor dentro de la Unidad Ejecutora 005 la direcciona dentro de la

legalidad pues se acoge a la ley que dispone la Transparencia Publica, Ley N° 27806, que según la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2014) viene a ser el abrir y exponer las acciones de los funcionarios y autoridades públicas en sus ejercicios dentro del Estado siendo esto parte de un principio constitucional.

En la dimensión del Tiempo, Mesa (2014) en su investigación: “Interoperabilidad del Gobierno Electrónico en el Perú”, establece la importancia de la interoperabilidad en tanto mejora la eficiencia y modernización del estado, pues permite fortalecer un gobierno interno (coordinaciones interinstitucionales) y un gobierno externo como servicios a la ciudadanía. Una cooperación cohesiva se traduce en la rapidez y eficacia de gestión, en esencial, en el tiempo de estas. Con la Agenda Digital 2.0 se fortaleció el trabajo mutuo entre la Unidad Ejecutora 005 y sus 06 Museos, donde el POST-TEST manifestó que para el costo en Tiempo, existe una reducción ampliamente clara en el nivel de apreciación de gestión Mala (47.4%) y en contraposición un aumento significativo en el Nivel Regular (49.2%). Estos valores definen un trabajo progresivo en el uso de nuevas tecnologías tanto para los empleados como para los usuarios que vienen adaptándose a estos y que como lo indica Mokate (2000) el tiempo se es relacionado como indicador de eficiencia dentro de un contexto político, considerándolo como recurso intangible que mide el nivel de objetivos y/o metas alcanzadas, en su relación de medios y fines, dentro de los periodos establecidos.

## V. CONCLUSIONES

El Pre-Test realizado sobre la eficiencia en la Unidad Ejecutora 005 fue evaluado a través de sus dimensiones de servicio y tiempo. La dimensión de servicio señala que la tercera parte de la muestra, 35.6%, considera una mala prestación de esta y alrededor de la mitad, 50.8%, declara que se recibe de manera regular. La calidad de estos servicios, dentro de la dimensión tiempo, denota también un malestar muy alto donde cerca de la mitad de la población, 50.8%, creen que estos se dan a destiempo. Estos índices concluyen que la eficiencia de la gestión administrativa expresada en su calidad es a gran medida percibida por los usuarios como mala o regular.

El Pre-Test realizado sobre la transparencia en la Unidad Ejecutora 005 fue evaluado a través de su dimensión de accesibilidad. La accesibilidad inicial percibida indica que cerca de la mitad de la muestra, 47.5%, no logra acceder a la información de la institución de manera actualizada y transparente o, si es que se logra acceder, cerca de la tercera parte de la muestra, 33.9%, atraviesa una tediosa burocracia en el proceso y no cuentan con la posibilidad de darle un seguimiento necesario definiendo a esta transparencia percibida con un nivel de regular. Estos índices concluyen a que la transparencia de la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 005 es en gran porcentaje considerada como baja.

La aplicación de la Agenda Digital, logró mejoras tecnológicas y cognoscitivas dentro de la Unidad Ejecutora 005 llegando a implementar una estructura de red acorde al D.S N° 081-PCM-2017; una automatización de procesos con un nuevo portal web dinámico e intranet institucional siguiendo los lineamientos Ley de Transparencia y Acceso a la información minimizando los cuellos de botellas y esfuerzo del empleado público; y por último se logró contar con personal capacitado que pueda hacer buen empleo de las nuevas tecnologías logrando en ellos un actuar eficiente.

El Post-Test a la eficiencia dentro de la Unidad Ejecutora 005, después de implementar las medidas dispuestas por la Agenda Digital 2.0, logró alcanzar una mejora significativa en sus usuarios. La eficiencia, en su dimensión de servicio, llegó a triplicar la percepción de la muestra de 13.6% a 39.0% señalándose ahora que estos servicios son buenos por ser ahora simplificados y

automatizados sobre una plataforma informática. Asimismo la dimensión tiempo, de los servicios automatizados, son más cortos y la población que definía a estas como mala se redujo de 50.8% a 3.4%. Estos aspectos demuestran que la eficiencia de sus procesos mejoró significativamente tras la aplicación de los objetivos 1 y 7 dispuestos por la Agenda Digital.

El Post-Test a la transparencia dentro de la Unidad Ejecutora 005, después de implementar las medidas dispuestas por la Agenda Digital 2.0, logró una importante mejora. En su dimensión de accesibilidad, a través de sus aplicativos informáticos sobre la Web, permitió que la población pueda obtener información las 24 horas de todos los días y gracias al intranet la información pública es actualizada de manera constante mediante un trabajo distribuido. Esta mejora originó una reducción en la percepción de mala accesibilidad de 47.5% a 6.8% y un aumento en la percepción de buena accesibilidad de 18.6% a 27.1%. Estas mejoras manifiestan que la accesibilidad dentro de la Unidad Ejecutora 005 mejoró sustancialmente tras la aplicación de la Agenda Digital 2.0.

## **VI. RECOMENDACIONES**

La evaluación pre-test de la eficiencia dentro de la Unidad Ejecutora 005, para posteriores estudios, debe abarcar procesos que vinculen los sistemas informáticos públicos establecido por normativa a nivel nacional, a fin de evaluar su accionar y desempeño y proponer mejoras, pues son estos aplicativos los que también participan en la percepción de la eficiencia de gestión en esta entidad.

La evaluación pre-test de la transparencia dentro la Unidad Ejecutora 005 debe ser bien definida acorde a lo dispuesto por la Ley 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información, en cuanto a qué tipo de información la institución está obligada a difundir y cuál no, sin caer en el error de definirla como gestión no transparente.

La aplicación de la Agenda Digital 2.0 debe ir de la mano del apoyo de la Alta Dirección de la Institución, a fin de poder contar con la importancia, atención y esfuerzo del empleado; venciendo las primeras etapas de resistencia natural al cambio, más aun cuando estas actúan directamente sobre el estilo del trabajo del funcionario.

La capacitación del personal debe ser hecha de manera satisfactoria con la certeza de que pueden emplear correctamente las nuevas herramientas tecnológicas, así se logrará recopilar una medida certera de cuánto las TIC apoyan a la gestión aumentando la eficiencia en sus acciones administrativas.

La implementación de nuevas alternativas tecnológicas deber ser difundidas ampliamente al público en general logrando a que accedan y empleen estas mejoras. Posteriormente podremos conocer el grado de satisfacción de ellos y constatar si las TIC satisfacen su necesidad de información y con ellos la transparencia en la entidad.

## VII. REFERENCIAS

- CENTRUM Católica Graduate Business School. (2016). Ranking de Competitividad Mundial 2016. *Resultados del Ranking de Competitividad Mundial 2016*, 2-6.
- Chucuya Gomez, H. (2017). *Modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli – 2016*. Puno.
- Fernandez Ramos, E. (2017). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016*. Lima.
- Fernández Ríos, M., & Sánchez, J. C. (1997). *Eficacia Organizacional. Concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid: Ediciones Díaz Santos, S.A.
- Frías Guzmán, M., Haro Aguila, Y., & Artilles Olivera, I. (2017). Las habilidades cognitivas en el profesional de la Información desde la perspectiva de proyectos y asociaciones internacionales. *Investigación Bibliotecológica*, 202.
- García Echevarría, M. D. (2013). *Diseño de una propuesta de Gobierno Electrónico para mejorar la Gestión Gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque*. Chiclayo.
- Guillén López, D. (2015). *Hacia un Gobierno Electrónico para el Municipio de Santa Clara*. Santa Clara.
- Mesa Torre, C. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno*. Lima.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2002). *Portal de Transparencia Económica*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/normas-legales/298-portal-de-transparencia-economica/normas-legales/830-ley-nd-27806>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). *Consulta Amigable*. Obtenido de <http://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/mensual/default.aspx?y=2017&ap=ActProy>
- Mokate, K. (2000). Eficacia, Eficiencia, Equidad y Sostenibilidad: ¿Qué queremos decir? "*Diseño y gerencia de políticas y programas sociales*", 2-6.
- Molina Gárate, J. A. (2013). *Un modelo de e-Gobierno para el Sector Economía basado en componentes de la Web 2.0*. Lima.
- Morales Vallejos, P. (4 de Setiembre de 2012). *Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos?* Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Recuperado el 1 de 12 de 2015, de [http://www.bioestadistico.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153:calculo-del-tamano-de-la-muestra-para-estimar-parametros-categoricos-en-poblaciones-finitas&catid=46:calculo-del-tamano-de-la-muestra&Itemid=213](http://www.bioestadistico.com/index.php?option=com_content&view=article&id=153:calculo-del-tamano-de-la-muestra-para-estimar-parametros-categoricos-en-poblaciones-finitas&catid=46:calculo-del-tamano-de-la-muestra&Itemid=213)

- Nieto modesto, D. A. (2014). *El Sistema Integrado de Administración Financiera (Siaf-Sp) y la Gestión Financiera/Presupuestal en el Sector Público en el Perú y Latinoamérica, Período 2011-2013*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2013). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2013 - 2017*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática - ONGEI. (2017). *La Agenda Digital Peruana 2.0*. Lima: JESSEVAL SAC.
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2013). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2013 - 2017*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- Perú 21. (26 de 07 de 2015). *Perú 21*. Obtenido de Opinión: <https://peru21.pe/opinion/juan-jose-garrido-in-eficiencia-nacionalista-189630>
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima.
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2014). *Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de Gobierno Abierto dirigido a gobiernos regionales y locales*. Lima: AGL Gráfica Color S.R.L.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Obtenido de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Prieto Barragán, T. A. (2013). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la Política de Mejor Atención al Ciudadano a Nivel Nacional*. Lima.
- QUINTE GONZALES, I. M. (2017). *La Implementación del Gobierno Electrónico y la Gobernabilidad del Distrito de San Martín de Porres - Lima*. Huancayo.
- Rojas Alcántara, M. A. (2017). *La aplicación de mecanismos de gestión de calidad en la administración pública: eficiencia en la sistematización*. Lima.
- RPP. (2017). *RPP Noticias*. Obtenido de <http://rpp.pe/peru/lambayeque/intervienen-local-de-unidad-ejecutora-005-naylamp-lambayeque-noticia-1095180>
- Ruiz Velasco, L. F. (2013). *El Gobierno En Línea en Colombia*. Bogota.
- Santiso, C., & Von Horoch, J. (2018). *Gobernarte. Ideas innovadoras para mejores gobiernos*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/gobernarte/2015/01/07/resoluciones-para-el-2015-tres-prioridades-para-mejorar-la-gestion-publica-y-los-servicios-al-ciudadano/>

Secretaría de Gobierno Digital. (2018). Obtenido de <https://www.youtube.com/user/ONGEIPERU/videos>

Transparencia Venezuela. (2017). *Transparencia*. Obtenido de <https://transparencia.org.ve/project/alcaldias-reprueban-indice-transparencia-niveles-nunca-vistos-esta-medicion/>

Unidad Ejecutora 005 Naylamp. (06 de Setiembre de 2017). RESOLUCIÓN DIRECTORAL RD 158-2017-DE-UE005-PENL-VMPCIC/MC. Chiclayo, Chiclayo, Peru.

Unidad Ejecutora 005 Naylamp. (2018). *Institución*.

Unidad Ejecutora N° 005 Naylamp. (14 de 09 de 2017). *Unidad Ejecutora 005 Naylamp Lambayeque*. Obtenido de <http://www.naylamp.gob.pe/creacion.html>

Valle Cachay, M. F., & Veliz Arévalo, R. E. (2015). *Percepción de Los usuarios hacia un Modelo Online Egovernment en la UGEL 306 Rioja - año 2015*. Trujillo.

Vivar, M. I. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. Madrid.

Zea Hernández, G. (2015). *Estado del Arte del Gobierno Electrónico en Colombia para revisar la Implementación del Gobierno En Línea*. Cartagena.

## ANEXOS

### ANEXO 01

#### CUESTIONARIO QUE MIDE EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA UNIDAD EJECUTORA 005 NAYLAMP LAMBAYEQUE (PRE TEST Y POST TEST)

Estimado trabajador, como estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, me encuentro realizando el presente trabajo de investigación concerniente a la Transparencia y Eficiencia de Gestión Pública en la Unidad Ejecutora N° 005 Naylamp Lambayeque; por lo que como parte del proceso de investigación, solicito su colaboración a través del desarrollo del presente cuestionario. Asimismo hago de su conocimiento que las respuestas dadas por su persona serán tratadas con carácter CONFIDENCIAL y ANÓNIMA, y no serán empleadas para un propósito distinto.

Objetivo: Identificar los factores que influyen en la Transparencia y Eficiencia en la Unidad Ejecutora N° 005 Naylamp Lambayeque.

El presente cuestionario consta de 16 preguntas en las cuales se le pide responder con una “X” dentro de una escala del 1 al 5, donde:

- |               |                 |            |
|---------------|-----------------|------------|
| 1. Nunca      | 3. A veces      | 5. Siempre |
| 2. Casi nunca | 4. Casi siempre | 6.         |

N°	PREGUNTA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
D1: SERVICIOS						
1	¿Son conocidos y oportunos los trámites que brinda la Unidad Ejecutora 005?					
2	¿La Unidad Ejecutora 005 resolvió adecuadamente alguna solicitud tramitada por usted?					
3	¿Creé usted que el trámite gestionado fue bastante burocrático?					
4	¿Qué tanto en cuenta es tomado su apreciación y/o crítica en cuanto al trámite gestionado para una posible mejora?					
5	¿Cree usted que los aplicativos informáticos apoyan en la ejecución y/o respuesta de un trámite?					

D2: ACCESIBILIDAD					
6	¿La Unidad Ejecutora 005 informa sobre la Ley de Transparencia pública?				
7	¿Crees usted que se es accesible a la Información Pública en la Unidad Ejecutora 005?				
8	¿Según su apreciación, es muy complicado, burocráticamente, solicitar información en la Unidad Ejecutora 005?				
9	¿En qué nivel los medios tecnológicos participan en brindar o acceder información en la Unidad Ejecutora 005?				
10	¿Es posible una comunicación directa con la persona a quien solicita información?				
11	¿Cree usted que el nivel de actualización de la información publicada por la Unidad Ejecutora 005 es la correcta?				
12	¿Se puede ejecutar una solicitud de información y/o tramite sin tener que acercarse a la sede de la Unidad Ejecutora?				
D3: TIEMPOS DE EJECUCION					
13	¿El tiempo en la espera de su trámite y/o solicitud e información estuvo dentro de los plazos establecidos?				
14	¿Empleando cualquier medio de comunicación, cree usted que se informa a tiempo sobre la respuesta a un trámite o acceso a la información?				
15	¿Es posible y asequible dar seguimiento a un trámite o solicitud de información en la Unidad Ejecutora 005?				
16	¿Existe una comunicación interinstitucional (documental y de información) entre la Unidad Ejecutora y los Museos Lambayecanos?				

## ANEXO 02

### ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	118	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	118	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,751	16

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	54,68	46,972	,450	,731
P2	54,57	45,974	,553	,723
P3	55,11	56,954	-,333	,796
P4	55,29	47,267	,343	,739
P5	53,87	50,608	,193	,750
P6	54,40	44,242	,494	,724
P7	54,25	44,960	,621	,717
P8	55,87	61,821	-,605	,820
P9	54,48	45,500	,474	,727
P10	54,64	44,368	,540	,720
P11	54,64	43,941	,574	,716
P12	55,36	46,011	,345	,740
P13	55,02	44,598	,559	,719
P14	54,80	44,659	,528	,721
P15	54,59	44,876	,493	,724
P16	54,26	43,819	,625	,713

### ANOVA

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-personas	387,004	117	3,308		
Inter-elementos	432,184	15	28,812	35,049	,000
Intra-personas					
Residual	1442,691	1755	,822		
Total	1874,875	1770	1,059		
Total	2261,879	1887	1,199		

Media global = 3.65

El instrumento se demuestra que es válido; el valor de la prueba F de ANOVA es altamente significativo ( $p < 0.01$ ) y confiable pues el valor del coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach es mayor a 0.70

## BAREMOS PERCENTILARES

		Estadísticos			
		Servicios	Accesibilidad	Tiempos	Eficiencia Transparencia
N	Válidos	118	118	118	118
	Perdidos	0	0	0	0
Media		18,43	25,0678	14,8898	58,3898
Desv. Típ.		2,122	3,67186	3,03198	7,27486
Mínimo		11	12,00	5,00	28,00
Máximo		25	33,00	20,00	75,00
Percentiles	4	15,00	18,0000	8,5200	43,0000
	8	16,00	19,0000	10,0000	46,5200
	12	16,00	20,0000	11,2800	49,2800
	16	17,00	22,0000	12,0000	52,0000
	20	17,00	22,0000	12,0000	53,0000
	24	17,00	23,0000	13,0000	54,0000
	28	17,00	24,0000	14,0000	55,3200
	32	18,00	24,0000	14,0800	57,0000
	36	18,00	25,0000	15,0000	57,0000
	40	18,00	25,0000	15,0000	58,0000
	44	18,00	25,0000	15,0000	59,0000
	48	18,00	26,0000	15,0000	60,0000
	52	19,00	26,0000	16,0000	61,0000
	56	19,00	26,0000	16,0000	61,0000
	60	19,00	26,0000	16,0000	61,4000
	64	19,00	27,0000	16,0000	62,0000
	68	19,00	27,0000	16,0000	62,0000
	72	19,00	27,0000	17,0000	62,0000
	76	20,00	27,0000	17,0000	63,0000
80	20,00	28,0000	17,0000	64,0000	
84	20,00	28,0000	17,9600	64,0000	
88	21,00	29,0000	18,0000	65,0000	
92	21,00	30,0000	19,0000	66,0000	
96	22,24	31,0000	19,2400	68,9600	

## TABLA DE DISTRIBUCIÓN

	Malo	Regular	Bueno
Servicios	11 – 17	18 – 19	20 – 25
Accesibilidad	12 – 23	24 – 27	28 – 33
Tiempos	5 – 13	14 – 17	18 – 20
Eficiencia Transparencia	28 – 54	55 – 62	63 – 75

**ANEXO 03**

**Validación criterios de jueces**

**VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO QUE MIDE LA EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA UNIDAD EJECUTORA PROYECTO ESPECIAL NAYLAMP, LAMBAYEQUE**

I. **INDICACIONES.** Señor Especialista, solicito apoyo de su conocimiento y excelencia profesional para que emita juicios sobre el cuestionario sobre la Eficiencia y Transparencia en la Unidad Ejecutora 005. Luego de un riguroso análisis de los indicadores del test, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación.

II. **Datos Generales:**

Apellidos y Nombres del profesional experto:

Samamé Martínez José Antonio

**Aspectos de Validación:**

INDICADORES	Criterios	DEFICIENTE 0-20					REGULAR 21-40					BUENA 41-60					MUY BUENA 61-80					EXCELENTE 81-100				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
CLARIDAD	Esté formulado con lenguaje apropiado																		X							
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel correspondiente																		X							
OBJETIVIDAD	Esté expresado en indicadores precisos y claros.																			X						
ORGANIZACIÓN	Los ítems presentan una organización lógica.																	X								
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a la dimensión que se va a evaluar.																		X							
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos.																	X								
COHERENCIA	Coherencia en la redacción de los indicadores.																		X							
METODOLOGÍA	El Cuestionario responde al propósito de la investigación.																			X						

Nombres y Apellidos	Samamé Martínez José Antonio	
Grado Académico	Magister	
Especialidad	Tecnología de la Información	FIRMA
Cargo / Función	Administrador de Sistemas	N° D.N.I: 43783742

Fecha: Febrero del 2018

### VALIDACIÓN DE LA AGENDA DIGITAL 2.0

**TÍTULO:** APLICACIÓN DE LA AGENDA DIGITAL 2.0 PARA MEJORAR LA EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA UNIDAD EJECUTORA PROYECTO ESPECIAL NAYLAMP, LAMBAYEQUE

**INDICACIONES.** Señor Especialista se pide su colaboración para luego de un riguroso análisis de los indicadores de la de la Agenda Digital 2.0, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación. Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 puntos.

1= Muy malo	2 = Malo	3 = Regular	4 = Bueno	5 = Muy bueno
-------------	----------	-------------	-----------	---------------

INDICADORES DE CALIDAD DEL LA AGENDA DIGITAL	VALORACION					Observaciones.
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
<b>Base teórica</b>						
1. Fundamenta el nivel de eficiencia y transparencia, y la resolución del problema.	1	2	3	4	X	
2. La Agenda responde a las bases teóricas de la investigación	1	2	3	4	X	
3. La Agenda describe los procesos pedagógicos de manera coherente.	1	2	3	X	5	
<b>Objetivo</b>						
4. La Agenda mejora la Eficiencia y transparencia en la Unidad Ejecutora.	1	2	3	4	X	
5. Plantea propósitos claros y definidos a lograr.	1	2	3	4	X	
<b>Contenidos</b>						
6. Plantea la Agenda un desarrollo de manera clara y precisa.	1	2	3	4	X	
7. Plantea actividades que guarda relación con cada dimensión de eficiencia y transparencia en la Unidad Ejecutora 005.	1	2	3	X	5	
8. Contiene principios adecuados que fundamentan las variables de estudio.	1	2	3	X	5	
9. Contiene actividades pertinentes para mejorar la eficiencia y transparencia en la Unidad Ejecutora 005.	1	2	3	4	X	
10. Contiene una variedad de actividades prácticas, modernas, innovadoras, tecnológicas y de interés	1	2	3	4	X	
11. Plantea actividades que responden a las características de los servidores públicos y administrados de la Unidad Ejecutora 005.	1	2	3	X	5	
12. Plantea actividades prácticas que responden a situaciones reales del contexto.	1	2	3	4	X	
<b>Calidad Técnica</b>						
13. Detalla información como: descripción, objetivos, duración, forma de aplicación.	1	2	3	4	X	
14. Coherencia interna entre los elementos y componentes de la Agenda con los objetivos.	1	2	3	X	5	
15. Existe coherencia entre la Agenda y el objetivo de la investigación.	1	2	3	4	X	

INDICADORES DE CALIDAD DEL LA AGENDA DIGITAL	VALORACION					Observaciones.
<b>Base teórica</b>	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
INDICADORES DE CALIDAD DE LA AGENDA	VALORACION					Observaciones.
<b>Viabilidad</b>	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
16. La Agenda por su carácter práctico puede ser aplicado por cualquier servidor público o administrado de la Unidad Ejecutora 005.	1	2	3	4	X	
17. Las actividades que plantea son fáciles de realizar y requieren de materiales sencillos.	1	2	3	X	5	
18. La secuencia de las actividades programadas resulta coherente.	1	2	3	X	5	
<b>Metodología</b>						
19. Las estrategias metodológicas son apropiadas a las características de los Servidores Públicos y Administrados.	1	2	3	4	X	
<b>Evaluación</b>						
20. El Agenda describe su forma de evaluación y responde a los indicadores y resultados.	1	2	3	X	5	
<b>Puntaje Parcial.</b>						
<b>PUNTAJE TOTAL.</b>						

**ESCALA DE VALORACIÓN GENERAL SEGÚN CATEGORÍAS:**

Muy Malo 1 - 20	Malo 21 - 40	Regular 41 - 60	Bueno 61 - 80	Muy Bueno 81 - 100
El modelo no es aplicable		Subsanar observaciones	Aplicable según las sugerencias	Es aplicable
<b>RESULTADO DE LA VALIDACIÓN</b>		Puntaje: <b>92</b>	El modelo es:	<b>APLICABLE</b>

**OBSERVACIONES** \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos	Samamé Martínez José Antonio	
Grado Académico	Magister	
Especialidad	Tecnología de la Información	FIRMA
Cargo / Función	Administrador de Sistemas	N° D.N.I: <b>43783742</b>

Fecha: Febrero del 2018

**VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO QUE MIDE LA EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA UNIDAD EJECUTORA PROYECTO ESPECIAL NAYLAMP, LAMBAYEQUE**

I. **INDICACIONES.** Señor Especialista, solicito apoyo de su conocimiento y excelencia profesional para que emita juicios sobre el cuestionario sobre la Eficiencia y Transparencia en la Unidad Ejecutora 005. Luego de un riguroso análisis de los indicadores del test, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación.

II. **Datos Generales:**

Apellidos y Nombres del profesional experto:

Puican Carreño, Godofredo

**Aspectos de Validación:**

INDICADORES	Criterios	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				X	
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel correspondiente																				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.																					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems presentan una organización lógica.																					X
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a la dimensión que se va a evaluar.																				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos.																				X	
COHERENCIA	Coherencia en la redacción de los indicadores.																				X	
METODOLOGÍA	El Cuestionario responde al propósito de la investigación.																					X

Nombres y Apellidos	Godofredo Puican Carreño	 FIRMA
Grado Académico	Magister	
Especialidad	Gestión Administrativa	
Cargo / Función	Responsable de la Oficina de Gestión Educativa Cultural de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp	N° D.N.I. / 6514308

Fecha: Febrero del 2018

### VALIDACIÓN DE LA AGENDA DIGITAL 2.0

**TÍTULO:** APLICACIÓN DE LA AGENDA DIGITAL 2.0 PARA MEJORAR LA EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA UNIDAD EJECUTORA PROYECTO ESPECIAL NAYLAMP, LAMBAYEQUE

**INDICACIONES.** Señor Especialista se pide su colaboración para luego de un riguroso análisis de los indicadores de la Agenda Digital 2.0, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación. Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 puntos.

1= Muy malo	2 = Malo	3 = Regular	4 = Bueno	5 = Muy bueno
-------------	----------	-------------	-----------	---------------

INDICADORES DE CALIDAD DEL LA AGENDA DIGITAL	VALORACION					Observaciones.
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
<b>Base teórica</b>						
1. Fundamenta el nivel de eficiencia y transparencia, y la resolución del problema.	1	2	3	4	X	
2. La Agenda responde a las bases teóricas de la investigación	1	2	3	X	5	
3. La Agenda describe los procesos pedagógicos de manera coherente.	1	2	3	X	5	
<b>Objetivo</b>						
4. La Agenda mejora la Eficiencia y transparencia en la Unidad Ejecutora.	1	2	3	4	X	
5. Plantea propósitos claros y definidos a lograr.	1	2	3	4	X	
<b>Contenidos</b>						
6. Plantea la Agenda un desarrollo de manera clara y precisa.	1	2	3	4	X	
7. Plantea actividades que guarda relación con cada dimensión de eficiencia y transparencia en la Unidad Ejecutora 005.	1	2	3	X	5	
8. Contiene principios adecuados que fundamentan las variables de estudio.	1	2	3	4	X	
9. Contiene actividades pertinentes para mejorar la eficiencia y transparencia en la Unidad Ejecutora 005.	1	2	3	4	X	
10. Contiene una variedad de actividades prácticas, modernas, innovadoras, tecnológicas y de interés	1	2	3	X	5	
11. Plantea actividades que responden a las características de los servidores públicos y administrados de la Unidad Ejecutora 005.	1	2	3	X	5	
12. Plantea actividades prácticas que responden a situaciones reales del contexto.	1	2	3	4	X	
<b>Calidad Técnica</b>						
13. Detalla información como: descripción, objetivos, duración, forma de aplicación.	1	2	3	4	X	
14. Coherencia interna entre los elementos y componentes de la Agenda con los objetivos.	1	2	3	X	5	
15. Existe coherencia entre la Agenda y el objetivo de la investigación.	1	2	3	4	X	

INDICADORES DE CALIDAD DEL LA AGENDA DIGITAL	VALORACION					Observaciones.
<b>Base teórica</b>	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
INDICADORES DE CALIDAD DE LA AGENDA	VALORACION					Observaciones.
<b>Viabilidad</b>	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
16. La Agenda por su carácter práctico puede ser aplicado por cualquier servidor público o administrado de la Unidad Ejecutora 005.	1	2	3	4	X	
17. Las actividades que plantea son fáciles de realizar y requieren de materiales sencillos.	1	2	3	4	X	
18. La secuencia de las actividades programadas resulta coherente.	1	2	3	X	5	
<b>Metodología</b>						
19. Las estrategias metodológicas son apropiadas a las características de los Servidores Públicos y Administrados.	1	2	3	4	X	
<b>Evaluación</b>						
20. El Agenda describe su forma de evaluación y responde a los indicadores y resultados.	1	2	3	4	X	
<b>Puntaje Parcial.</b>						
<b>PUNTAJE TOTAL.</b>						

**ESCALA DE VALORACIÓN GENERAL SEGÚN CATEGORÍAS:**

Muy Malo 1 - 20	Malo 21 - 40	Regular 41 - 60	Bueno 61 - 80	Muy Bueno 81 - 100
El modelo no es aplicable		Subsanar observaciones	Aplicable según las sugerencias	Es aplicable
<b>RESULTADO DE LA VALIDACIÓN</b>		Puntaje: 93	El modelo es:	Muy Bueno

**OBSERVACIONES** \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos	Godofredo Puican Carreño	 FIRMA
Grado Académico	Magister	
Especialidad	Gestión Administrativa	
Cargo / Función	Responsable de la Oficina de Gestión Educativa Cultural de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp	N° D.N.I: 16519308

Fecha: Febrero del 2018

**VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO QUE MIDE LA EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA  
UNIDAD EJECUTORA 005 NAYLAMP LAMBAYEQUE - 2018**

I. **INDICACIONES.** Señor Especialista, solicito apoyo de su conocimiento y excelencia profesional para que emita juicios sobre el cuestionario sobre la Eficiencia y Transparencia en la Unidad Ejecutora 005. Luego de un riguroso análisis de los indicadores del test, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación.

II. **Datos Generales:**

Apellidos y Nombres del profesional experto:

García Mimbela Juan Carlos

**Aspectos de Validación:**

INDICADORES	Criterios	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado											X									
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel correspondiente											X									
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.													X							
ORGANIZACIÓN	Los ítems presentan una organización lógica.											X									
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a la dimensión que se va a evaluar.													X							
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos.																	X			
COHERENCIA	Coherencia en la redacción de los indicadores.																	X			
METODOLOGÍA	El Cuestionario responde al propósito de la investigación.																	X			

Nombres y Apellidos	GARCIA MIMBELA JUAN CARLOS	
Grado Académico	Magister	
Especialidad	Gestión Administrativa	
Cargo / Función	Responsable de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp	N° D.N.I: 16669995

Fecha: Febrero del 2018

### VALIDACIÓN DE LA AGENDA DIGITAL 2.0

**TÍTULO: APLICACIÓN DE LA AGENDA DIGITAL 2.0 PARA MEJORAR LA EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA UNIDAD EJECUTORA 005 – 2018**

**INDICACIONES.** Señor Especialista se pide su colaboración para luego de un riguroso análisis de los indicadores de la de la Agenda Digital 2.0, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación. Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 puntos.

1= Muy malo	2 = Malo	3 = Regular	4 = Bueno	5 = Muy bueno
-------------	----------	-------------	-----------	---------------

INDICADORES DE CALIDAD DEL LA AGENDA DIGITAL	VALORACION					Observaciones.
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
<b>Base teórica</b>						
1. Fundamenta el nivel de eficiencia y transparencia, y la resolución del problema.	1	2	3	4	<del>5</del>	
2. La Agenda responde a las bases teóricas de la investigación	1	2	3	<del>4</del>	5	
3. La Agenda describe los procesos pedagógicos de manera coherente.	1	2	3	<del>4</del>	5	
<b>Objetivo</b>						
4. La Agenda mejora la Eficiencia y transparencia en la Unidad Ejecutora.	1	2	3	4	<del>5</del>	
5. Plantea propósitos claros y definidos a lograr.	1	2	3	4	<del>5</del>	
<b>Contenidos</b>						
6. Plantea la Agenda un desarrollo de manera clara y precisa.	1	2	3	<del>4</del>	5	
7. Plantea actividades que guarda relación con cada dimensión de eficiencia y transparencia en la Unidad Ejecutora 005.	1	2	3	<del>4</del>	5	
8. Contiene principios adecuados que fundamentan las variables de estudio.	1	2	3	4	<del>5</del>	
9. Contiene actividades pertinentes para mejorar la eficiencia y transparencia en la Unidad Ejecutora 005.	1	2	3	4	<del>5</del>	
10. Contiene una variedad de actividades prácticas, modernas, innovadoras, tecnológicas y de interés	1	2	3	4	<del>5</del>	
11. Plantea actividades que responden a las características de los servidores públicos y administrados de la Unidad Ejecutora 005.	1	2	3	4	<del>5</del>	
12. Plantea actividades prácticas que responden a situaciones reales del contexto.	1	2	3	<del>4</del>	5	
<b>Calidad Técnica</b>						
13. Detalla información como: descripción, objetivos, duración, forma de aplicación.	1	2	3	4	<del>5</del>	
14. Coherencia interna entre los elementos y componentes de la Agenda con los objetivos.	1	2	3	4	<del>5</del>	
15. Existe coherencia entre la Agenda y el objetivo de la investigación.	1	2	3	4	<del>5</del>	

INDICADORES DE CALIDAD DEL LA AGENDA DIGITAL	VALORACION					Observaciones.
<b>Base teórica</b>	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
INDICADORES DE CALIDAD DE LA AGENDA	VALORACION					Observaciones.
<b>Viabilidad</b>	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
16. La Agenda por su carácter práctico puede ser aplicado por cualquier servidor público o administrado de la Unidad Ejecutora 005.	1	2	3	4	X 5	
17. Las actividades que plantea son fáciles de realizar y requieren de materiales sencillos.	1	2	3	X 4	5	
18. La secuencia de las actividades programadas resulta coherente.	1	2	3	X 4	5	
<b>Metodología</b>						
19. Las estrategias metodológicas son apropiadas a las características de los Servidores Públicos y Administrados.	1	2	3	X 4	5	
<b>Evaluación</b>						
20. El Agenda describe su forma de evaluación y responde a los indicadores y resultados.	1	2	3	X 4	5	
<b>Puntaje Parcial.</b>				36	55	
<b>PUNTAJE TOTAL.</b>						

**ESCALA DE VALORACIÓN GENERAL SEGÚN CATEGORÍAS:**

Muy Malo 1 - 20	Malo 21 - 40	Regular 41 - 60	Bueno 61 - 80	Muy Bueno 81 - 100
El modelo no es aplicable		Subsanar observaciones	Aplicable según las sugerencias	Es aplicable
<b>RESULTADO DE LA VALIDACIÓN</b>		Puntaje: 91	El modelo es:	Es aplicable

**OBSERVACIONES**

Nombres y Apellidos	GARCIA MIMBELA JUAN CARLOS		 <b>FIRMA</b>
Grado Académico	Magister		
Especialidad	Gestión Administrativa		
Cargo / Función	Responsable de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp		N° D.N.I.: 166699995

Fecha: Febrero del 2018

## **ANEXO 04:**

### **FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Institución:**

Universidad Cesar Vallejo

**Investigador:**

Victor Hugo Maldonado Zambrano

**Título:**

Aplicación de la Agenda Digital 2.0 para mejorar la Eficiencia y Transparencia en la UE005.

**Propósito del Estudio:**

Estamos invitando a usted a participar del estudio denominado: APLICACIÓN DE LA AGENDA DIGITAL 2.0 PARA MEJORAR LA EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA UNIDAD EJECUTORA N° 005 en el año 2018.

**Procedimientos:**

El investigador se apersonará ante el funcionario y/o servidor seleccionado en la muestra y le informará sobre el propósito del trabajo de investigación, luego se procederá a la aplicación de la encuesta, terminando el acto se agradecerá la participación del funcionario y/o servidor.

**Beneficios:**

Los resultados serán empleados como base para proponer acciones de mejoras para el crecimiento de la Eficiencia y Transparencia en la Unidad Ejecutora N° 005 Naylamp - Lambayeque.

**Confidencialidad:**

Le podemos garantizar que la información que usted brinde es absolutamente confidencial, ninguna persona, excepto el investigador VICTOR HUGO MALDONADO ZAMBRANO manejará la información obtenida, la cual es anónima, pues cada muestra será codificada, no se colocará nombres ni apellidos.

**Uso de la información obtenida:**

La información se almacenará en una base de datos para ser analizada en el Software estadístico SPSS versión 21 en entorno Windows.

Autorizo al registro de mis resultados obtenidos:

Si

No

La información de los resultados será guardada y usada posteriormente para estudios de investigación beneficiando el conocimiento de este método, así mismo se contara con el permiso de Unidad Ejecutora N° 005 Naylamp - Lambayeque.

**Derechos del paciente:**

Usted podrá decidir participar o no participar en el estudio sin perjuicio alguno; cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar con el investigador VICTOR HUGO MALDONADO ZAMBRANO. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo.

**Consentimiento**

Acepto voluntariamente a participar en este estudio, también entiendo que puedo decidir no participar, sin perjuicio alguno. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

-----

Participante

Nombre:

DNI:

Fecha:

-----

Investigador

Víctor Hugo Maldonado Zambrano

DNI: 43455136

Fecha:

## ANEXO 05

### APLICACION DE LA AGENDA DIGITAL 2.0 PARA MEJORAR LA EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA UE005.

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS		HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA
	GENERAL	ESPECÍFICOS					
¿Cómo mejorar la eficiencia y transparencia de la gestión pública en la Unidad Ejecutora 005 con la implementación de la Agenda Digital Peruana 2.0?	Demostrar que la aplicación de la Agenda Digital 2.0 mejora la eficiencia y transparencia de la Gestión Pública en la Unidad Ejecutora 005 Naylamp	Identificar la eficiencia de la Gestión Pública en la Unidad Ejecutora 005 Naylamp en el año 2018. Analizar la transparencia de la Gestión Pública en la Unidad Ejecutora 005 Naylamp en el año 2018. Aplicar acciones bajo la Agenda Digital Peruana 2.0 como mejora tecnológica y capacidades cognitivas dentro de la	El empleo de la Agenda Digital 2.0 mejorará la eficiencia y transparencia de la Gestión Pública en la Unidad Ejecutora 005 Naylamp	<b>Independiente</b> AGENDA DIGITAL 2.0	La Agenda Digital define una visión del desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento en el Perú que tiene como objetivo general permitir que la sociedad peruana acceda a beneficios que brinda el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación en todos sus aspectos (Presidencia de Consejo de Ministros - PCM, 2017)	Diseño pre experimental de un solo grupo con aplicación de pre test y post test. (HERNANDEZ, FERNANDEZ Y BAPTISTA, 2015) GE: Opre Xaplicacion Opost	<b>Población.</b> La población está constituida por los funcionarios y servidores de la Unidad Ejecutora y Museos bajo su administración, quienes actúan directamente en la transparencia y eficiencia de su gestión. Esta muestra está formada por 139 personas.  <b>Muestra.</b>

<p>Unidad Ejecutora 005 Naylamp.          Conocer la eficiencia de la Gestión Pública en la Unidad Ejecutora 005 Naylamp después de aplicar la Agenda Digital 2.0.</p> <p>Conocer la transparencia de la Gestión Publica en la Unidad Ejecutora 005 Naylamp después de aplicar la Agenda Digital 2.0.</p>	<p><b>Dependiente</b>          EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA UE005</p>	<p>La Eficiencia se define como el grado de servicio hacia el administrado ejecutado de una manera correcta con el menor uso de tiempo y recursos institucionales.</p> <p>La Transparencia es la característica institucional que permite el acceso libre y oportuno a la información económica, administrativa y técnica de una institución.</p>	<p>La muestra está conformada por 59 empleados y/o servidores públicos.</p>
---	---	---	---

## NORMALIDAD

---

<b>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</b>				
		Pre_Test	Post_Test	diferencia
N		59	59	59
Parámetros	Media	55,15	61,63	6,47
normales <sup>a,b</sup>	Desviación típica	8,812	2,791	8,774
Diferencias más extremas	Absoluta	,077	,174	,076
	Positiva	,077	,091	,076
	Negativa	-,055	-,174	-,067
Z de Kolmogorov-Smirnov		,591	1,335	,584
Sig. Asintót. (bilateral)		,876	,057	,885
a. La distribución de contraste es la Normal.				
b. Se han calculado a partir de los datos.				

---

No son significativos, esto los puntajes tienden a una distribución normal y por lo tanto se trabajó con la estadística inferencial (prueba t para muestras relacionadas)

## ACTA DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : de 1
---	--	---

Yo Víctor Hugo Maldonado Zambrano, identificado con DNI N° 43455136, egresado de la Escuela Profesional de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado " APLICACIÓN DE LA AGENDA DIGITAL 2.0 PARA LA MEJORA EN LA EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA UNIDAD EJECUTORA PROYECTO NAYLAMP, LAMBAYEQUE "; 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

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 FIRMA

DNI: 43455136

FECHA: 25 de AGOSTO del 2018.

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

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO**, Asesor de curso Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación y revisor de la tesis de los maestrantes, Br. Maldonado Zambrano Victor Hugo; titulada: **APLICACIÓN DE LA AGENDA DIGITAL 2.0 PARA LA MEJORA EN LA EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA UNIDAD EJECUTORA PROYECTO NAYLAMP, LAMBAYEQUE**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 16% 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.

Chiclayo, 08 de agosto del 2018

  
\_\_\_\_\_  
**Dr. LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO**

**DNI N° 16641200**