



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno electrónico y administración pública según los trabajadores del Centro
de Servicios Sedapal, Comas, Lima, 2016

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Alexis Ibarguen Alfaro (ORCID: 0000-0002-9119-7800)

ASESOR:

Mgr. Jesús Núñez Untiveros (ORCID: 0000-0001-9069-4496)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

Lima – Perú

2016

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): IBARGUEN ALFARO, ALEXIS WILIANIS

Para obtener el Grado Académico de *Magíster en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA SEGÚN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SERVICIOS SEDAPAL, COMAS, LIMA 2016

Fecha: 9 de Diciembre de 2016

Hora: 4:30:00 PM

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Fausto Mercado Philco

Firma: 

SECRETARIO: Mgtr. Blanca Rodríguez Rojas

Firma: 

VOCAL: Mgtr. Jesus Nuñez Untiveros

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Mejorar presentación APA

Referencias bibliográficas entre 2010 - 2016

Dedicatoria

A mi señor y Dios todopoderoso, a mis padres. María Elena y Melanio, a mis hermanos, a quienes debo todo lo soy y seré en esta vida.

A mi esposa Marita y mis Hijos Alexandra y Ángelo quienes son motivos permanentes para mi superación.

Agradecimiento

A Dios por permitirme la fortaleza necesaria para cumplir este nuevo logro académico.

A los docentes de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo por compartir sus enseñanzas y experiencias en la siguiente investigación.

A toda mi familia y compañeros de trabajo por apoyarnos mutuamente con el objetivo de cumplir con esta meta profesional.

Declaratoria De Autenticidad

Yo, Alexis Wilians Ibarquen Alfaro, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 09676227, con la tesis titulada: "Gobierno electrónico y administración pública según los colaboradores de la Agencia SEDAPAL, Comas, Lima, 2016".

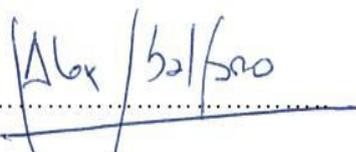
Declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena), o falsificación (representa falsamente la idea de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, setiembre del 2016

Firma.....



Alexis Wilians Ibarquen Alfaro
DNI N° 09676227

Presentación

Durante los últimos años el estado peruano viene desarrollando los mayores esfuerzos para fomentar el crecimiento del gobierno electrónico, para lo cual viene identificando los problemas entre todas las partes interesadas como el estado, las empresas del estado, la sociedad en general y la ciudadanía, etc.; identificando las necesidades y oportunidades futuras para que los trámites y acceso al internet sean más rápidos en todos sus productos y/o servicios.

Actualmente, la percepción y opinión de los ciudadanos peruanos en relación a la administración electrónica, es mayoritariamente ineficiente para la aceleración y satisfacción de las peticiones y requerimientos de una infraestructura tecnológica satisfactoria. En el interior del país se desarrolló talleres de información sobre la Política y el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, capacitando a los ciudadanos y siendo su conclusión la limitada difusión de estas nuevas políticas y lineamientos del Estado.

El desarrollo de las telecomunicaciones y del gobierno electrónico se evidencia en una plataforma de mayor acceso para los residentes de la zona costera del Perú, evidenciando una mayor necesidad y motivación de las personas en Gobierno Electrónico. Esta situación es muy diferente en las zonas rurales del país, debido al acceso limitado de internet y su infraestructura tecnológica.

La normatividad vigente relacionada a la administración electrónica peruana requiere del compromiso y la continuidad necesaria del actual gobierno y de todos los actores involucrados que aseguren optimizar la infraestructura tecnológica y de comunicaciones.

Índice

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	17
1.2 Fundamentación Teórica	23
1.3 Justificación	41
1.4 Problema	42
1.5 Hipótesis	43
1.6 Objetivos	44
II. Marco Metodológico	45
2.1 Variables	46
2.2 Operacionalización de variables	47
2.3 Metodología	49
2.4 Tipos de estudio	49
2.5 Diseño	50
2.6 Población, muestra y muestreo	50
2.7 Técnicas de instrumentos de recolección	51
2.8 Métodos de análisis de datos	56
2.9 Aspectos éticos	56

III. Resultados	57
IV. Discusión	68
V. Conclusiones	73
VI. Recomendaciones	76
VII. Referencias bibliográficas	78
Apéndices	
Apéndice 1. Matriz de Consistencia	84
Apéndice 2. Cuestionario de la variable gobierno electrónico	86
Apéndice 3. Cuestionario de la variable administración pública	88
Apéndice 4. Validación de Cuestionarios	90
Apéndice 5. Base de Datos: Cuestionario 1: Gobierno Electrónico	95
Base de Datos: Cuestionario 2: Administración Pública	100
Apéndice 6. Base de Datos: Correlaciones	108
Apéndice 7. Tabla de Interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman.	110
Análisis de las Variables Prueba de Hipótesis	111
Apéndice 8. Análisis de Confiabilidad	114
Apéndice 9. Autorización del Cuestionario Empresa	118

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable gobierno electrónico</i>	47
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable administración pública</i>	48
Tabla 3. <i>Validez de Contenido del Instrumento</i>	54
Tabla 4. <i>Nivel de confiabilidad del instrumento Gobierno Electrónico</i>	55
Tabla 5. <i>Nivel de confiabilidad del instrumento Administración Pública</i>	55
Tabla 6. <i>Gobierno Electrónico y administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, 2016</i>	58
Tabla 7. <i>Dimensión Externa y administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, 2016</i>	59
Tabla 8. <i>Dimensión Interna y administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, 2016</i>	60
Tabla 9. <i>Dimensión Relacional y administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, 2016</i>	61
Tabla 10. <i>Dimensión Promocional y administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, 2016</i>	62
Tabla 11. <i>Correlación gobierno electrónico y administración pública</i>	63
Tabla 12. <i>Correlación dimensión externa y administración pública</i>	64
Tabla 13. <i>Correlación dimensión interna y administración pública</i>	65
Tabla 14. <i>Correlación dimensión relacional y administración pública</i>	66
Tabla 15. <i>Correlación dimensión promocional y administración pública</i>	67

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Mapa Estratégico y Objetivos Estratégicos TIC Sedapal	29
<i>Figura 2.</i> Ventana de la Oficina Virtual de Aquanet	31
<i>Figura 3.</i> Ventana de SEDAPAL Móvil	32
<i>Figura 4.</i> Ventana de Recibo Digital por Correo	33
<i>Figura 5.</i> Ventana Venta de Conexiones	34
<i>Figura 6.</i> Ventana del Servicio Aquafono	35
<i>Figura 7.</i> Relación entre gobierno electrónico y administración pública	58
<i>Figura 8.</i> Relación entre dimensión externa y administración pública	59
<i>Figura 9.</i> Relación entre dimensión interna y administración pública	60
<i>Figura 10.</i> Relación entre dimensión relacional y administración pública	61
<i>Figura 11.</i> Relación entre dimensión promoción y administración pública	62

Resumen

El objetivo general de la presente investigación especifica la relación entre el Gobierno Electrónico y la Administración Pública, según los colaboradores pertenecientes al Equipo Comercial de la Agencia Comas, Sedapal, Lima 2016.

El estudio atribuye a una población elegida, la cual está compuesta por 93 colaboradores del Equipo Comercial siendo la muestra de 30 colaboradores, mediante las siguientes variables: Gobierno Electrónico y Administración Pública. El análisis reflejado en esta presente investigación corresponde al tipo cuantitativo, utilizando un diseño con las características de no experimental, correlacional, de corte transversal. Los elementos de investigación son: gobierno electrónico y administración pública, las cuales han sido estudiadas a través de encuestas conformadas por 30 preguntas cada una, diseñadas con la escala de Likert, siendo las calificaciones utilizadas de siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca; que permite establecer una valoración entre la correlación del gobierno electrónico y la administración pública, así como con sus diferentes escenarios y combinaciones respectivas.

La principal conclusión de la presente investigación determina la existencia de una relación directa entre gobierno electrónico y la administración pública según los colaboradores del Centro Servicios Sedapal Comas, Lima 2016, obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.653 interpretando una correlación moderada entre ambas variables.

Palabras clave: Gobierno electrónico, administración pública.

Abstract

The general objective of the present investigation specifies the relationship between the Electronic Government and the Public Administration, according to the workers belonging to the Commercial Team of the Comas Services Center, Sedapal, Lima 2016.

The study attributes to a chosen population, which is composed of 93 employees of the Commercial Team, being the sample of 30 workers, through the following variables: Electronic Government and Public Administration. The analysis reflected in this research corresponds to the quantitative type, using a design with the characteristics of non-experimental, correlational, cross-sectional. The research elements are: electronic government and public administration, which have been studied through surveys made up of 30 questions each, designed with the Likert scale, being the qualifications used as usual, almost always, sometimes, almost never, never; which allows establishing an assessment between the correlation of electronic government and public administration, as well as with their different scenarios and respective combinations.

The main conclusion of the present investigation determines the existence of a direct relationship between electronic government and public administration according to the workers of the Sedapal Comas Services Center, Lima 2016, obtaining a Rho de Spearman correlation coefficient of 0.653 interpreting a moderate correlation between both variables.

Keywords: Electronic government, public administration

I. INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de la presente investigación se relaciona con el aprovechamiento de la tecnología de información y comunicación (TIC) en búsqueda del rendimiento óptimo de la administración pública y del gobierno, ofreciendo a la ciudadanía información en línea y servicios interactivos.

En la actualidad la opinión pública marca las pautas para que el gobierno pueda ser catalizador de una economía interconectada, promoviendo y conduciendo que las operaciones sean más eficientes mediante la creación de mercados locales, regionales y nacionales enmarcados en servicios de tecnología de información y comunicación.

Globalmente, se vienen asignando otros estilos de vida a nivel personal y laboral que se amparan en la información y vínculos de conexión vía las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones (TIC). Así mismo, los comercios se vienen dirigiendo en promover intensamente la satisfacción a las exigencias de sus clientes, con el objetivo que cada vez obtengan un mayor detalle actualizado del catálogo de productos y servicios, aumentando frecuentemente sus peticiones. A esta línea se le ha denominado Servicio al Cliente.

Las distintas administraciones gubernamentales (central, regional y local) vienen adecuando en la actualidad estos cambios mediante programas de modernización del estado que incorporan TIC, lo que permitiría cumplir sus funciones de manera satisfactoria al servicio de la ciudadanía. Es importante que los estados asuman con un rol principal compartiendo con esta oportunidad con los medios de información masiva.

El aspecto principal de la modernización del Estado radica en promover la mejora de la conectividad y la implementación del gobierno electrónico implicando, entre otras oportunidades, el perfeccionamiento de nuevos mecanismos que permitan al Estado una gestión pública eficiente y electrónica, aumentando su agilidad de procesos, menores costos, mayores beneficios para el servicio público e igualdad de oportunidades para toda la ciudadanía.

Paralelamente la Administración Pública debe continuar con el proceso de conectividad; entendiéndose la conectividad como la capacidad de comunicación del gobierno y la sociedad (público usuario, contribuyentes y/o beneficiarios de los servicios públicos) y a nivel organizacional con un enfoque global, disponiendo en forma conjunta las telecomunicaciones, la tecnología de la comunicación y el desarrollo de programas, servicios electrónicos y otros mecanismos que tienen como fin el beneficio conjunto del gobierno y del ciudadano común a través de la TICs.

El permanecer conectados mediante las TICs permitiría crear otras formas de acceso e intercambios de información, estableciendo nuevas modalidades de servicios públicos en red (obtener licencias, certificaciones, registros de nacimiento, defunción, obtener y renovar DNI, obtener cita médica de la seguridad social), determinando relaciones de intercambio entre el sector particular y el sector estatal con canales más amplios de acceso a los recursos de comunicación y a la tecnología digitalizada, estableciendo una nueva herramienta democrática, convirtiéndose en un medio de participación ciudadana en un modo fundamental diferente (elecciones, referéndum, revocatoria de autoridades, sesiones en línea, iniciativas legislativas, opiniones, encuestas, etc.).

Es importante complementar lo expresado con la educación de las "TIC" para que sea una herramienta que complementa los sistemas de educación tradicional, permitiendo a través de su aplicación ampliar y extender los conocimientos siempre y cuando se diseñen estructuras curriculares que sean adaptadas a las diferentes necesidades y demandas sociales, posibilitando también la formación y el aprendizaje no solo de los estudiantes, sino también de los ciudadanos en general, a través de clases interactivas, conferencias telemáticas, audiovisuales de turismo, cultura, arqueología, biodiversidad y otros.

A esta nueva forma de gobernar se le denomina en idioma inglés: e-government (gobierno electrónico).

En otros términos, el gobierno electrónico incluye la variación de la función gubernamental clásica. Los primeros aportes en la administración peruana para la

implementación de la actividad electrónica se realizan en el año 1990, con la creación del Sistema Nacional de Informática; luego, se aplican ciertos impulsos y avances en relación a las páginas web como un mecanismo en algunas organizaciones públicas para difundir sus competencias, responsabilidades, objetivos, misión, visión, etc. Otras organizaciones alcanzaron avances adicionales relacionados a la prestación de servicios públicos como: el Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad de Lima, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec), la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Sunat), la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp), la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores (Conasev), entre otros.

Otro hecho de suma importancia en los inicios de la administración electrónica se fundamenta con el Decreto Supremo N° 060-2001-PCM del 2001, norma que instaura el Portal del Estado Peruano, servicio por Internet que facilita una "ventanilla única", mediante el cual se unifican los múltiples trámites, acciones, servicios, eventos, proyectos, campañas, que se ejecutan en algunas organizaciones públicas dirigidos a toda la comunidad.

El Organismo Nacional de Gobierno Electrónico e Información (ONGEI), dentro de sus acciones, ha constituido la Comisión Multisectorial para la Integración de los Sistemas Informáticos y Plataformas Tecnológicas del Estado (COISIP) y el Comité Coordinador de la Infraestructura de Datos Espaciales del Perú, considerándose las bases y propuestas que conllevan a mejorar al actual gobierno electrónico en el Perú.

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Moreno (2012) propuso como objetivo principal el de considerar a los avances en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) como instrumentos con una gran capacidad y base para atender los requerimientos de cualquier administración pública. Este estudio se realiza a nivel empírica aplicando un cuestionario a una muestra censal de 307 ciudadanos y concluye en que las municipalidades que interactúan con sus residentes y prestan atención a sus opiniones, tienen la tendencia de obtener mayores niveles de uso de afiliación de los instrumentos tecnológicos, incrementando las operaciones y el hábito de las tecnologías usadas, concluyendo con una mejor calidad de servicio en el gobierno municipal.

Marcovecchio (2015) presenta en su investigación la provisión de resultados con una orientación multidisciplinaria que fortalezca el liderazgo y la regulación de la comunicación a nivel informático y tecnológico en el escenario de la administración electrónica, con la metodología en el estudio se le clasificó como aplicada y cualitativa mediante un entorno teórico, para lo cual realizó una investigación detallada del entorno y de los contenidos a desarrollarse mediante propuestas que se implementaron en gobiernos reales. Las primordiales aportaciones de la investigación son a) exposición precisa y formal del entorno del GCIO, b) levantamiento completo del aprendizaje en el proceso de adaptación del contorno del GCIO en otros territorios con mayor adelanto en relación al gobierno electrónico, c) un modelo de guía sostenible en el tiempo para la eficiencia del GCIO y d) un procedimiento evaluativo de la situación del GCIO así como su post evolución.

Rodríguez (2010), la conclusión del presente estudio fue relacionar un ámbito de investigación para diagnosticar las páginas web de municipios, para lo cual se establecieron lineamientos de diseño y contenido, a través de lineamientos ponderados del mismo. Los lineamientos establecidos tienen la particularidad de ser genéricos, lo que permitiría la aplicación del marco sin la necesidad de hacer adecuaciones dependiendo las costumbres de cada municipio. Así mismo en la presente investigación se detalla los criterios para fijar el modelo y sus segmentos

de información relacionados a los diferentes grados de abstracción. Los productos resultantes del modelo son medidas que cuantifican y permiten conocer la condición del gobierno interinstitucional. Sin embargo, la finalidad primordial del modelo fue el de absolver, cuantificar y conseguir los detalles exactos sobre las mayores debilidades de las páginas web a fin de buscar las oportunidades de mejora.

Girón (2013), siendo su fin principal de la presente investigación la evaluación de los estados y competencias que tienen las páginas de internet del ente ejecutivo para ejecución a la normatividad vigente, mediante una descripción representativa a través de tres panoramas imprescindibles para la apreciación de reportes propuestos a las partes interesadas mediante la página de internet: detalle de información y servicios. La conclusión principal fue el de mejorar la interacción de los usuarios por medio de la adaptación en su búsqueda en tiempo real, detallando el beneficio de las publicaciones que se ofrecen en las páginas web de estas instituciones públicas.

García (2014), determina que la finalidad del presente es verificar si el estado ejecuta en forma cabal, clara y legal para acceder con detalle los petitorios y requerimientos que formalizan los ciudadanos del estado. La metodología empleada se realizó como una investigación práctica en donde participaron un total de 82 participantes con un estatus de ciudadano. Finalmente la presente tesis, formaliza una guía rápida y sencilla del uso correcto que deben tener los ciudadanos cuando realicen trámites de gobierno.

De Juana (2015), su objetivo principal es comprender la situación actual de la implantación de estrategias de e-Administración en las entidades locales (ayuntamientos) del estado español. El presente estudio se realizó con la literatura más importante en relación al negocio de las tecnologías electrónicas actuales complementándose con una investigación cuantitativa instrumentado mediante encuestas realizadas a los responsables de informática de los 1204 ayuntamientos seleccionados. La conclusión final, consiste en determinar si las actividades y prácticas de modernización empresarial se fundamentan en una necesidad estratégica por parte de los municipios que las implementarán, o si por el contrario son prácticas con una menor importancia.

Ramírez (2009), tiene como finalidad principal analizar el proceso para diseñar, adecuar e implementar políticas transformadoras y profundas en el régimen público, refiriendo como fundamento la nueva administración pública colombiana durante los años 1991-2006. El plan y la metodología empleada se relaciona en forma cualitativa mediante entrevistas con una población total de 60 participantes (funcionarios, políticos y consultores) y una muestra censal de 22 participantes que se contactaron vía personal o por correo. Las conclusiones finales se relacionan con la identificación de las variables tanto internas como externas (en los escenarios económico, político, corporativo, ideológico y sistemático) y de los ejecutantes que participan en la modificación de lineamientos de la dirección pública colombiana.

Suárez (2007), establece como propósito el incremento, comprensión y equilibrio de las acciones para obtener una calidad continua en las gestiones públicas en el ámbito local. Su diseño de investigación se realiza a través del Método del Caso, siendo su población de investigación los Ayuntamientos o Administraciones Locales. Para la muestra censal, se establecieron los lineamientos, metodología y cuestionamientos de la presente investigación a través de cuatro casos de estudio relacionados directamente con cuatro Ayuntamientos españoles, siguiendo el criterio de muestreo teórico. La conclusión final es obtener eficiencia en los procesos internos de la gestión de las Administraciones Locales mediante diversos procedimientos que beneficien al logro de los objetivos en sus diferentes niveles.

Moriconi (2008), considera como objetivo la revisión analítica en los argumentos de carácter oficial de ciertos gobiernos seleccionados para el presente estudio, en el momento de realizar reformas de simplificación administrativa, labor que empleará las principales definiciones del procedimiento del análisis del discurso, detallando para el presente caso, las diferentes nociones que las comprenden. Se considera para el muestreo las experiencias de los países vecinos como son Argentina, Uruguay y Chile. La conclusión final establece el accionar resignificante de los actores políticos de esta línea de pensamiento con sus

propuestas coyunturales (considerando los conceptos de democracia y Estado) en la versión y actuado de los razonamientos técnicos similares.

1.1.2 Nivel Nacional

Velásquez (2014), considera como finalidad principal de precisar la problemática constante que cursa la gerencia Municipal del Distrito con entidades que atienden sistemas administrativos así como los factores que tienen relación directa con la normatividad vigente. El modelo del presente trabajo tiene un alcance correlacional, no real y transversal. El conjunto total es de 180 participantes y su muestra censal de 122 participantes. La conclusión final confirma que existe una afinidad inmediata y relevante entre las estrategias de la administración electrónica con la gestión estatal que ejecuta la Municipalidad de Independencia en el año 2014 aceptándose la hipótesis secundaria y rechazándose las hipótesis nulas.

Visurraga (2014), su objetivo primordial fue diagnosticar el alcance de poner en práctica el inicio del gobierno electrónico a través de dispositivos móviles influirá en el uso eficiente de los usuarios que accedan al RENIEC del distrito de los Olivos. El proceso utilizado fue la hipótesis para el modelo de la investigación, no real de nivel relacional con corte transaccional, con una población total de 371,945 residentes del distrito de los Olivos y la muestra censal de 384 ciudadanos. La investigación concluyó en la evidencia significativa para afirmar que la prestación actual de los servicios electrónicos móviles se relacionan considerablemente con la necesidad de afiliar a los potenciales usuarios de la RENIEC del distrito de los Olivos, Lima 2014.

Apaéstegui (2014), en la cual consideró establecer la conexión existente con los factores de gobierno electrónico con la interacción pública con los vecinos que residen en el distrito de Miraflores – 2014, para lo cual se confeccionó mecanismos que permitan el almacenamiento de información para así poder obtener detalles sobre los factores que intervienen en el presente análisis, sus productos, y la implementación de oportunidades en base a los cuestionamientos e hipótesis realizadas. El modelo de investigación realizado en el presente estudio corresponde al tipo no experimental y correlacional. La colectividad para este estudio está integrada por 57,226 habitantes entre 18 y 64 años de edad del distrito de Miraflores

y su muestra censal de acuerdo a la fórmula aplicada corresponde a 70 pobladores. La conclusión es el hallazgo de un vínculo directo e importante entre el buen gobierno moderno y la facilidad de una vía que permita un acercamiento a la indagación pública de los residentes del distrito de Miraflores -2014, considerando que el factor de correlación resultante es de 0.31 (0,314) ejecutado con un nivel de posición de 0,05, lo que determina la existencia de una interrelación positiva.

Cueva (2015), su propósito general es comprobar la correlación entre la administración electrónica y optimización del servicio electrónico del RENIEC, agencia Lima, 2014. La metodología empleada corresponde al hipotético-deductivo con un grupo total de 120 ciudadanos y la muestra censal de 92 usuarios. El análisis final determina que existe los indicios para demostrar que la administración electrónica se correlaciona en un grado muy importante con la eficiencia del servicio electrónico del Registro Nacional de Identificación.

Castro (2013), menciona que la finalidad principal está dirigida en verificar la relación que existe entre las habilidades de la administración electrónica y las transacciones del exterior no tradicionales entre los beneficiarios del mercadeo exterior en el Perú durante el año 2013, para lo cual se desarrolló el análisis tomando como base el sentido cuantitativo y plan no real, concordante y transversal con el modelo de tipo esencial siendo la muestra de 339 exportadores no tradicionales a quienes se le realizó el procedimiento de la entrevista mediante una serie de preguntas. La investigación determinó considerando una mayor relación en la administración electrónica con los negocios no habituales entre los participantes del comercio exterior en el Perú, tal como se evidencia estadísticamente con el valor de Rho de Spearman.

Sánchez (2009), determina que el objetivo de la investigación corresponde al empleo frecuente entre las redes de comunicación realizadas por las instituciones del sector público y la contribución a un amplio cambio corporativo. El planteamiento del presente estudio se realizó mediante una encuesta a través de internet, siendo su población los clientes frecuentes del servicio de internet entre las edades de 16 y 74 años y la población total es de 778 personas. Uno de los argumentos principales se basa en el escenario que fomenta el mercadeo en el ámbito público, considerando que los estudios del gobierno electrónico realizados se centran en los residentes que se afilian progresivamente a las nuevas

oportunidades del ámbito tecnológico (fundamentos básicos de TICs), definiciones nuevas en las áreas de digitación y la forma virtual tanto de la administración pública y el nuevo estilo de vida política.

Jiménez (2010), en este trabajo de investigación el objetivo principal fue fijar los agentes que brindan un aporte a que la gestión por rendimientos particulares se establezca en un componente influyente como el tema anti- valores, en el ejercicio que realiza la autoridad pública en el entorno de la democracia peruana. La metodología empleada para la ejecución del presente estudio se basa fundamentalmente en la interpretación sin obviar algunas referencias de la metodología tradicional o cuantitativo. El conjunto escogido corresponde a los participantes del Parlamento Peruano (120) y siendo su muestra censal se eligió a un funcionario de la gestión pública con la facultad de toma de decisiones públicas en relación a la ley N° 28024, específicamente un legislador. Dada las circunstancias se consideró a los funcionarios “gerentes públicos” para las entrevistas, con el objetivo de maximizar las respuestas recepcionadas en el Parlamento. Como resultado final se logró determinar que el país debe eliminar todo acto de corrupción en las instituciones durante el periodo de 1990-2000, enfocándose a determinadas estrategias orientadas a bloquear el problema sino a difundir y comunicar las acciones del gobierno público.

Mariño (2010), empleó como método el estudio cuantitativo, transversal, hipotético- deductivo a través de cuestionarios encuestas. La población total es de 576 instituciones que comprenden el sistema informático a nivel nacional con una selección de 16 entidades públicas descentralizadas pertenecientes a la PCM. Siendo la conclusión final el análisis con la seguridad en la administración pública en relación a los organismos públicos descentralizados.

Lozano (2005), expone como propósito principal brindar un panorama situacional e identificar las fortalezas y debilidades de una institución perteneciente a la Administración Pública, y como mejorarla, ya que en nuestro país hablar de una institución pública es sinónimo de lentitud, abuso, cobranza excesiva y otros, lo crea un malestar creciente en los ciudadanos. Su conclusión determina en el desarrollo de un plan en un periodo de 1 o 2 años de las bondades que ofrecen las

instituciones en el ámbito público, los cuales requieren de una atención importante, con la finalidad de mitigar los porcentajes de reclamos y quejas de los ciudadanos.

1.2 Fundamentación Teórica.

En el presente análisis los fundamentos teóricos se direccionan a perfeccionar y analizar las ideas referidas a gobierno electrónico y administración pública, mencionando y estudiando los diferentes escenarios de varios autores especialistas en la materia.

1.2.1 Bases teóricas de la variable gobierno electrónico

Álvarez (2011), explica sobre el gobierno electrónico:

“Agrupación de tratamientos y sistemas establecidas por el Estado para los ofrecimientos electrónicos en las prestaciones públicas. Depende principalmente de muchas líneas y divisiones como la obligación de: la intención legal de los gobernadores, de las direcciones estatales, la actividad pública, el tamaño de las empresas los servicios y procedimientos administrativos, etc. Es preferible que la administración acceda a un patrón de asistencia de servicios por internet, en el que se relacionen todos los horizontes de la Administración Pública y los usuarios finales de los servicios” (p.123).

La administración electrónica también incorpora en su explicación a la promesa electrónica, definición cercana a las transacciones electrónicas, siendo lo diferente en que el primero abarca todas las adquisiciones de bienes y servicios entre Estado-usuario, además que toman en deferencia los petitorios de los usuarios y de las organizaciones en general.

En la investigación realizada por Gartner Group (2006): señala lo siguiente:

(E-goverment) ... es una mejora continua de las prestaciones, la implicación de los usuarios y el estilo de gobernar a través del cambio en las comunicaciones externas e internas conjuntamente con los avances tecnológicos, los medios móviles y los nuevos canales masivos de comunicación.

Castoldi (2002), establece que la noción del gobierno electrónico:

Considera a las acciones justificadas en las actuales técnicas de la información, en consideración especial el Internet, que es desarrollado por el estado para motivar la optimización de los tratamientos en la administración pública, ofrecer mejoras en los servicios a la sociedad y proporcionar en las acciones del gobierno una flexibilidad en ser una estructura más transparente que la actual.

1.2.2 *Finalidad del Gobierno Electrónico*

Según Álvarez (2011), mencionó que:

El propósito del Gobierno Electrónico a través de este perfeccionamiento (TIC) es fortalecer la administración del gobierno en todos sus escenarios siendo su finalidad la atención oportuna de las necesidades y requerimientos de las partes interesadas, y poder recuperar la confianza como autoridad del estado. (p. 127).

En ese sentido, esta mejora logrará que, en un plazo mayor, la administración electrónica sea realice a nivel nacional, facilitando la adecuación de la dirección por objetivos, la innovación de entidades más flexibles, actividades estructurales no tan piramidales conjuntamente con la novedad de las oficinas de atención en forma virtual, de gobiernos más controlados y eficientes, con funciones más específicas y el compromiso de obtener los mejores resultados.

1.2.3 *Teorías de Gobierno Electrónico*

Los paradigmas principales que se consideran para un correcto enfoque de la administración electrónica son: las nuevas políticas y gestiones públicas (los cuales los analizaremos a partir del planteamiento del Neoinstitucionalismo y los Policy Networks), que asimilaremos como alternativas accesorias de ingreso a la cultura sobre la nueva objetividad que detalla el Gobierno Electrónico. Para lo cual, el razonamiento primordial de este estudio consiste en proponer que los proyectos venideros en relación al Gobierno Electrónico consideren el escenario y realidad de cada régimen con relación directa a uno de los tres componentes de las gerencias públicas: mediante la asistencia de servicios (e-Administración), estímulos y

participación de los procedimientos de consulta popular (e-Democracia), y el emprendimiento en los proyectos y procesos para la elaboración de las políticas públicas (e-Gobernanza).

En su principio, se debe resaltar que los ensayos sobre los beneficios y/o debilidades de las Tecnologías de Información y Comunicación en el ámbito público son condicionalmente nuevas en el escenario de la filosofía de las Ciencias Sociales y de la Administración. Desde la década de 1960, las entidades del estado han flexibilizado el uso de las TICs, creciendo progresivamente en su operatividad y de una manera de hecho, han sido usuarias asiduas, pero de una manera condicionada en sus definiciones. La ciencia de la informática, dirigida por expertos o especialistas, se desarrollaba en forma aislada en relación a las otras actividades internas de la dependencia o departamento, siendo sus operaciones totalmente mecánicas muy similares al uso de una máquina de escribir. Inicialmente, el uso de los ordenadores principales denominados mainframes y de los ordenadores personales tuvieron una conmovión limitada en los organismos y su dirección, resaltando, que su introducción se relacionaba al reforzamiento de la parte política y del poder existente en esos años. (Bellamy y Taylor, 1998; Kraemer y Norris, 1996).

El progreso asociado a las Tecnologías de Información y Comunicación habría modificado esa realidad. Posteriormente se incluyen las redes de computadoras personales que tienen la característica de conexión entre ellas, así como las bondades de conexión en línea y en tiempo real, beneficios que fueron catalogados por su capacidad de variación en la dirección y organización de las entidades del ámbito público. Por lo expuesto, el servicio de internet inició la apertura y acceso en el mercado público y/o estatal, incorporando y mejorando los procesos, estructuras y modelos de gestión para los gerentes y líderes públicos.

Posterior a la segunda mitad de la década de 1990, el gobierno electrónico habría significado una similitud de cambios similares a los acaecidos en el ámbito privado conjuntamente con el comercio electrónico. Llegados a finales del siglo XX se realizaron cambios muy rápidos en concordancia a las Tecnologías de Información y Comunicación en todo lo referente a la administración estatal de varios países. En los Estados Unidos, se inició el accionar de las mejoras estatales

en la búsqueda de ser un gobierno eficiente (mayor productividad a menor costo) a través de la introducción en forma popular de las Tecnologías de Información y Comunicación (National Performance Review, 1993). Mediante, las conclusiones del primer Informe Gore se detallan los primeros indicios y mejoras que se obtuvo en la adición del Gobierno Electrónico (1993: 114): 'Se proyecta que en los años siguientes, el uso del gobierno electrónico amplíe sus actividades por internet y no solo para transferir dinero y/o uso de tarjetas de plástico inteligentes, las cuales se adicionan una tarjeta chip, y los usuarios se beneficiarían con atenciones públicas, suscripción talleres y cursos gratis, servicios de trámites para ciudadanos mayores, o pagos de servicios diversos. La utilidad del acceso al gobierno electrónico minimizaría el fraude y permitiría una atención más justa y responsable ante el cliente y ante los sistemas tradicionales.

Posterior a la propuesta antes mencionada, se han incrementado los planes en relación al Gobierno Electrónico en todo el mundo. La Unión Europea está dirigiendo las variaciones mediante su Programa de Acción e-Europe, el cual fue restaurado hasta el año 2005 en la cumbre de junio de 2002 de Sevilla. Así mismo en Australia, se incrementó la forma de las deducciones de renta a través de archivos digitales en Internet. También en Estonia, se introdujeron las TICs con el objetivo de superar a los países vecinos más industrializados y buscando una mayor interconexión a nivel mundial. Finalmente, Costa Rica invierte por ciudadano en un porcentaje mayor en comparación de otros países más desarrollados en infraestructuras tecnológicas para los colegios y educación para sus profesores, mientras que otros países en vía de crecimiento, como los de Malasia o Filipinas, han ampliado sus inversiones en TICs (Heeks, 1999; Holmes, 2001). El Gobierno Electrónico aún se encuentra en un nivel de crecimiento, el cual tiene una tendencia a mejorar cada día ampliando mejoras para el ciudadano y buscando implementar administraciones públicas amigables y menos burocráticas a nivel internacional como el de aminorar trámites con documentos innecesarios, camino que todavía falta implementar en los gobiernos actuales.

1.2.4 *Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de Sedapal 2015 -2019:*

El proyecto de “Elaboración complementaria del Plan Estratégico TIC de SEDAPAL 2015- 2019”, en ejecución por everis para SEDAPAL, tiene como objetivo principal abordar la actualización de la estrategia organizacional de TIC y, en consecuencia, identificar y definir la hoja de ruta y los proyectos tecnológicos que den soporte al crecimiento y la expansión de la cobertura de empresa. Estas acciones contribuirán asegurar las operaciones y continuidad de los servicios y a prepararse para responder a los retos y desafíos de la organización en los próximos años.

Es así como el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que se definirá con miras a 2019, constituye un instrumento crítico para orientar la acción de TIC en SEDAPAL, determinando su hoja de ruta para los próximos años y asegurando la aportación de valor que desde TIC se debe dar a los objetivos y metas organizacionales.

Tras haber realizado el relevamiento y análisis de información inicial, el presente documento describe el Plan Estratégico TIC 2015 – 2019 que deberá marcar los ejes de acción de la actividad vinculada con las TICs en SEDAPAL.

El propósito del presente documento es definir la estrategia de SEDAPAL en el desarrollo de las TIC en obligada alineación con sus objetivos estratégicos y operativos para los próximos años.

Para ello se realiza un relevamiento de información y análisis situacional de la empresa que permita, dentro del contexto del negocio de la organización, entender el rumbo de la misma en función de su marco estratégico definido.

Así mismo, se identifica la situación actual de TIC tanto desde una perspectiva tecnológica (arquitectura de aplicaciones y plataforma tecnológica) como de la actual gestión y gobierno de las TIC en la actualidad (situación de servicios, procesos y organización de TIC). Dicho análisis permite evaluar el nivel de implementación y cobertura de los sistemas informáticos en SEDAPAL.

Gracias al anterior análisis el documento termina definiendo los Objetivos Estratégicos TIC, su vinculación dentro de un mapa estratégico y su vinculación con los objetivos estratégicos formulados en el PEI 2013 – 2017.

Misión TIC Sedapal

Ser impulsores del desarrollo integral de SEDAPAL, permitiendo con su infraestructura, servicios y recurso humano optimizar los procesos, proveer de información útil y oportuna e impulsar la innovación mediante su cartera de productos y servicios de las TICs.

Visión TIC Sedapal

Al 2019 ser un Socio Estratégico que contribuya a los objetivos del negocio enfocado a brindar alternativas de solución en las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, consolidando a la organización como una empresa referente del Estado.

Mapa Estratégico y Objetivos Estratégicos TIC Sedapal

A continuación, se describen los objetivos estratégicos TIC definidos dentro del PETIC 2015 – 2019. Para ello, se ha tomado como referencia el contexto desarrollado a lo largo del diagnóstico de la situación TIC, incluyéndose el PEI 2013 – 2017, el análisis de situación actual TIC y las tendencias tecnológicas del sector.

En primer lugar, se muestran los objetivos que el PETIC plantea dentro de la perspectiva de cliente: se trata de los objetivos que describen la propuesta de valor que desde el área TIC se quiere ofrecer a las áreas usuarias:

- Optimizar procesos de SEDAPAL a través de las TICs.
- Ofrecer información relevante y oportuna a las Gerencias.

- Innovar en servicios de SEDAPAL gracias a las TICs.
- Potenciar la relación interna con las otras áreas.
- Realizar la búsqueda de oportunidades en la calidad de los servicios TICs.
- Incrementar la eficiencia de los procesos.
- Mejorar la estructura organizativa del área.
- Implementar tecnologías para la mejora de los procesos internos.
- Fortalecer las capacidades del personal del área TIC



Figura 1. Mapa Estratégico y Objetivos Estratégicos TIC Sedapal.

1.2.5 Servicios Electrónicos del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima – SEDAPAL

SEDAPAL a través de su página web, comunica y difunde ciertos avisos de suma importancia en relación a los productos y servicios que ofrece, así como sus canales de contacto con los usuarios (propietarios, inquilinos, representantes y otros) en el cual tenemos:

a) Oficina Comercial Virtual: Aquanet (ver la figura 2.)

Aquanet es el canal virtual, que brinda Sedapal a sus clientes y/o usuarios como si fuera una oficina comercial virtual (OCV) para todas las unidades de uso sean por tarifa: doméstica, comercial o industrial. Los beneficios y consultas que ofrece Aquanet son: saldos deudores de los avisos de cobranza, requisitos para obtener nuevas conexiones de agua o alcantarillado, impresión y/o copia simple del aviso de cobranza, detalle sobre histórico de facturaciones (volúmenes, importes en soles y lecturas) y conexión directa para realizar las cancelaciones por internet a través de los Bancos Continental, Scotiabank, Interbank, Crédito y de La Nación.

Para acceder a Aquanet, se debe ingresar a la página Web: www.sedapal.com.pe y visualizará en la parte derecha el ícono para acceder a la Oficina Virtual Aquanet. Para clientes nuevos, deben proceder al llenado correcto y completo de la Solicitud de Registro en Aquanet. Por su parte, Sedapal procede a la verificación de los datos ingresados del solicitante y del suministro para otorgar y confirmar el usuario y la clave asignada para el acceso a la cuenta de correo del solicitante.

También los usuarios tendrán la posibilidad de realizar sus consultas mediante la cuenta de correo electrónico aquanet@sedapal.com.pe en relación al suministro en consulta, los datos generales de la empresa y asesoría personalizada sobre el uso correcto del servicio Aquanet.



Figura 2. Ventana de la Oficina Virtual de Aquanet (Sedapal 2016).

- b) SEDAPAL Móvil: Es la aplicación móvil de SEDAPAL para iPhone y Android consulta desde smartphone y/o tablet, permitiendo realizar lo siguiente: consultar los recibos de agua en deuda, permitiendo incluso ver el detalle de la facturación (cargo fijo, importe por volumen de agua consumido, igv, recargos, etc.), consultar varios suministros, siempre y cuando estos suministros estén registrados para el mismo cliente, consultar el histórico de consumo (esta información se mostrará de forma gráfica), consultar incidencias operativas programadas o imprevistas que podrían afectar al predio del cliente, consultar los lugares de pago de Sedapal. Si el GPS del dispositivo móvil está activo, mostrará solamente los lugares de pago más cercanos a la ubicación del usuario, registrar denuncias por conexión/reapertura clandestina de agua o alcantarillado, manipulación del medidor, mal trato al cliente, etc. El usuario puede adjuntar fotografías como sustento de la denuncia.



Figura 3. Ventana de SEDAPAL Móvil (SEDAPAL 2016).

- c) Recibo Digital por Correo: servicio que debe ser tramitado por el titular de la conexión presentando la Solicitud de Afiliación al Recibo Digital por Correo en las Oficinas de Sedapal. El envío de recibo digital se realiza en atención a la solicitud realizada previamente por el titular de la conexión de predios unifamiliares. Este medio reemplazará al recibo impreso enviado al domicilio. Es responsabilidad del usuario mantener su correo electrónico con espacio suficiente para recepcionar el recibo. Si por algún motivo el correo electrónico brindado rechazara la recepción de las comunicaciones de SEDAPAL, el recibo se remitirá al correo alterno que haya registrado.



Figura 4. Ventana de Recibo Digital por Correo (Sedapal 2016).

- d) Venta de Conexiones: Este aplicativo permitirá al cliente o usuario iniciar modificaciones a su contrato vía web, para lo cual se inicia mediante una solicitud de acceso a los servicios que brinda SEDAPAL como son: nuevos contratos de los servicios de agua potable y alcantarillado, factibilidades para una independización de agua potable y/o de alcantarillado, ampliación de diámetro de la conexión de agua y alcantarillado. El registro del formulario correcto permitirá evaluar cada expediente, cuyo resultado le comunicaremos vía correo electrónico. A través de este sistema, lo mantendremos informado sobre el estado de su expediente.



Figura 5. Ventana de Ventas de Conexiones (Sedapal 2016).

- e) Aquafono: es el servicio telefónico de SEDAPAL (atiende las 24 horas, los 7 días de la semana durante todo el año) con el objetivo de dar una atención particular y personalizada en tiempo oportuno a toda consulta y requerimiento de los clientes, con el objetivo de evitar el desplazamiento hacia las oficinas físicas, el servicio especializado cuenta con el IVR (sistema interactivo de voz), que en forma complementaria atenderá las consultas y solicitudes a través de la línea telefónica. Los servicios que se registran a través de la Central de Aquafono son: reportes de problemas de agua potable (anegados, filtraciones, fugas en caja, atoros, etc.) así como consulta de saldos (fechas de vencimiento y oficinas de pago), servicio de gasfitería (Sedapal en su Hogar), detalle sobre formalización de reclamos por facturación, requisitos y otros requerimientos relacionados a Sedapal.



Figura 6. Ventana del Servicio Aquafono (SEDAPAL, 2016).

1.2.6 Bases teóricas de la variable administración pública

Álvarez (2011) define acerca de Administración Pública:

Es la función administrativa que ejerce el estado, con las características principales relacionadas a la eficiencia de todos los organismos, recursos, colaboradores y funcionarios así como su normatividad vigente que compone el poder ejecutivo de cada gobierno cuyo fin primordial es la ejecución idónea de las responsabilidades y competencias de toda la estructura en el gobierno, en búsqueda de la satisfacción total de las necesidades sociales y de un desarrollo continuo en los servicios estatales. (p15).

Parra (2010) señala que el término:

Administración Pública se reconoce en forma clásica con el Estado. Así mismo, en los glosarios jurídicos se denomina a la Administración Pública como “el poder fundamental estatal que tiene como finalidad cumplir con los intereses de la sociedad en relación a los servicios públicos”. (p 19).

El autor Murlaz (2008): señala que:

Administración Pública, entendida como: aquella estructura del estado que canaliza en forma adecuada las demandas sociales con la finalidad de satisfacerlas, utilizando los recursos públicos en proyectos requeridos por los ciudadanos a través de bienes, servicios y normas legales.

Esta definición de la administración pública demuestra lo complejo que es esta “entidad”, en relación a los diversos componentes existentes tanto en la parte estructural como del recurso humano, áreas especialistas independientemente de un compromiso global y la dificultad de cambiar la filosofía organizacional para que desarrolle las reformas administrativas necesarias en forma interconectada para el bienestar de la sociedad y destino final de los ciudadanos.

Para Bonn (2012) evidencia la siguiente definición “...la administración pública gestiona los requerimientos generales de todas las partes interesadas que compone el estado, así como la búsqueda del orden público.

Según Muñoz (2012), la Administración Pública está compuesta “... por una variedad de factores, ideologías, procedimientos, normatividades, actitudes y pensamientos conductuales humanos que requieren necesidades ante el organismo interesado, el cual los atiende de acuerdo a los intereses públicos”.

1.2.7 Administración Pública en la Legislación Peruana

Actualmente, en los temas relacionados de Derecho Administrativo, determina que cuando la Administración Pública ejerce una competencia administrativa, esta se debe realizar a través de las normas y procedimientos jurídicos establecidos, basados en: reglamentos, actos administrativos, contratos administrativos, actos de la administración y por último los hechos administrativos. Estas demostraciones de la gestión pública pueden ser ejecutadas por cualquier entidad u organización sea del ámbito estatal o privado.

Es importante mencionar, que el marco normativo y legal sobre la administración pública viene mejorando en su aspecto normativo, en la práctica la operatividad e importancia depende de la política de administración electrónica de turno y de la hoja de ruta establecida en este bien de una simplificación administrativa.

De los antecedentes a la fecha sobre las normas dictadas en relación a la “Administración Pública” podemos mencionar a los siguientes dispositivos legales:

- El Decreto Supremo N° 006-67-SC.
- La Ley N° 25035.
- El Decreto Legislativo N° 757.
- El Decreto Ley N° 26111 (D.S. N° 02-94-JUS).
- La Ley N° 27444

1.2.8 *Teorías de Administración Pública*

El modelo establecido por Weber sobre la administración pública se basa en objetivos relacionados a la eficiencia y la optimización de procedimientos lo que permitiría con la división del trabajo un orden en la dirección conjuntamente de actividades rutinarias y de procesos prolongados (Weber 1984). Según Weber, la experiencia concluye en exhibir en forma general que la tipología de una organización normalmente administrativa tiende a una burocracia pura, y la parte técnica logrará la eficiencia más alta con un adecuado control de los trabajadores supervisando las actividades y operaciones con precisión, estabilidad y disciplina. Cabe resaltar, que la dirección organizacional a través de sus dirigentes verifica la eficiencia y el alcance de sus resultados en toda el área administrativa.

Las características de la monocracia determinadas por Weber (1984: 176) considera tener en cuenta que: los burócratas (altos directivos) son personal de confianza y que sus responsabilidades sólo están relacionadas a los encargos de su actividad principal manteniendo una dependencia jerárquica en términos organizacionales como contractuales; o siendo

fundamento de una libre evaluación basadas en la formación académica o grado alcanzado según documentos sustentatorios que validan lo estudiado. La remuneración se realiza mediante sueldos fijos y otros beneficios complementarios, sueldos fijos y otros beneficios, los cuales pueden cancelarse a petición del trabajador o por una infracción grave de la responsabilidad designada. Así mismo la remuneración se fundamenta en una en una relación directa con el rango de autoridad, luego con las actividades funcionales otorgadas al cargo y, considerando el principio del *decoro estamental*. El ejercicio designado es particular y considerado una importante profesión lo que permitiría una trayectoria laboral, o la proyección mediante la meritocracia por años laborados y por los servicios encomendados. La organización realiza una rigurosa supervisión y disciplina separando los sistemas administrativos y sin retención del puesto.

Las características del modelo, se organizan en tres grupos estrechamente interrelacionados: la organización de la burocracia, las particularidades de los burócratas y la articulación de la burocracia como un conjunto (basado en Weber 1984, Olsen 2006, Dreschler 2005, Fountain 2001, Niskanen 1980, Guy Benveniste 1984, Olmedo y Parrado 2000). Finalmente, siendo su fundamento las singularidades de la propia organización, de los trabajadores y de la normativa establecida:

- La descomposición de tareas relacionadas directamente con una línea de mandos autoritarios: la clasificación de cargos y la segmentación de las actividades de la labor promueven que cada puesto o cargo se caracterice por una serie de cualidades establecidas atributos definidos (categoría, funciones generales y específicas, y autoridad). Obteniendo un diagrama organizativo que relaciona los vínculos internos a nivel jerárquicos formando una estructura piramidal en el orden de arriba hacia abajo mediante reglas de subordinación de dependencia y sujeción hacia los superiores.
- La distinción particular del funcionario público: se basa en el reclutamiento y evaluación del personal de acuerdo a su perfil académico y habilidades técnicas (limitando los resultados de

promoción por influencias políticas u otros factores como el nepotismo); a través de concursos por méritos o promociones fiables; para lo cual se debe establecer las diferencias entre un funcionario y un accionista de una empresa, con la finalidad de proyección de la *profesión especializada*, y la profesionalización de la burocracia, buscando un contrato laboral indeterminado, con una organización burocrática y sólida totalmente estable. La oportunidad de desarrollarse profesionalmente dentro del organismo asegura a su vez la estabilidad de los colaboradores.

- Derecho y equilibrio del sistema: se desarrolla en base a todo lo relacionado y normado del aparato burocrático ya sea normas generales y/o específicas, reglamentos, normas internas y comunicaciones formales, así como las construcciones laborales y sociales, los hábitos diarios y procesos estandarizados para un correcto funcionamiento del sistema burocrático. La principal característica del sistema burocrático es la estandarización en forma organizada y ordenada de los procedimientos internos con una estrategia enfocada en establecer un conjunto de procedimientos adecuados a la organización teniendo en consideración todos los aspectos reales sean internos o externos de la empresa. De cierta manera se estableció una mejora continua en los procedimientos, considerándose las comunicaciones en forma fija y rutinaria, siendo el patrón ideal para esta clase de burocracia. Por lo tanto, la burocracia puede considerarse como un mecanismo probable para la toma de decisiones de ciertos líderes políticos y como un sistema que ayuda a determinar la evaluación de autoridades y recursos necesarios para una correcta ejecución gubernamental. Estos lineamientos determinan una cierta estabilidad en el sistema político y democrático a pesar que los gobiernos de turno puedan cambiar, las políticas de gobierno deben mantenerse en forma continua y de acuerdo al plan establecido. Finalmente, es un dispositivo que permitiría una compatibilidad entre la administración democrática con

el fundamento del logro propuesto. (Alejandro Nieto-García 1976: 810).

1.3 Justificación

1.3.1 *Justificación teórica*

El presente trabajo de investigación permitirá conocer la relación existente entre Gobierno Electrónico y administración pública según los colaboradores de la Agencia Comas de Sedapal, Lima, 2016 y recomendar que los colaboradores busquen la actualización continua en el Estado para motivar la gestión pública como un instrumento masivo en forma electrónica, optimizando los recursos actuales, con una adecuada transparencia, costos y beneficios en los servicios públicos, disponiendo un acercamiento a los ciudadanos a la información estatal así como una atención oportuna en forma igualitaria para los usuarios y beneficiarios.

1.3.2 *Justificación metodológica*

En relación al elemento metodológico, el presente estudio determinará las conclusiones finales así como sus recomendaciones que proporcionarán mejoras en la conectividad y creación de nuevas modalidades de acceso e intercambios de información, establecer nuevas modalidades con los servicios públicos en red (recibos electrónicos de agua potable, ventas de conexiones de agua y alcantarillado, uso de aplicaciones móviles, obtener licencias, certificaciones, registros de nacimiento, defunción, obtener y renovar el DNI, obtener cita médica de la seguridad social), establecer convenios de colaboración entre los agentes público y privado que permitiría vías más amplias de acceso a las redes sociales así como una tecnología digitalizada, estableciendo una novedosa plataforma de servicios, convirtiéndose en una mejora para la participación ciudadana de un modo fundamental y diferente (elecciones, referéndum, revocatoria de autoridades, sesiones en línea, iniciativas legislativas, opiniones, encuestas, etc.

1.4 Problema

En la actualidad la innovación continua de la Administración Pública a través de la conectividad debe promoverse con mayor énfasis, entendiéndose la conectividad como la capacidad de comunicación del gobierno y la sociedad (público usuario, contribuyentes y/o beneficiarios de los servicios públicos) y así como en la parte interna de la organización, utilizando en forma conjunta las telecomunicaciones, la tecnología de la información y la elaboración de programas, servicios electrónicos y otros mecanismos que tienen como fin el beneficio conjunto de las partes interesadas de la sociedad a través de la publicación y el conocimiento para el desarrollo.

Cabe resaltar que, la administración electrónica compromete implica la transformación de la función gubernamental tradicional a operar con mayor eficiencia a través de los medios electrónicos, introduciendo nuevos valores de comunicación, intercambio de información, plataforma de servicios, contribución y colaboración continua para una correcta toma en el ámbito gubernamental.

1.4.1 Formulación del Problema

Problema general.

¿Cuál es la relación entre gobierno electrónico y administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la dimensión externa y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016?

¿Qué relación existe entre la dimensión interna y la administración pública según los colaboradores del Centro de Servicios Sedapal Comas, Lima, 2016?

¿Qué relación existe entre la dimensión relacional y la administración pública según los colaboradores del Centro de Servicios Sedapal Comas, Lima, 2016?

¿Qué relación existe entre la dimensión de promoción y la administración pública según los colaboradores del Centro de Servicios Sedapal Comas, Lima, 2016?

1.5 Hipótesis

Hipótesis General

¿Existe relación significativa entre gobierno electrónico y administración pública según los colaboradores de la Agencia SEDAPAL Comas, Lima, 2016?.

Hipótesis específicas

¿Existe relación significativa entre la dimensión externa y la administración pública según los colaboradores del Centro de Servicios Sedapal Comas, Lima, 2016?.

¿Existe relación significativa entre la dimensión interna y la administración pública según los colaboradores del Centro de Servicios Sedapal Comas, Lima, 2016?.

¿Existe relación significativa entre la dimensión relacional y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016?.

¿Existe relación significativa entre la dimensión de promoción y la administración pública según los colaboradores del Centro de Servicios Sedapal Comas, Lima, 2016?.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar la relación entre gobierno electrónico y administración pública según los colaboradores del Centro de Servicios Sedapal Comas, Lima, 2016.

1.6.2 Objetivos Específicos

Identificar la relación entre la dimensión externa y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

Identificar la relación entre la dimensión interna y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

Identificar la relación entre la dimensión relacional y la administración pública según los colaboradores del Centro de Servicios Sedapal Comas, Lima, 2016.

Identificar la relación entre la dimensión de promoción y la administración pública según los colaboradores del Centro de Servicios Sedapal Comas, Lima, 2016.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables

2.1.1 Definición Conceptual

Variable 1: Gobierno Electrónico

Es la agrupación de procesos y estructuras requeridas por el Estado para cubrir las necesidades de la administración electrónica de los servicios públicos. Dicha mejora depende principalmente de otros factores que a la vez corresponden a ser partes interesadas como el compromiso del gobierno de turno, de las mejoras en las políticas públicas, entidades exclusivas para el tratamiento respectivo y sistemas administrativos acorde con las actuales necesidades, etc. Para lo cual es necesario que el gobierno aperture todos los canales necesarios en sus respectivos niveles de gobierno conjuntamente con los ciudadanos como usuarios buscando perfeccionar el modelo que mejor se adecue a la prestación de servicios electrónicos. (Álvarez ,2011, p123).

Variable 2: Administración Pública:

Administración Pública se relaciona directamente con el término tradicional con el Estado. Así mismo, en las diferentes fuentes de terminología jurídica se denomina a la Administración Pública como “la función primordial del estado en la ejecución de acciones que conlleven atender los intereses y necesidades de su sociedad tanto en el momento como tiempo oportuno”. (Parra, 2010).

2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1
Operacionalización de la variable Gobierno Electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles/rango
Externa	Presencia	1,2,3		Adecuado
	Interacción	4		110-150
	Transacción	5,6,7,8		
Interna			Siempre (5)	
	Organización y Gestión Interna	9,10	Casi Siempre (4)	Medianamente Adecuado
	Recursos	11,12	A veces (3)	70-109
	Eficiencia	13	Casi nunca (2)	
Relacional	Acceso de Información	14,15,16	Nunca (1)	
	Interinstitucionalidad	17,18,19, 20		Inadecuado 30-69
	Desarrollo Complementario	21,22,23,24		
De promoción	Promoción de Infraestructura	25,26,27 28,29,30		

Fuente: Adaptado de las dimensiones de (Álvarez, 2011).

Tabla 2
Operacionalización de la variable Administración Pública

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles/rango
Actividad Administrativa	Servicio Institucional Simplificación Administrativa	1,2,3,4,5 6,7,8, 9,10	Siempre(5)	Eficiente 110-150
Niveles de gobierno	Tecnología de la Información	11, 12,13	Casi Siempre(4)	Medianamente Eficiente
	Participación Ciudadana	14,15,16 17,18,19,20	A veces (3)	
	Políticas Públicas	21,22,23	Casi Nunca (2)	Ineficiente
Servicios Públicos	Satisfacción –Calidad Modernización del Estado	24,25 26,27,28, 29,30	Nunca (1)	30-69

Fuente: Adaptado de las dimensiones de (Parra,2010).

2.3 Metodología

La metodología utilizada fue el hipotético-deductivo, considerada como el procedimiento o referencia que realiza el investigador para establecer acciones que conlleven a una práctica científica. El método antes mencionado manifiesta los siguientes pasos en forma esencial: observación del evento a analizar, creación de la respectiva hipótesis para observar el evento, deducir las consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, en este caso el comportamiento de las variables Gobierno Electrónico y Administración Pública según colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

2.4 Tipos de estudio

El diseño es no experimental, transversal, de nivel correlacional, porque el planteamiento permitirá medir el grado de relación entre dos o más variables en un escenario particular, siendo la finalidad principal de este estudio el verificar una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

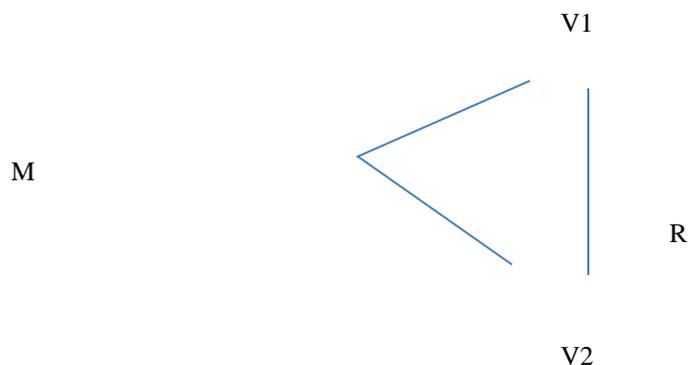
No experimental: considerándose que la presente investigación se realizó en un momento determinado para la obtención de datos de una seleccionada población en relación objetivo de la investigación.

Transversal: en la condición que la investigación en tiempo breve captando los datos de una población determinada.

Correlacional: Posible relación entre dos o más variables en un contexto determinado.

2.5 Diseño

El diseño de la presente investigación corresponde al siguiente esquema:



Dónde:

M= Muestra: Personal administrativo de la Agencia de Sedapal Comas, Lima, 2016.

V1= Gobierno Electrónico

V2= Administración Pública

r= relación entre variables

El método de recolección de datos será de corte temporal, al evaluar las variables en un momento determinado.

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población

Por lo expuesto por (Fracica, 1986) el concepto de población es el grupo conformado por componentes referidos en toda investigación. Otra definición correspondería mencionarlos como la población designada en el muestreo.

La población en el presente estudio está compuesta por 93 colaboradores de la Agencia de Sedapal Comas, Lima, 2016.

2.6.2 Muestra

Está agrupada por 93 colaboradores administrativos de la Agencia de Sedapal Comas, Lima, 2016.

2.6.3 Muestreo

En el presente proyecto no se ha considerado la metodología del muestreo no probabilístico y censal por el tipo de estudio que se ha realizado, procediéndose a considerar a toda la población en su conjunto, colaboradores que pertenecen al Equipo Comercial de Sedapal.

Criterios de Selección

Criterios de inclusión

Colaboradores Administrativos del Área Comercial

Adultos (mayores de 18 años)

Colaboradores voluntarios para la realización del instrumento

Criterios de exclusión:

Colaboradores del Equipo de Operaciones y Mantenimiento

A menores de 18 años

Colaboradores que expresamente no deseen participar para la aplicación del instrumento

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La encuesta es el instrumento de medición utilizado en las dos variables, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010), es un método mediante cuestionamientos abiertos o cerrados, a una población seleccionada y considerada como muestra, utilizando sondeos mediante preguntas, realizadas en forma presencial, vía teléfono, o por medio del correo, los cuales permiten obtener respuestas sobre las opiniones, costumbres, características, hábitos, gustos, modos, conocimientos,

estilos, precios, calidad de vida, situación ocupacional, sexo, edad, nivel cultural, etcétera, dentro de una comunidad determinada. (p. 165).

Instrumento

Es un mecanismo de cálculo que dispone los investigadores o estudiosos para recopilar y registrar los datos en relación a las variables propuestas. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

El mecanismo de investigación fue adaptado para los factores de gobierno electrónico y administración pública en referencia a los análisis realizados sobre los títulos antes mencionados. Para la variable se usó un cuestionario graduado en la escala de Likert de cinco puntos.

Siempre (1)

Casi siempre (2)

A veces (3)

Casi Nunca (4)

Nunca (5)

Ficha técnica del instrumento del gobierno electrónico

Autor: (Alexis Ibarquen Alfaro)

Propósito: Conocer la percepción del gobierno electrónico.

Significación: La calificación se concluye alta o baja según el número de respuestas. La calificación mínima es de 30 y la máxima es de 150. Un alto puntaje significa un nivel adecuado del gobierno electrónico desde el escenario de los colaboradores y un bajo puntaje determina un nivel inadecuado.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido a colaboradores de la Agencia de Sedapal Comas, Lima, 2016.

Extensión: El cuestionario consta de 30 preguntas. El tiempo máximo es de 30 minutos de duración para desarrollar la prueba.

Material a utilizar: Cuadernillo con la descripción de ítems para cada dimensión.

Interpretación: Para determinar el nivel de eficiencia del sistema se utilizarán los siguientes rangos:

Adecuado (110-150)

Medianamente Adecuado (70-109)

Inadecuado (30-69)

Para la variable gobierno electrónico se usó un cuestionario graduado en la escala de Likert de cinco puntos.

Nunca = 1

Casi nunca= 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

Ficha técnica del instrumento de la administración pública

Autor: Alexis Wilians Ibarguen Alfaro

Año: 2016

Propósito: Conocer la eficiencia de la administración pública.

Significación: La calificación se concluye alta o baja según el número de respuestas. La calificación mínima es de 30 y la máxima es de 150. Un alto puntaje significa un nivel adecuado del gobierno electrónico desde el escenario de los colaboradores y un bajo puntaje determina un nivel inadecuado.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido a los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016. .

Extensión: El cuestionario consta de 30 preguntas. El tiempo máximo es de 30 minutos de duración para desarrollar la prueba.

Material a utilizar: Cuadernillo con la descripción de ítems para cada dimensión.

Interpretación: Para determinar el nivel de eficiencia del sistema se utilizarán los siguientes rangos:

Eficiente : De 110 - 150 puntos.

Poco eficiente: De 70 - 109 puntos.

Deficiente : De 30 - 69 puntos.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validez y confiabilidad del instrumento que mide la satisfacción del usuario

Se desarrolló la validación de los instrumentos mediante la exposición de juicio de expertos (crítica de jueces), compuesta por tres profesionales expertos en el área, con la finalidad que otorguen la orientación y observación respectiva. Los especialistas son docentes de la UCV, los cuales se encuentran autorizados para función. Luego de las respectivas correcciones de los tres revisores, se dieron las siguientes conclusiones del proceso de validación con los calificativos de:

Tabla 3

Validez de contenido del instrumento

Indicador	Exp. 1	Exp. 2	Exp. 3	Determinación
Claridad	SI	SI	SI	Aplicable
Pertinencia	SI	SI	SI	Aplicable
Relevancia	SI	SI	SI	Aplicable

Realizadas los ajustes al cuestionario de las variables en conformidad a las recomendaciones de los expertos, se procede a validar el instrumento por criterio de expertos obteniéndose un nivel de aplicabilidad sobre el cuestionario propuesto.

En referencia a la confiabilidad, se ejecutó la prueba de Alfa de Crombach para ambas variables, siendo sus valores:

No es confiable -1 a 0

Baja confiabilidad 0.01 a 0.49

Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad 0.9 a 1

Tabla 4

Nivel de confiabilidad del instrumento gobierno electrónico

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,844	30

Los resultados de la prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach son de 0,844 presenta un excelente nivel de confiabilidad, interpretándose que el instrumento presenta confiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos, además permite inducir que el cuestionario presenta nivel fuerte de confiabilidad como se muestra en la tabla 4.

Tabla 5

Nivel de confiabilidad del instrumento administración pública

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,893	30

Los resultados de la prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach son de 0,893 presenta un excelente nivel de confiabilidad, interpretándose que el instrumento presenta confiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos, además permite inducir que el cuestionario presenta un nivel fuerte de confiabilidad como se muestra en la tabla 5.

2.8 Métodos de análisis de datos

En esta etapa se analiza los datos, y luego de obtener los resultados de las pruebas se realiza el vaciado de la data en Excel, obteniendo las sumatorias de las dimensiones y de las variables. Posteriormente se utiliza el software SPSS versión 21,0 para la reconversión de variables a niveles – rangos y brindar los informes respectivos.

Para aplicar los resultados de la etapa anterior, se adicionó con tablas de contingencias, porcentajes y gráficos de barras, elementos que ayudarán a ver descripciones y posible relación entre las variables de estudio y según el resultado de significancia de la prueba de normalidad la cual determinó la prueba de correlación Rho de Spearman.

2.9 Aspectos éticos (si corresponde)

El presente trabajo de análisis cumplió con los requerimientos dispuestos en forma y fondo con el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, los cuales recomiendan aplicar el formato el camino a seguir en el proceso de investigación.

Asimismo, se cumplió con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hará referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que ésta conlleva.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo

Tabla 6

Gobierno electrónico y administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

		Administración Pública		
		Medianamente Eficiente	Eficiente	Total
Gobierno Electrónico	Medianamente Adecuado	14 15,1%	3 3,2%	17 18,3%
	Adecuado	8 8,6%	68 73,1%	76 81,7%
Total		22 23,7%	71 76,3%	93 100,0%

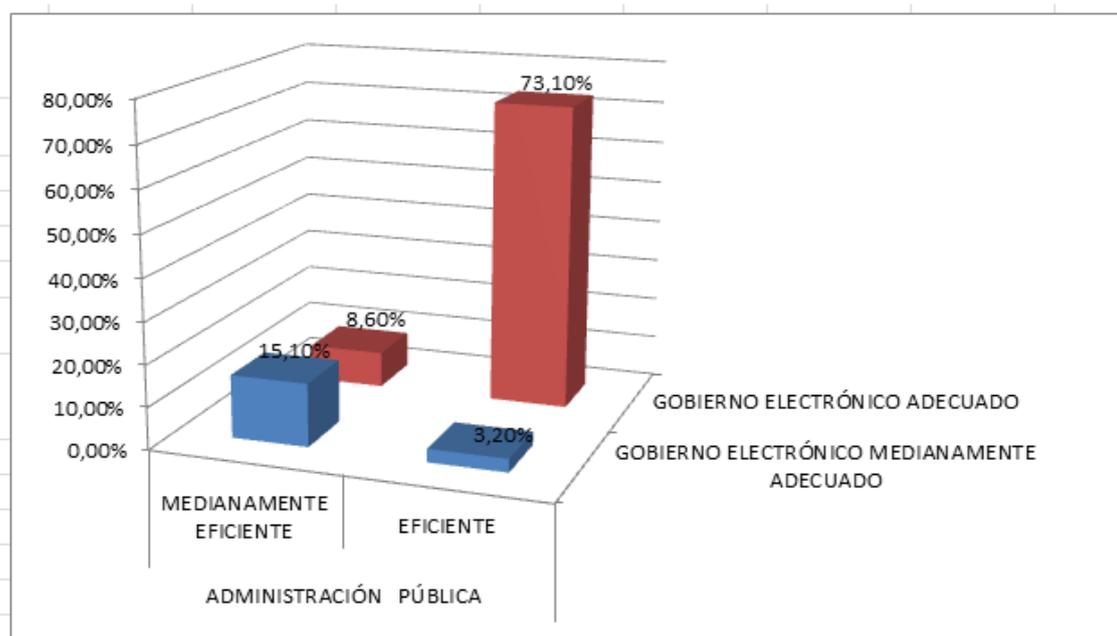


Figura 7. Relación entre gobierno electrónico y administración pública

Sobre la relación de las dos variables: se observa en cuanto al gobierno electrónico en un nivel medianamente adecuado, la administración pública es considerada medianamente eficiente en 15,1% y eficiente en 3,2%. En el nivel adecuado para el gobierno electrónico, la administración pública es considerada medianamente eficiente en 8,6% y eficiente en 73,1%.

Tabla 7

Dimensión externa y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

		Administración Pública		
		Medianamente Eficiente	Eficiente	Total
Dimensión Externa	Medianamente Adecuado	18	5	23
		19,4%	5,4%	24,7%
	Adecuado	4	66	70
		4,3%	71,0%	75,3%
Total		22	71	93
		23,7%	76,3%	100,0%

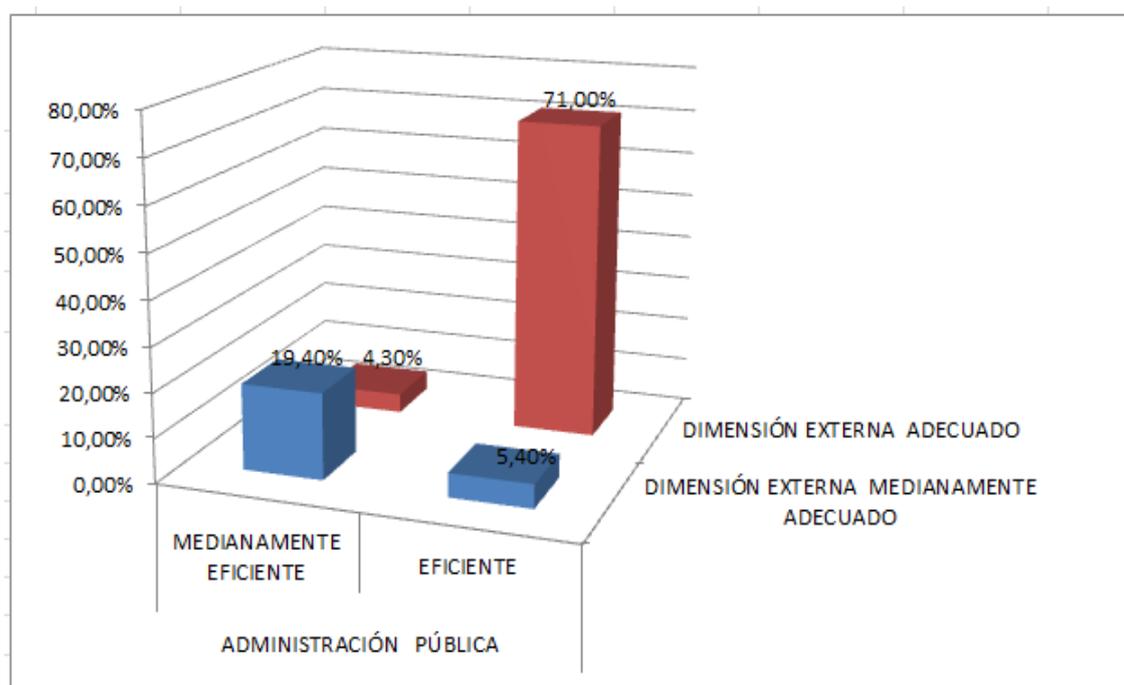


Figura 8. Relación entre la dimensión externa y administración pública

Sobre la relación entre la dimensión externa y la administración, se observa si la dimensión externa es medianamente adecuada, la administración pública es considerada medianamente eficiente en 19,4% y eficiente en 5,4%. En el nivel adecuado para la dimensión externa, la administración pública es considerada medianamente eficiente en 4,3% y eficiente en 71,0%.

Tabla 8

Dimensión interna y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

		Administración Pública		
		Medianamente Eficiente	Eficiente	Total
Dimensión Interna	Medianamente Adecuado	19	18	37
	Adecuado	20,4%	19,4%	39,8%
	Adecuado	3	53	56
		3,2%	57,0%	60,2%
Total		22	71	93
		23,7%	76,3%	100,0%

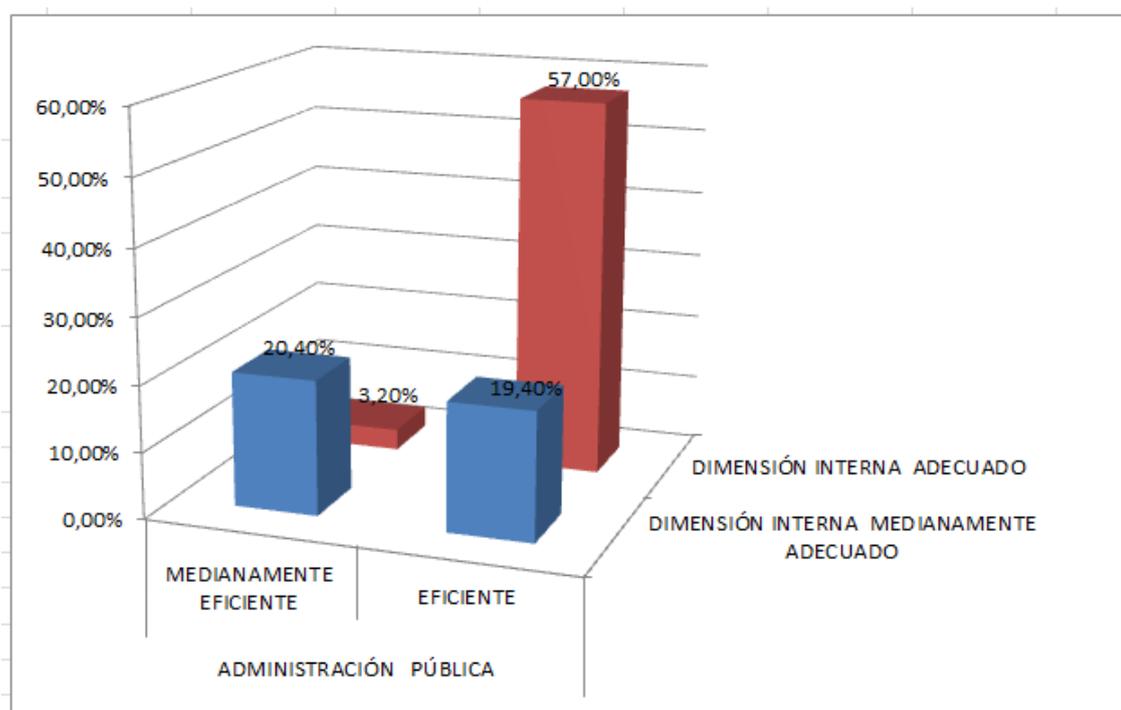


Figura 9. Relación entre la dimensión interna y administración pública

Sobre la relación entre la dimensión interna y la administración, se observa si la dimensión interna es medianamente adecuada, la administración pública es considerada medianamente eficiente en 20,4% y eficiente en 19,4%. En el nivel adecuado para la dimensión interna, la administración pública es considerada medianamente eficiente en 3,2% y eficiente en 57,0%.

Tabla 9

Dimensión relacional y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

		Administración Pública		
		Medianamente Eficiente	Eficiente	Total
Dimensión Relacional	Medianamente Adecuado	14 15,1%	1 1,1%	15 16,1%
	Adecuado	8 8,6%	70 75,3%	78 83,9%
Total		22 23,7%	71 76,3%	93 100,0%

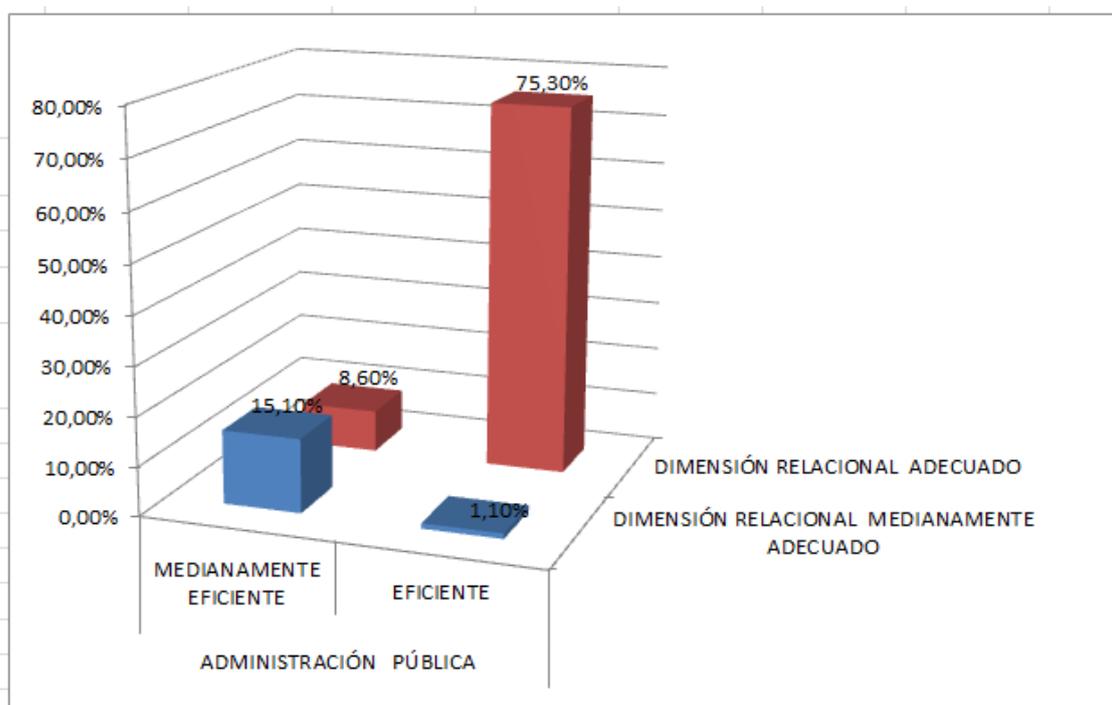


Figura 10. Relación entre la dimensión relacional y administración pública

Sobre la relación entre la dimensión relacional y la administración, se observa si la dimensión relacional es medianamente adecuada, la administración pública es considerada medianamente eficiente en 15,1% y eficiente en 1,1%. En el nivel adecuado para la dimensión relacional, la administración pública es considerada medianamente eficiente en 8,6% y eficiente en 75,3%.

Tabla 10

Dimensión de promoción y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

		Administración Pública		
		Medianamente Eficiente	Eficiente	Total
Dimensión Promoción	Medianamente Adecuado	11	3	14
		11,8%	3,2%	15,1%
	Adecuado	11	68	79
		11,8%	73,1%	84,9%
Total		22	71	93
		23,7%	76,3%	100,0%

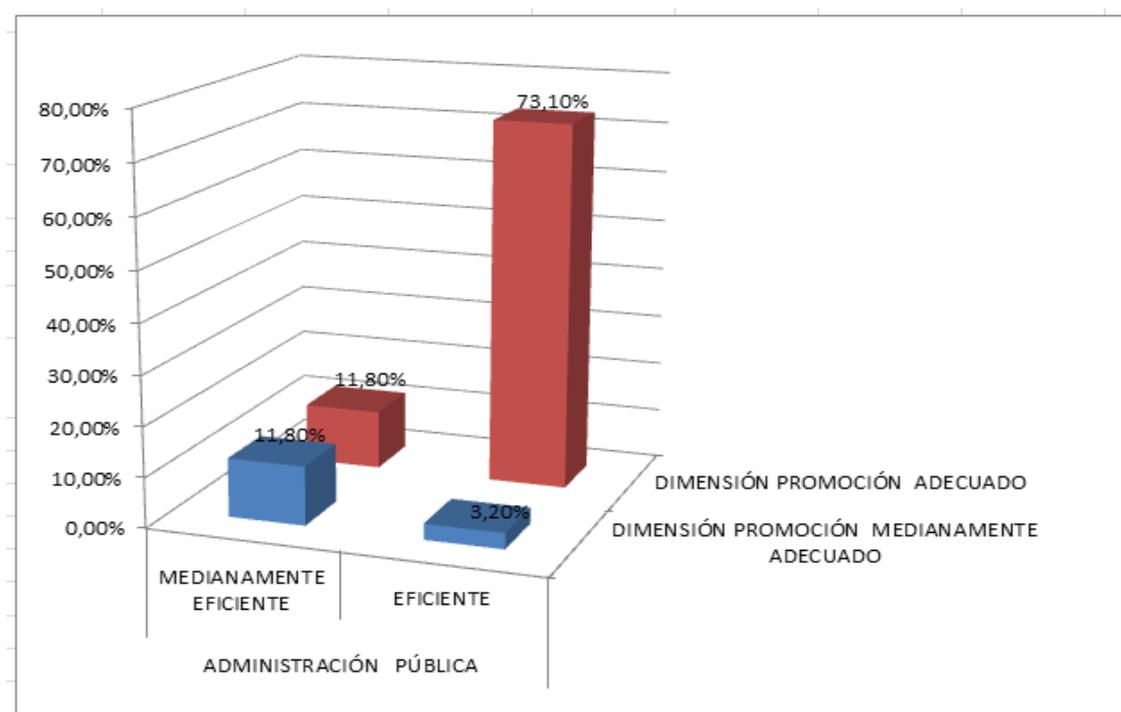


Figura 11. Relación entre la dimensión promoción y administración pública

Sobre la relación entre la dimensión promoción y la administración, se observa si la dimensión promoción es medianamente adecuada, la administración pública es considerada medianamente eficiente en 11,8% y eficiente en 3,2%. En el nivel adecuado para la dimensión promoción, la administración pública es considerada medianamente eficiente en 11,8% y eficiente en 73,1%.

3.1.1 Prueba de hipótesis general y específica

Hipótesis general

Existe relación significativa entre gobierno electrónico y administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

Hipótesis Nula

No existe relación significativa entre gobierno electrónico y administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor $<$ 0,05 en este caso se rechaza el H_0

Si p valor $>$ 0,05 en este caso se acepta el H_0

Tabla 11

Correlación gobierno electrónico y administración pública

			Administración Pública	Gobierno Electrónico
Rho de Spearman	Administración Pública	Coeficiente de correlación	1,000	,653**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	93	93
	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	,653**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Cuando aplicamos la prueba correlacional para dos variables Rho de Spearman, el valor de la prueba fue de 0.653 el resultado positivo nos indica que existe relación directa entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación moderado, con un grado de 0,00 de significancia menor de 0,05 lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general concluimos entonces que: existe relación significativa directa entre gobierno electrónico y administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

Hipótesis Específica 1

Existe relación significativa entre la dimensión externa y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

Hipótesis Nula

No existe relación significativa entre la dimensión externa y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ en este caso se rechaza el H_0

Si p valor $> 0,05$ en este caso se acepta el H_0

Tabla 12

Correlación dimensión externa y administración pública

			Administración Pública	Dimensión Externa
Rho de Spearman	Administración Pública	Coefficiente de correlación	1,000	,737**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	93	93
	Dimensión Externa	Coefficiente de correlación	,737**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Cuando aplicamos la prueba correlacional para dos variables Rho de Spearman, el valor de la prueba fue de 0.736 el resultado positivo nos indica que existe relación directa entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación alto, con un grado de 0,00 de significancia menor de 0,05 lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 1, concluimos entonces que: existe relación significativa directa entre la dimensión externa del gobierno electrónico y administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

Hipótesis Específica 2

Existe relación significativa entre la dimensión interna y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

Hipótesis Nula

No existe relación significativa entre la dimensión interna y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ en este caso se rechaza el H_0

Si p valor $> 0,05$ en este caso se acepta el H_0

Tabla 13

Correlación: dimensión interna y administración pública

			Administración Pública	Dimensión Interna
Rho de Spearman	Administración Pública	Coefficiente de correlación	1,000	,530**
		Sig.(bilateral)		,000
		N	93	93
	Dimensión Interna	Coefficiente de correlación	,530**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Cuando aplicamos la prueba correlacional para dos variables Rho de Spearman, el valor de la prueba fue de 0.530 el resultado positivo nos indica que existe relación directa entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación moderado, con un grado de 0,00 de significancia menor de 0,05 lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 2, concluimos entonces que existe relación significativa directa entre la dimensión interna del gobierno electrónico y administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

Hipótesis Específica 3

Existe relación significativa entre la dimensión relacional y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

Hipótesis Nula

No existe relación significativa entre la dimensión relacional y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el H₀

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el H₀

Tabla 14

Correlación dimensión relacional y administración pública

			Administración Pública	Dimensión Relacional
Rho de Spearman	Administración Pública	Coefficiente de correlación	1,000	,719**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	93	93
	Dimensión Relacional	Coefficiente de correlación	,719**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Cuando aplicamos la prueba correlacional para dos variables Rho de Spearman, el valor de la prueba fue de 0.719 el resultado positivo nos indica que existe relación directa entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación alto, con un grado de 0,00 de significancia menor de 0,05 lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 3, concluimos entonces que: existe relación significativa directa entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

Hipótesis Específica 4

Existe relación significativa entre la dimensión de promoción y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

Hipótesis Nula

No existe relación significativa entre la dimensión de promoción y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el H₀

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el H₀

Tabla 15

Correlación dimensión promoción y administración pública

			Administración Pública	Dimensión Promoción
Rho de Spearman	Administración Pública	Coefficiente de correlación	1,000	,544**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	93	93
	Dimensión Promoción	Coefficiente de correlación	,544**	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
N		93	93	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Cuando aplicamos la prueba correlacional para dos variables Rho de Spearman, el valor de la prueba fue de 0.544 el resultado positivo nos indica que existe relación directa entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación moderado, con un grado de 0,00 de significancia menor de 0,05 lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 4, concluimos entonces que: existe relación significativa directa entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión

En cuanto a la dimensión externa y la administración pública, encontramos que estadísticamente son significativas debido al valor de $p = 0,000 < 0,05$; además el valor de Rho de Spearman es 0,737 el valor positivo nos indica que existe una relación directa entre variables en un nivel alto, lo que se corrobora en la parte descriptiva donde se observó que el 71% considera que la dimensión externa del gobierno electrónico es adecuado, la administración pública es eficiente según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

En cuanto a la dimensión interna y la administración pública, encontramos que estadísticamente son significativas debido al valor de $p = 0,000 < 0,05$; además el valor de Rho de Spearman es 0,530 el valor positivo nos indica que existe una relación directa entre variables en un nivel moderado, lo que se corrobora en la parte descriptiva donde se observó que el 57% considera que la dimensión interna del gobierno electrónico es adecuado, la administración pública es eficiente según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

En cuanto a la dimensión relacional y la administración pública, encontramos que estadísticamente son significativas debido al valor de $p = 0,000 < 0,05$; además el valor de Rho de Spearman es 0,719 el valor positivo nos indica que existe una relación directa entre variables en un nivel alto, lo que se corrobora en la parte descriptiva donde se observó que el 75,3% considera que el la dimensión relacional del gobierno electrónico es adecuado, la administración pública es eficiente según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

En cuanto a la dimensión de promoción y la administración pública, encontramos que estadísticamente son significativas debido al valor de $p = 0,000 < 0,05$; además el valor de Rho de Spearman es 0,544 el valor positivo nos indica que existe una relación directa entre variables en un nivel moderado, lo que se corrobora en la parte descriptiva donde se observó que el 73,1% considera que el la dimensión de promoción del gobierno electrónico es adecuado, la administración pública es eficiente según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

Al realizar el análisis a las variables gobierno electrónico y administración pública se encontró correlación significativa con $p = 0,000 < 0,05$, el valor de Rho es 0,873, nos indicó una relación directa y con un nivel alto, esto lo que se corrobora en la parte descriptiva donde el 73,1% considera que cuando el gobierno electrónico es adecuado, la administración pública es eficiente según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.

Al respecto Álvarez (2011) “Es la agrupación de procesos y estructuras requeridas por el Estado para cubrir las necesidades de la administración electrónica de los servicios públicos. Dicha mejora depende principalmente de otros factores que a la vez corresponden a ser partes interesadas como el compromiso del gobierno de turno, de las mejoras en las políticas públicas, entidades exclusivas para el tratamiento respectivo y sistemas administrativos acorde con las actuales necesidades, etc. Para lo cual es necesario que el gobierno aperture todos los canales necesarios en sus respectivos niveles de gobierno conjuntamente con los ciudadanos como usuarios buscando perfeccionar el modelo que mejor se adecue a la prestación de servicios electrónicos”.

Como observamos de acuerdo al autor existe una relación o asociación entre el gobierno electrónico y la administración pública y justamente estos aspectos fueron nuestras variables de investigación y las que encontramos relación altamente significativa.

También Castoldi (2002) considera a todas las actividades basadas en las actuales tecnologías de la información, en especial consideración el Internet, que es desarrollado por el gobierno para motivar la eficiencia de la administración pública, ofrecer mejoras en los servicios a los ciudadanos y proporcionar a las actividades del gobierno en una estructura más transparente que la actual. En este sentido el autor fortalece nuestros resultados incidiendo la relación importante entre las actuales tecnologías tienen que tener un carácter vinculante con la gestión o administración en nuestro caso la pública que conlleven al uso adecuado para una eficiente labor de gestión o administración.

Sobre la administración pública Álvarez (2011) define como la función administrativa que ejerce el estado, con las características principales relacionadas

a la eficiencia de todos los organismos, recursos, colaboradores y funcionarios así como su normatividad vigente que compone el poder ejecutivo de cada gobierno cuyo fin primordial es la ejecución idónea de las funciones y competencias de todos los niveles de gobierno en búsqueda de la satisfacción total de las necesidades sociales y de un desarrollo continuo en los servicios públicos. Coincidimos con el autor en cuanto a las dimensiones que seleccionamos para nuestra investigación: actividades de gobierno, niveles de gobierno y servicios públicos.

Nuestra investigación guarda cierta similitud con la investigación realizada por Cueva (2015) en la tesis “Gobierno electrónico y la calidad de servicio electrónico del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil agencia Lima, 2014”, su propósito general es comprobar la correlación entre la administración electrónica y la eficiencia del servicio electrónico del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil agencia Lima, 2014. La metodología empleada corresponde al hipotético-deductivo con una población total de 120 usuarios y la muestra censal de 92 usuarios. El análisis final determina que existe los indicios para demostrar que la administración electrónica se correlaciona significativamente con la eficiencia del servicio electrónico del Registro Nacional de Identificación.

Como observamos en esta investigación relaciona la variable gobierno electrónico con la calidad de servicio, en nuestra investigación la variable gobierno electrónico con administración pública, en la forma obtuvimos resultados similares que nos permita afirmar que nuestra investigación tiene consistencia lógica.

También nuestra investigación guarda cierta similitud con la investigación realizada por Castro (2013) en su tesis “Estrategias de Gobierno Electrónico y exportaciones no tradicionales entre los usuarios de comercio exterior, 2013”. Cuyo objetivo principal menciona que el objetivo principal está dirigido en verificar la relación que existe entre las habilidades de la administración electrónica y las transacciones del exterior no tradicionales entre los beneficiarios del mercadeo exterior en el Perú durante el año 2013, para lo cual se desarrolló el análisis tomando como base el sentido cuantitativo y diseño no real, correlacional y transversal. La tesis determina que las estrategias de gobierno electrónico se vinculan con las exportaciones no tradicionales entre usuarios de comercio exterior

en el Perú, tal como se evidencia estadísticamente con el valor de Rho de Spearman.

Esta investigación verifica nuestros resultados ya que esta tesis relaciona el gobierno electrónico con las exportaciones, se puede considerar a las exportaciones como una forma de administrar bienes que se envían al exterior, en nuestro caso nuestra investigación relaciono el gobierno electrónico con administración pública y los resultados fueron semejantes ya que utilizaron los mismos estadísticos de prueba para correlacionar las variables que se utilizó, obteniendo significancia tanto en la investigación presentada como la nuestra.

De acuerdo a los resultados obtenidos corroborados con los autores y las tesis presentadas podemos aseverar que el trabajo que realizamos tiene sustento lógico y científico.

En consecuencia, de acuerdo a las hipótesis de investigación planteadas y a los objetivos presentados afirmamos que la variable gobierno electrónico en sus dimensiones: externa, interna, relacional y promocional se vinculan en forma positiva con la variable administración pública, aceptando como válida nuestra hipótesis general de investigación.

V. CONCLUSIONES

Conclusiones

- Primera:** La presente investigación comprueba que la variable administración pública tiene relación significativa directa con la dimensión externa del gobierno electrónico según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,737 y nivel de significancia 0,000 lo que representó un nivel de relación alta entre las variables.
- Segunda:** La presente investigación comprueba que la variable administración pública tiene relación significativa directa con la dimensión interna del gobierno electrónico según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,530 y nivel de significancia 0,000 lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables.
- Tercera:** La presente investigación comprueba que la variable administración pública tiene relación significativa directa con la dimensión relacional del gobierno electrónico según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,719 y nivel de significancia 0,000 lo que representó un nivel de relación alta entre las variables.
- Cuarta:** La presente investigación comprueba que la variable administración pública tiene relación significativa directa con la dimensión promoción del gobierno electrónico según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,544 y nivel de significancia 0,000 lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables.

Quinta: Finalmente se demuestra que la variable administración pública tiene relación significativa directa con la variable gobierno electrónico según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,653 y nivel de significancia 0,000 lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables.

VI. RECOMENDACIONES

Recomendaciones

Primera: Difundir a todos los colaboradores el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones establecida por Sedapal al año 2019, así como los objetivos y metas organizacionales que permitan a los colaboradores el compromiso de mejorar la atención de los servicios en base al aporte de las TICs.

Segunda: Difundir y fortalecer mediante campañas amigables y masivas a los usuarios de SEDAPAL, que actualmente se vienen realizando aportes del gobierno electrónico: como el recibo electrónico, Sedapal Móvil (aplicación móvil de consultas), venta de conexiones vía la página web.

Tercera: Realizar capacitaciones y actualizaciones al personal que labora en Sedapal sobre cursos de especializados en gobierno electrónico y similares para desarrollar otros aportes vía informativos que permitan a los usuarios el desplazamiento a las oficinas de Sedapal y una atención eficiente acompañada de un alto nivel de satisfacción.

Cuarta: Difundir los resultados en el centro de servicios SEDAPAL Comas de manera que permita reflexionar sobre la importancia en la actualidad del gobierno electrónico su uso adecuado ya que consideramos que esta nomenclatura o forma de describir los servicios informáticos del estado no está muy difundido y sobre todo la importancia que tiene en una eficiente administración pública.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ApesteGUI, M; & Tapia, M (2014). *Gobierno electrónico y su relación con el acceso a la información pública de la población del distrito de Miraflores – Lima, 2014* Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Castro, L. (2013). *Estrategias de Gobierno electrónico y exportaciones no tradicionales entre los usuarios de comercio exterior, 2013*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Cueva, J. (2014). *Gobierno electrónico y la calidad de servicio electrónico del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil agencia Lima, 2014*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- De Juan Espinoza, S. (2005). *google, Educación* . Tecnología y modernización estratégica en la administración pública local: Análisis de las estrategias de administración electrónica en los municipios españoles, Recuperado el 10 de 02 de 2015, de <https://web.ua.es/es/grados-oficiales.html>.
- Garcia, O. (2014). *google , Educación* . Gobierno Electrónico : Las mejores prácticas aplicadas en los portales gubernamentales de Gobierno del Estado de Querétaro y los municipios de Querétaro, El Marqués y San Juan del Río, Recuperado el 10 de 03 de 2015, de <http://ri.uaq.mx/handle/123456789/2474?locale=en>
- Giron, O. (2013). *google , Educación* . Recuperado el 14 de 04 de 2015, de <http://www.uca.edu.sv/gescom/wp-content/uploads/2017/03/tesis19>.
- Jimenez, H. (2010). *google, Educación* . La gestión de intereses en la administración pública peruana, Recuperado el 15 de 03 de 2015, de <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/213>

Lozano, J. (2005). *google, Educación* . La gestión de intereses en la administración pública peruana”. Hidelbrando Jiménez Saavedra, Lima 2010, Recuperado el 15 de 03 de 2015, de

<http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/213>

Mariño, A. (2010). *google, Factores Inhibidores en la implementación de sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información basada en la NTP-ISO/IEC 17799 en la administración pública*”, Lima 2010, Recuperado el 12 de 02 de 2015, de

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1058>

Marcovecchio, I. (2015). *google , Coordinación y Liderazgo de Tecnología para Gobierno Electrónico – Un Modelo para GCIO*. Recuperado el 15 de 09 de 2015,

<http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/2492/1/Coordinaci%C3%B3n%20y%20Liderazgo%20de%20Tecnolog%C3%ADa%20para%20Gobierno%20Electr%C3%B3nico%20-%20Un%20Modelo%20para%20GCIO%20%28Ignacio%20Marcove.pdf>

Moreno, J. (2012). *google , Evaluación del Gobierno Electrónico del Ayuntamiento de Cartagena en la Atención Ciudadana* . Recuperado el 23 de 08 de 2015, de <http://tesisdoctorales.upct.es>

Moriconi, M. (2008). *google , Educación* . Retórica política y reformas de la administración pública en América Latina – Estudio crítico y comparado del discurso oficial sobre reformas administrativas en Argentina, Chile y Uruguay, Recuperado el 15 de 01 de 2015, de

https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/18590/1/DDPG_Retorica%20politica%20y%20reformas%20de%20la%20Admimistracion.pdf

Ramirez, M. (2009). *google*, *Educación*. Transferencia de políticas y reforma de la administración pública: Colombia 1991-2006, Recuperado el 23 de 08 de 2013, de

<https://repositorio.uam.es/browse?value=Ram%C3%ADrez%2C+Mar%C3%ADa+Fernanda&type=author>

Rodriguez, R. (2010). *google*, *Marco de Medición de Calidad para Gobierno Electrónico – Aplicable a sitios web de gobiernos locales*. Recuperado el 15 de 07 de 2015, de

http://postgrado.info.unlp.edu.ar/Carreras/Doctorado/Tesis/Rodriguez_Andrea.pdf

Sánchez, J. (2009). *google*, *Educación*. “La administración pública en la sociedad de la información: antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos, Recuperado el 18 de 02 de 2015, de

<http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:CiencEcoEmp-Jcsanchez/Documento.pdf>

Sedapal. (2013). *google*, *Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones 2015-2019 (PETIC) Sedapal*. Recuperado el 18 de 02 de 2015, de

<http://www.sedapal.com.pe/plan-estrategico-de-tecnologias-de-informacion-y-comunicacion-2009-2013>

Suarez, M. (2008). *google*, *Educación*. La sostenibilidad de la mejora continua de procesos en la administración pública: un estudio en los Ayuntamientos de España, Recuperado el 23 de 01 de 2015, de

<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v19n35/19n35a05.pdf>

Velásquez, J. (2014). *Plan estratégico de gobierno electrónico y la administración pública en la gerencia municipal del distrito de Independencia, 2014*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.

Visurraga, J. (2014). *Gobierno electrónico móvil y su relación con la inclusión digital de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil del distrito de Los Olivos, Lima 2014*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.

APÉNDICES

APÉNDICE 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA SEGÚN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SERVICIOS SEDAPAL COMAS, LIMA, 2016

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones e indicadores		
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre gobierno electrónico y administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión externa y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión interna y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión relacional y la administración pública según los</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre gobierno electrónico y administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión externa y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión interna y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016?</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión relacional y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre gobierno electrónico y administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión externa y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016?</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión interna y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016?</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión relacional y la administración pública según los</p>	Variable 1: Gobierno Electrónico		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems
			Externa	Presencia	Del (1) al (8)
				Interacción	
				Transacción	
			Interna	Recursos	Del (9) al (16)
				Eficiencia	
				Acceso de Información	
			Relacional	Interinstitucionalidad	

<p>colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión de promoción y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016?</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión de promoción y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Seda pal Comas, Lima, 2016?</p>	<p>colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016?</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión de promoción y la administración pública según los colaboradores de la Agencia Sedapal Comas, Lima, 2016?</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>Desarrollo Complementario</td> <td>Del (17) al (24)</td> </tr> <tr> <td>De promoción</td> <td>Promoción de infraestructura</td> <td>Del (25) al (30)</td> </tr> </table>		Desarrollo Complementario	Del (17) al (24)	De promoción	Promoción de infraestructura	Del (25) al (30)	<p>Variable 2: Administración Pública</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Actividad Administrativa</td> <td>Servicio Institucional</td> <td rowspan="2">Del (01) al (10)</td> </tr> <tr> <td>Simplificación Administrativa</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Niveles de gobierno</td> <td>Tecnología de la Información</td> <td rowspan="3">Del (11) al (20)</td> </tr> <tr> <td>Participación Ciudadana</td> </tr> <tr> <td>Políticas Públicas</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Servicios Públicos</td> <td>Satisfacción - calidad</td> <td rowspan="2">Del (21) al (30)</td> </tr> <tr> <td>Modernización del estado</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Actividad Administrativa	Servicio Institucional	Del (01) al (10)	Simplificación Administrativa	Niveles de gobierno	Tecnología de la Información	Del (11) al (20)	Participación Ciudadana	Políticas Públicas	Servicios Públicos	Satisfacción - calidad	Del (21) al (30)	Modernización del estado
	Desarrollo Complementario	Del (17) al (24)																								
De promoción	Promoción de infraestructura	Del (25) al (30)																								
Dimensiones	Indicadores	Ítem																								
Actividad Administrativa	Servicio Institucional	Del (01) al (10)																								
	Simplificación Administrativa																									
Niveles de gobierno	Tecnología de la Información	Del (11) al (20)																								
	Participación Ciudadana																									
	Políticas Públicas																									
Servicios Públicos	Satisfacción - calidad	Del (21) al (30)																								
	Modernización del estado																									

APÉNDICE 2. CUESTIONARIOS

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

La presente encuesta es **ANÓNIMA** y forma parte de un proyecto de investigación para obtener información importante sobre la capacidad del Gobierno Electrónico en SEDAPAL. La información que brinda tiene un carácter confidencial y de uso exclusivo para fines de investigación.

Instrucciones: A continuación Ud. encontrará un conjunto de ítems (propuestas), lee detenidamente y marca con un aspa (X) la alternativa que considere la más adecuada. Por favor responda con la mayor sinceridad.

Los indicadores tienen el siguiente valor:

Nunca = 1	Casi nunca = 2	Algunas Veces = 3	Casi siempre = 4	Siempre = 5
-----------	-------------------	----------------------	---------------------	-------------

Nº	ÍTEMS	Escala de SL Tipo-Likert				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: EXTERNA						
1	Considera Ud. que el uso de las computadoras es importante en su vida cotidiana					
2	Considera Ud. que el acceso a internet es necesario para el desarrollo de sus actividades diarias.					
3	Considera Ud. que el uso principal de los dispositivos móviles (celulares, laptops) es para tener acceso a internet.					
4	Considera Ud. que el gobierno debería facilitar más zonas libres de WI FI gratis.					
5	Considera Ud. que la información de los trámites en el portal institucional es clara y precisa.					
6	Considera Ud. que es fácil ubicar los servicios/requerimientos en el portal institucional.					
7	Considera Ud. que es fácil acceder a la información de los servicios electrónicos (Web, Facebook, Twitter).					
8	Considera Ud. que el portal institucional es útil para hacer consultas por cortes de agua zonales.					
DIMENSIÓN 2: INTERNA						
9	Considera Ud. que la atención de consultas, requerimientos y reclamos son rápidos y eficientes.					

10	Considera Ud. necesario que los servicios funcionen de manera ininterrumpida.					
11	Considera Ud. que la infraestructura actual tiene el aforo adecuado.					
12	Considera Ud. que el local cuenta con equipos de cómputo modernos.					
13	Considera Ud. que los trámites en Plataforma de Atención al Cliente son rápidos y eficientes.					
14	Considera Ud. que los módulos de Atención al Cliente cuentan con la folletería de los servicios en línea.					
15	Considera Ud. que en el portal institucional se encuentra la información actualizada de la Ley de Transparencia y Acceso de la Información.					
16	Considera Ud. que los requisitos para formalizar los reclamos por facturación están disponibles en el portal.					
DIMENSIÓN 3: RELACIONAL						
17	Considera Ud. que la institución debe utilizar las tecnologías de información para efectivizar los proyectos de inversión.					
18	Considera Ud. que la institución debe formar alianzas tecnológicas de información para mejorar los servicios.					
19	Considera Ud. que la institución debe mejorar la calidad de los servicios públicos que brinda actualmente.					
20	Considera Ud. que la institución debe efectuar innovaciones en los procesos de atención para disminuir la burocracia.					
21	Considera Ud. que la institución debe desarrollar e implantar un nuevo sistema comercial.					
22	Considera Ud. que la institución debe desarrollar e implantar una plataforma de supervisión de sus servicios terceros.					
23	Considera Ud. importante el desarrollo del aplicativo SEDAPAL MÓVIL.					
24	Considera Ud. que el servicio de telecomunicaciones es óptimo.					
DIMENSIÓN 4: DE PROMOCIÓN						
25	Considera Ud. que el tiempo de respuesta para cargar el aplicativo es aceptable.					
26	Considera Ud. importante difundir el registro de Solicitudes de Venta de Conexiones vía web.					
27	Considera Ud. que los servicios en línea otorgan una respuesta rápida.					
28	Considera Ud. que los servicios en línea deben contar con una infraestructura de atención permanente.					
29	Considera Ud. necesario implementar la distribución del recibo electrónico.					
30	Considera Ud. que la institución debería desarrollar un Plan de Mejoras en relación al Gobierno Electrónico.					

APÉNDICE 3

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR LA VARIABLE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La presente encuesta es **ANÓNIMA** y forma parte de un proyecto de investigación para obtener información importante sobre la capacidad de la Administración Pública en SEDAPAL. La información que brinda tiene un carácter confidencial y de uso exclusivo para fines de investigación.

Instrucciones: A continuación Ud. encontrará un conjunto de ítems (propuestas), lee detenidamente y marca con un aspa (X) la alternativa que considere la más adecuada. Por favor responda con la mayor sinceridad.

Los indicadores tienen el siguiente valor:

Nunca = 1	Casi Nunca = 2	Algunas Veces = 3	Casi siempre = 4	Siempre = 5
-----------	-------------------	----------------------	---------------------	-------------

Nº	ÍTEMS	Escala de SL Tipo-Likert				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA						
1	Considera Ud. que la administración en SEDAPAL es eficiente.					
2	Considera Ud. que la institución debe mejorar su infraestructura y calidad de servicio.					
3	Considera Ud. importante que la institución debe desarrollar una Planificación Estratégica de los servicios públicos.					
4	Considera Ud. que la institución busca fomentar el acceso a la transparencia de información.					
5	Considera Ud. que la institución debe utilizar las tecnologías de información y comunicación como herramienta de gestión.					
6	Considera Ud. que la actual administración orienta su gestión en beneficio del cliente/ciudadano.					
7	Considera Ud. que la institución debe implementar los trámites mediante la Ventanilla Única (Ventanilla electrónica por Internet).					
8	Considera Ud. que la institución está realizando gestión para disminuir los trámites presenciales.					

9	Considera Ud. importante que la institución debería simplificar los procedimientos administrativos y eliminación de documentos.					
10	Considera Ud. que la institución cuenta con la capacidad y marco institucional para promover las tecnologías de información.					
DIMENSIÓN 2: NIVELES DE GOBIERNO						
11	Considera Ud. que los usuarios de SEDAPAL solicitan mayor acceso a los servicios de información.					
12	Considera Ud. que la institución prioriza la descentralización de sus actividades en beneficio de los ciudadanos.					
13	Considera Ud. que el estilo de gestión de la institución tiende a la participación de la ciudadanía.					
14	Considera Ud. que la institución busca desarrollar un modelo de gestión adecuado a las necesidades del gobierno actual.					
15	Considera Ud. que el gobierno electrónico fomenta la participación de los ciudadanos en las decisiones públicas.					
16	Considera Ud. que la institución debe proyectar un presupuesto adicional para desarrollar e implementar el gobierno electrónico.					
17	Considera Ud. que la administración debe promover la Gestión por Resultados.					
18	Considera Ud. que la institución debe promover la administración electrónica.					
19	Considera Ud. que la institución realiza una eficiente coordinación con las otras instituciones.					
20	Considera Ud. que es necesario la creación de un sistema único de planeamiento, seguimiento y evaluación.					
DIMENSIÓN 3: RELACIONAL						
21	Considera Ud. que los servicios públicos que actualmente brinda la institución satisfacen las necesidades del ciudadano.					
22	Considera Ud. que la institución asegura una igualdad de trato para todos los ciudadanos en sus diferentes oficinas.					
23	Considera Ud. que la institución debe garantizar la misma calidad de los servicios públicos.					
24	Considera Ud. que la prestación de servicios públicos debe tener una mejora continua.					
25	Considera Ud. que la administración debe priorizar una atención especial a los sectores más desprotegidos y vulnerables de la sociedad.					
26	Considera Ud. que la tercerización de los servicios públicos es una buena alternativa en la administración.					
27	Considera Ud. que la administración actual requiere de una modernización en la gestión pública.					
28	Considera Ud. que la institución debe fomentar una cultura de calidad y excelencia en la prestación de servicios.					
29	Considera Ud. que la institución debe priorizar medidas que fortalezcan la seguridad de información de sus clientes.					
30	Considera Ud. que los servicios públicos deben ser supervisados por un ente regulador.					

APÉNDICE 4

VALIDACIONES DE CUESTIONARIOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRONICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: EXTERNA								
1	Considera Ud. que el uso de las computadoras es importante en su vida cotidiana	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. que el acceso a internet es necesario para el desarrollo de sus actividades diarias.	✓		✓		✓		
3	Considera Ud. que el uso principal de los dispositivos móviles (celulares, laptops) es para tener acceso a internet.	✓		✓		✓		
4	Considera Ud. que el gobierno debería facilitar más zonas libre de WI FI gratis.	✓		✓		✓		
5	Considera Ud. que la información de los trámites en el portal institucional es clara y precisa.	✓		✓		✓		
6	Considera Ud. que es fácil ubicar los servicios/requerimientos en el portal institucional.	✓		✓		✓		
7	Considera Ud. que es fácil acceder a la información de los servicios electrónicos (Web, Facebook, Twitter).	✓		✓		✓		
8	Considera Ud. que el portal institucional es útil para hacer consultas por cortes de agua zonales.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: INTERNA								
9	Considera Ud. que la atención de consultas, requerimientos y reclamos son rápidos y eficientes.	✓		✓		✓		
10	Considera Ud. necesario que los servicios funcionen de manera ininterrumpida.	✓		✓		✓		
11	Considera Ud. que la infraestructura actual tiene el aforo adecuado.	✓		✓		✓		
12	Considera Ud. que el local cuenta con equipos de cómputo modernos.	✓		✓		✓		
13	Considera Ud. que los trámites en Plataforma de Atención al Cliente son rápidos y eficientes.	✓		✓		✓		
14	Considera Ud. que los módulos de Atención al Cliente cuentan con la folletería de los servicios en línea.	✓		✓		✓		

15	Considera Ud. que en el portal institucional se encuentra la información actualizada de la Ley de Transparencia y Acceso de la Información.	✓		✓		✓	
16	Considera Ud. que los requisitos para formalizar los reclamos por facturación están disponibles en el portal.	✓		✓		✓	
DIMENSION 3: RELACIONAL		Si	No	Si	No	Si	No
17	Considera Ud. que la institución debe utilizar las tecnologías de información para efectivizar los proyectos de inversión.	✓		✓		✓	
18	Considera Ud. que la institución debe formar alianzas tecnológicas de información para mejorar los servicios.	✓		✓		✓	
19	Considera Ud. que la institución debe mejorar la calidad de los servicios públicos que brinda actualmente.	✓		✓		✓	
20	Considera Ud. que la institución debe efectuar innovaciones en los procesos de atención para disminuir la burocracia.	✓		✓		✓	
21	Considera Ud. que la institución debe desarrollar e implantar un nuevo sistema comercial.	✓		✓		✓	
22	Considera Ud. que la institución debe desarrollar e implantar una plataforma de supervisión de sus servicios terceros.	✓		✓		✓	
23	Considera Ud. importante el desarrollo del aplicativo SEDAPAL MOVIL.	✓		✓		✓	
24	Considera Ud. que el servicio de telecomunicaciones es óptimo.	✓		✓		✓	
DIMENSION 4: DE PROMOCIÓN							
25	Considera Ud. que el tiempo de respuesta para cargar el aplicativo es aceptable.	✓		✓		✓	
26	Considera Ud. importante difundir el registro de Solicitudes de Venta de Conexiones vía web.	✓		✓		✓	
27	Considera Ud. que los servicios en línea otorgan una respuesta rápida.	✓		✓		✓	
28	Considera Ud. que los servicios en línea deben contar con una infraestructura de atención permanente.	✓		✓		✓	
29	Considera Ud. necesario implementar la distribución del recibo electrónico.	✓		✓		✓	
30	Considera Ud. que la institución debería desarrollar un Plan de Mejoras en relación al Gobierno Electrónico.	✓		✓		✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ADMINISTRACION PÚBLICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA							
1	Considera Ud. que la administración en SEDAPAL es eficiente.	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. que la institución debe mejorar su infraestructura y calidad de servicio.	✓		✓		✓		
3	Considera Ud. importante que la institución debe desarrollar una Planificación Estratégica de los servicios públicos.	✓		✓		✓		
4	Considera Ud. que la institución busca fomentar el acceso a la transparencia de información.	✓		✓		✓		
5	Considera Ud. que la institución debe utilizar las tecnologías de información y comunicación como herramienta de gestión.	✓		✓		✓		
6	Considera Ud. que la actual administración orienta su gestión en beneficio del cliente/ciudadano.	✓		✓		✓		
7	Considera Ud. que la institución debe implementar los trámites mediante la Ventanilla Única (Ventanilla electrónica por Internet).	✓		✓		✓		
8	Considera Ud. que la institución está realizando gestión para disminuir los trámites presenciales.	✓		✓		✓		
9	Considera Ud. importante que la institución debería simplificar los procedimientos administrativos y eliminación de documentos.	✓		✓		✓		
10	Considera Ud. que la institución cuenta con la capacidad y marco institucional para promover las tecnologías de información.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: NIVELES DE GOBIERNO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera Ud. que los usuarios de SEDAPAL solicitan mayor acceso a los servicios de información.	✓		✓		✓		
12	Considera Ud. que la institución prioriza la descentralización de sus actividades en beneficio de los ciudadanos.	✓		✓		✓		
13	Considera Ud. que el estilo de gestión de la institución tiende a la participación de la ciudadanía.	✓		✓		✓		
14	Considera Ud. que la institución busca desarrollar un modelo de gestión adecuado a las necesidades del gobierno actual.	✓		✓		✓		
15	Considera Ud. que el gobierno electrónico fomenta la	✓		✓		✓		

	participación de los ciudadanos en las decisiones públicas.						
16	Considera Ud. que la institución debe proyectar un presupuesto adicional para desarrollar e implementar el gobierno electrónico.	✓		✓		✓	
17	Considera Ud. que la administración debe promover la Gestión por Resultados.	✓		✓		✓	
18	Considera Ud. que la institución debe promover la administración electrónica.	✓		✓		✓	
19	Considera Ud. que la institución realiza una eficiente coordinación con las otras instituciones.	✓		✓		✓	
20	Considera Ud. que es necesario la creación de un sistema único de planeamiento, seguimiento y evaluación.	✓		✓		✓	
	DIMENSION 3: SERVICIOS PUBLICOS	Si	No	Si	No	Si	No
21	Considera Ud. que los servicios públicos que actualmente brinda la institución satisfacen las necesidades del ciudadano.	✓		✓		✓	
22	Considera Ud. que la institución asegura una igualdad de trato para todos los ciudadanos en sus diferentes oficinas.	✓		✓		✓	
23	Considera Ud. que la institución debe garantizar la misma calidad de los servicios públicos.	✓		✓		✓	
24	Considera Ud. que la prestación de servicios públicos debe tener una mejora continua.	✓		✓		✓	
25	Considera Ud. que la administración debe priorizar una atención especial a los sectores más desprotegidos y vulnerables de la sociedad.	✓		✓		✓	
26	Considera Ud. que la tercerización de los servicios públicos es una buena alternativa en la administración.	✓		✓		✓	
27	Considera Ud. que la administración actual requiere de una modernización en la gestión pública.	✓		✓		✓	
28	Considera Ud. que la institución debe fomentar una cultura de calidad y excelencia en la prestación de servicios.	✓		✓		✓	
29	Considera Ud. que la institución debe priorizar medidas que fortalezcan la seguridad de información de sus clientes.	✓		✓		✓	
30	Considera Ud. que los servicios públicos deben ser supervisados por un ente regulador.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): MAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: NUÑEZ UNTIVEROS JESUS DNI: 07826024
Especialidad del validador: Mg. Docente Universitario - Lic. Psicología - ABOGADO

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

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

.....de.....del 20.....


Mg. Jesús Nuñez Untiveros
Metodología de Investigación

Firma del Experto Informante.
Especialidad

APÉNDICE 5

BASE DE DATOS

CUESTIONARIO 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	EXTERNA										INTERNA										RELACIONAL										PROMOCIÓN										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	X	9	10	11	12	13	14	15	16	X	17	18	19	20	21	22	23	24	X	25	26	27	28	29	30	X							
SUJETO 1	5	5	4	4	4	3	3	3	31	3	5	3	4	3	3	3	2	26	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4	5	4	4	5	4	26	120						
SUJETO 2	5	4	5	4	5	4	5	4	36	4	5	1	4	3	2	4	4	27	5	5	5	5	5	5	5	4	39	3	5	3	5	5	5	26	128						
SUJETO 3	5	3	3	4	4	3	5	4	31	3	4	2	4	3	4	2	2	24	5	3	5	5	4	5	5	2	34	2	4	4	5	4	4	23	112						
SUJETO 4	5	3	4	3	3	3	5	5	31	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	3	3	3	3	4	19	105						
SUJETO 5	5	5	4	4	4	4	5	5	36	3	5	3	4	3	3	3	2	26	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4	5	4	4	5	4	26	125						
SUJETO 6	5	3	3	3	4	5	4	5	32	4	4	2	2	3	5	5	5	30	3	4	5	5	5	5	5	4	36	4	5	3	5	4	4	25	123						
SUJETO 7	5	5	3	5	3	4	3	3	31	5	5	3	2	4	4	4	4	31	5	5	5	5	3	5	5	5	38	5	5	5	3	3	3	24	124						
SUJETO 8	5	5	5	5	3	3	5	3	34	3	5	4	2	2	2	2	3	23	3	4	4	5	5	5	3	2	31	1	4	3	4	4	5	21	109						
SUJETO 9	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	5	4	4	4	4	4	5	34	5	5	5	5	5	5	5	4	39	4	4	5	5	5	5	28	135						
SUJETO 10	5	5	4	4	4	4	5	5	36	3	5	3	4	3	3	3	2	26	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4	5	4	4	5	4	26	125						
SUJETO 11	5	4	3	4	3	2	3	2	26	3	4	2	3	2	2	3	3	22	4	4	5	4	4	5	5	4	35	3	3	3	3	5	5	22	105						
SUJETO 12	5	4	2	3	4	4	5	4	31	4	5	3	3	3	4	4	5	31	5	5	4	5	4	4	4	4	35	4	5	5	5	5	5	29	126						
SUJETO 13	5	5	4	4	3	4	2	4	31	3	4	1	3	3	4	4	5	27	5	4	5	4	5	5	5	4	37	4	5	3	2	5	5	24	119						
SUJETO 14	5	5	4	4	4	4	5	5	36	3	5	3	4	3	3	3	2	26	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4	5	4	4	5	4	26	125						
SUJETO 15	5	3	3	3	2	3	2	3	24	3	3	3	4	3	4	4	3	27	3	3	3	3	4	4	4	3	27	3	2	3	4	3	3	18	96						

SUJETO 16	4	4	4	5	5	5	3	5	35	3	5	1	4	1	2	5	5	26	5	5	5	5	5	5	4	1	35	4	5	4	5	5	5	28	124
SUJETO 17	5	4	4	1	5	5	3	5	32	3	5	1	3	1	3	5	5	26	5	5	5	5	5	5	4	1	35	4	4	4	4	5	5	26	119
SUJETO 18	5	4	4	4	4	4	5	3	33	2	5	2	3	2	2	3	2	21	2	4	3	2	5	4	2	5	27	4	4	3	4	4	2	21	102
SUJETO 19	5	4	5	5	4	4	5	4	36	4	5	3	3	3	3	2	2	25	4	4	4	4	4	5	5	3	33	4	4	5	5	4	4	26	120
SUJETO 20	3	3	4	4	4	4	4	5	31	5	5	3	4	5	5	3	2	32	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4	5	4	4	5	4	26	126
SUJETO 21	5	5	3	4	3	3	1	5	29	4	5	4	3	4	3	3	3	29	4	3	3	3	5	5	4	2	29	3	4	4	3	3	5	22	109
SUJETO 22	5	4	3	5	4	4	3	3	31	5	4	3	4	4	4	4	3	31	4	4	4	5	4	4	3	3	31	4	4	3	4	5	5	25	118
SUJETO 23	4	3	3	4	5	5	5	4	33	4	5	4	5	5	4	4	3	34	5	4	5	3	3	3	5	4	32	4	5	4	3	4	3	23	122
SUJETO 24	4	5	4	4	4	4	3	3	31	4	5	3	4	4	4	3	4	31	3	4	4	3	5	4	4	4	31	4	5	4	4	5	4	26	119
SUJETO 25	5	4	4	4	4	5	5	4	35	4	5	4	4	5	4	5	4	35	4	3	5	4	5	4	5	5	35	4	5	4	4	5	4	26	131
SUJETO 26	4	4	2	3	3	3	4	1	24	2	5	4	3	4	5	5	4	32	2	5	4	5	3	4	4	4	31	4	5	3	5	4	5	26	113
SUJETO 27	5	4	4	3	4	3	3	4	30	3	4	2	4	5	5	5	2	30	4	5	4	4	3	3	3	4	30	4	3	3	4	4	5	23	113
SUJETO 28	4	4	3	5	4	4	3	2	29	3	5	4	3	2	4	4	4	29	3	4	3	5	3	4	3	4	29	4	5	3	3	3	3	21	108
SUJETO 29	4	5	5	5	4	5	5	3	36	4	5	4	5	5	4	4	5	36	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4	5	5	5	5	3	27	136
SUJETO 30	5	5	3	4	3	3	1	5	29	3	5	4	3	4	4	3	4	30	5	3	3	3	5	3	4	2	28	3	5	4	3	3	4	22	109
SUJETO 31	3	3	3	4	4	4	5	5	31	3	5	4	4	3	4	4	4	31	5	3	5	3	3	4	4	4	31	4	5	4	4	3	4	24	117
SUJETO 32	4	4	5	5	3	3	4	4	32	5	4	4	4	3	4	3	4	31	5	5	3	4	5	3	3	3	31	3	4	3	4	4	4	22	116
SUJETO 33	5	3	3	5	5	5	4	4	34	5	4	3	4	5	5	4	5	35	5	5	5	4	3	3	5	4	34	4	5	4	5	5	5	28	131
SUJETO 34	4	4	3	4	3	4	4	3	29	3	5	4	4	4	3	3	3	29	4	4	3	4	5	4	3	3	30	3	5	5	4	5	4	26	114
SUJETO 35	3	4	3	5	3	3	5	5	31	4	4	3	4	4	4	3	5	31	5	5	3	3	3	3	5	4	31	4	4	5	3	3	5	24	117
SUJETO 36	4	5	4	4	4	4	2	2	29	3	4	5	5	4	3	4	3	31	4	4	5	3	4	3	4	3	30	3	4	2	5	5	4	23	113

SUJETO 37	4	3	3	5	3	3	4	5	30	4	3	4	3	4	4	4	5	31	4	5	5	3	3	3	3	4	30	4	5	4	3	3	4	23	114
SUJETO 38	5	4	3	4	4	3	4	2	29	3	5	4	3	4	4	3	3	29	5	4	4	4	4	4	3	2	30	2	3	3	5	3	5	21	109
SUJETO 39	5	3	4	3	4	4	2	5	30	4	5	4	4	4	3	4	2	30	5	3	3	4	4	4	4	4	31	3	5	4	4	5	4	25	116
SUJETO 40	5	4	4	5	4	4	3	2	31	4	3	3	4	3	4	4	4	29	5	5	3	3	5	3	4	2	30	3	3	4	5	3	5	23	113
SUJETO 41	3	4	3	3	4	4	4	3	28	3	4	3	5	3	3	3	4	28	4	3	4	5	4	3	3	3	29	4	3	3	3	4	4	21	106
SUJETO 42	5	4	3	4	4	4	4	3	31	3	4	3	5	5	5	5	4	34	4	4	3	3	5	3	5	3	30	4	4	3	5	3	4	23	118
SUJETO 43	4	3	3	4	3	4	4	2	27	3	3	2	3	3	2	3	3	22	3	3	4	4	3	5	3	3	28	3	4	3	3	3	4	20	97
SUJETO 44	5	4	3	5	1	1	4	1	24	3	3	3	4	4	3	3	3	26	5	3	3	3	3	4	4	2	27	2	3	3	4	3	5	20	97
SUJETO 45	5	4	3	5	3	3	3	3	29	3	3	3	4	3	4	4	3	27	3	4	3	4	5	3	4	2	28	4	4	3	2	3	5	21	105
SUJETO 46	5	5	4	5	4	3	4	4	34	3	5	3	4	4	3	3	3	28	5	5	5	3	3	5	5	4	35	4	4	5	5	3	5	26	123
SUJETO 47	4	3	4	4	4	4	3	5	31	3	5	3	4	3	3	3	2	26	3	5	5	3	3	4	4	4	31	4	5	4	4	5	4	26	114
SUJETO 48	4	4	4	5	4	5	3	3	32	4	4	3	1	2	3	5	5	27	5	3	3	3	5	5	4	3	31	4	5	4	3	5	5	26	116
SUJETO 49	5	5	3	5	3	3	4	5	33	3	5	4	4	3	5	5	4	33	5	5	5	4	3	3	4	3	32	4	5	5	4	5	4	27	125
SUJETO 50	5	5	3	4	3	3	1	5	29	3	3	5	3	4	4	3	4	29	4	3	3	3	5	5	4	2	29	3	5	4	5	5	5	27	114
SUJETO 51	5	5	3	5	3	3	3	4	31	4	4	3	3	5	3	5	3	30	4	5	4	4	3	3	4	4	31	3	4	4	4	5	4	24	116
SUJETO 52	4	3	4	5	4	4	3	4	31	4	5	3	4	4	4	4	4	32	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	3	5	25	122
SUJETO 53	4	3	4	4	4	4	3	5	31	3	5	4	4	3	3	3	4	29	3	5	3	5	3	3	4	4	30	4	4	4	4	4	4	24	114
SUJETO 54	5	5	4	4	3	4	5	3	33	4	5	3	4	4	4	5	4	33	4	4	4	3	5	5	5	4	34	4	3	4	4	4	5	24	124
SUJETO 55	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3	4	3	4	5	3	4	4	30	4	4	4	4	4	5	3	2	30	3	3	4	4	4	4	22	113
SUJETO 56	5	4	3	4	4	4	4	5	33	4	5	4	5	4	3	4	4	33	4	4	3	5	4	4	5	4	33	4	5	3	5	4	4	25	124
SUJETO 57	5	4	2	3	4	4	3	4	29	4	4	3	5	4	4	5	4	33	5	4	5	5	4	3	4	3	33	3	4	4	5	5	4	25	120

SUJETO 58	5	4	3	5	4	3	2	4	30	2	5	5	4	4	2	4	2	28	3	4	3	3	4	4	4	4	29	3	5	3	4	5	4	24	111
SUJETO 59	5	3	4	3	3	4	5	4	31	3	4	5	4	3	4	5	4	32	3	3	5	5	3	5	5	2	31	2	4	4	5	4	4	23	117
SUJETO 60	3	3	4	4	4	4	3	5	30	4	5	3	4	5	5	3	4	33	5	3	3	5	3	4	4	4	31	4	5	4	4	5	4	26	120
SUJETO 61	5	5	3	3	3	3	3	3	28	3	5	4	5	2	5	5	3	32	3	4	4	5	5	5	3	2	31	1	4	3	4	4	5	21	112
SUJETO 62	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	5	4	4	4	4	4	5	34	5	4	4	4	4	3	5	4	33	4	4	5	5	5	5	28	129
SUJETO 63	4	4	4	4	4	4	5	5	34	3	5	3	4	4	5	4	4	32	4	5	3	3	4	4	4	4	31	4	5	4	4	5	4	26	123
SUJETO 64	5	4	3	4	3	5	3	5	32	3	4	5	3	4	5	5	3	32	4	3	3	4	4	4	5	4	31	3	3	3	3	5	5	22	117
SUJETO 65	5	4	5	5	4	4	5	5	37	4	5	5	5	5	4	4	5	37	5	5	5	4	5	5	4	4	37	4	5	5	5	5	5	29	140
SUJETO 66	5	5	4	4	5	4	4	4	35	5	4	5	3	5	4	4	5	35	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	5	3	2	5	5	24	127
SUJETO 67	3	3	4	4	4	4	4	5	31	5	5	3	5	3	5	3	2	31	5	3	3	5	3	4	3	4	30	4	5	4	4	5	4	26	118
SUJETO 68	5	5	3	4	3	3	1	5	29	4	5	3	3	5	3	3	3	29	3	3	4	4	4	5	4	2	29	3	5	4	5	5	5	27	114
SUJETO 69	5	5	4	4	4	4	5	5	36	4	5	4	4	3	4	3	3	30	4	5	4	4	3	4	4	4	32	4	5	4	4	5	4	26	124
SUJETO 70	5	5	3	4	3	3	1	5	29	4	5	4	3	3	4	3	3	29	5	3	4	3	3	5	4	2	29	3	5	4	5	5	5	27	114
SUJETO 71	5	4	2	5	4	4	3	3	30	5	4	5	4	3	4	4	3	32	3	4	3	5	3	5	4	4	31	4	4	3	4	5	5	25	118
SUJETO 72	4	5	3	4	5	2	3	4	30	4	5	4	5	5	4	4	3	34	3	4	5	5	4	4	3	4	32	4	5	4	5	4	5	27	123
SUJETO 73	3	3	4	4	4	4	5	5	32	3	5	4	4	3	4	4	4	31	5	4	4	5	4	3	3	3	31	4	5	4	4	5	4	26	120
SUJETO 74	4	5	4	4	4	5	5	4	35	4	4	4	4	5	4	5	4	34	4	3	5	4	5	4	5	5	35	4	5	4	4	5	4	26	130
SUJETO 75	5	5	3	4	3	4	3	3	30	5	5	5	4	3	3	5	2	32	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4	5	4	4	5	4	26	125
SUJETO 76	4	3	4	3	4	4	4	4	30	5	4	5	2	5	5	3	4	33	5	5	3	4	3	5	3	3	31	3	4	3	4	4	4	22	116
SUJETO 77	5	3	3	5	5	5	4	4	34	5	4	3	3	5	5	4	5	34	5	5	5	3	4	4	5	4	35	4	5	4	5	5	5	28	131
SUJETO 78	3	3	5	3	5	4	4	3	30	3	5	1	5	5	3	4	4	30	4	4	3	3	3	5	5	3	30	3	5	5	4	5	4	26	116

SUJETO 79	3	4	3	5	3	3	5	5	31	4	4	5	4	4	4	3	3	31	5	5	3	3	3	4	5	4	32	4	4	5	5	5	5	28	122
SUJETO 80	4	5	3	4	3	3	4	4	30	3	4	3	3	5	3	5	5	31	4	4	5	3	3	4	4	3	30	3	4	2	5	5	4	23	114
SUJETO 81	5	4	5	5	3	2	3	4	31	2	3	4	4	5	5	4	3	30	4	4	3	5	3	5	4	2	30	3	4	4	4	3	5	23	114
SUJETO 82	3	3	5	4	3	4	3	3	28	3	4	3	5	3	3	3	4	28	4	4	3	3	3	4	3	4	28	4	4	3	3	3	4	21	105
SUJETO 83	5	5	3	4	3	4	3	3	30	3	4	3	5	5	4	3	4	31	4	4	3	3	5	4	5	4	32	4	4	3	3	4	4	22	115
SUJETO 84	4	3	3	4	3	4	4	2	27	3	3	4	3	4	4	3	3	27	4	4	4	4	4	5	4	3	32	3	4	3	3	5	4	22	108
SUJETO 85	5	4	3	5	2	2	4	1	26	4	3	1	4	4	4	4	3	27	5	5	5	5	5	5	4	2	36	2	2	2	4	3	5	18	107
SUJETO 86	5	4	4	5	3	2	3	2	28	4	3	2	4	4	4	4	3	28	5	5	5	5	5	5	4	2	36	2	2	3	2	3	5	17	109
SUJETO 87	5	5	4	5	3	4	4	4	34	4	5	5	4	4	4	5	5	36	5	5	5	5	3	5	3	4	35	4	4	5	5	3	5	26	131
SUJETO 88	3	3	4	4	4	4	5	5	32	4	5	4	4	3	3	3	4	30	3	3	5	3	5	3	4	4	30	4	3	4	4	5	4	24	116
SUJETO 89	4	3	4	5	4	5	3	3	31	4	4	3	4	4	3	5	5	32	4	5	4	4	5	4	4	3	33	4	5	4	3	3	5	24	120
SUJETO 90	5	5	3	5	3	3	4	5	33	3	5	5	4	4	4	4	4	33	5	4	5	4	5	3	4	3	33	4	5	5	4	5	4	27	126
SUJETO 91	5	5	3	4	3	3	1	5	29	1	5	1	3	4	4	3	4	25	3	3	3	5	5	3	4	3	29	3	5	4	5	5	5	27	110
SUJETO 92	5	5	3	5	3	3	3	4	31	4	4	5	3	3	2	5	5	31	4	3	3	3	4	5	4	4	30	3	4	4	4	5	4	24	116
SUJETO 93	4	3	4	5	4	4	3	4	31	4	5	3	4	4	4	4	4	32	4	3	4	5	5	4	4	4	33	4	5	4	4	5	5	27	123

BASE DE DATOS

CUESTIONARIO 2: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Ni	ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA										NIVELES DE GOBIERNO										SERVICIOS PÚBLICOS										TOTAL				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	X	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	X		
SUJETO 1	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	37	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3 9	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4	2	118
SUJETO 2	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	42	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4 6	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	6	134
SUJETO 3	3	5	5	2	5	5	4	2	3	5	39	4	3	2	4	2	2	4	4	4	3	3 2	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	115
SUJETO 4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	98
SUJETO 5	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	37	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3 9	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4	2	118
SUJETO 6	3	5	5	5	5	4	5	3	5	4	44	3	2	2	3	3	3	4	4	2	4	3 0	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	117
SUJETO 7	2	3	4	3	3	4	3	3	3	5	33	3	3	4	4	3	4	3	4	2	5	3 5	3	4	5	5	4	3	3	5	5	2	3	9	107
SUJETO 8	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	42	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3 5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	120
SUJETO 9	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	42	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3 9	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	6	127
SUJETO 10	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	37	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3 9	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4	2	118

SUJETO 11	3	5	5	4	4	4	4	3	5	4	41	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3 9	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4 1	121
SUJETO 12	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	46	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4 7	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4 7	140
SUJETO 13	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	42	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4 3	4	2	4	5	4	5	5	5	4	4	4 2	127
SUJETO 14	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	37	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3 9	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4 2	118
SUJETO 15	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 0	90
SUJETO 16	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	43	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4 5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4 5	133
SUJETO 17	1	5	5	2	5	2	5	4	4	4	37	1	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4 2	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4 6	125
SUJETO 18	4	5	5	3	3	3	4	4	5	4	40	4	4	3	4	4	5	5	5	2	2	3 8	4	3	5	4	5	3	5	5	5	3	4 2	120
SUJETO 19	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	46	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4 1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4 8	135
SUJETO 20	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	37	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3 9	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4 2	118
SUJETO 21	2	5	5	3	5	2	5	1	3	4	35	4	1	3	5	4	4	5	5	1	5	3 7	1	1	5	5	5	3	5	5	5	1	3 6	108
SUJETO 22	3	4	5	3	5	3	4	3	4	3	37	5	3	3	3	2	4	5	5	3	4	3 7	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4 4	118
SUJETO 23	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	40	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4 1	3	3	5	5	5	1	5	5	4	5	4 1	122

SUJETO 24	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	37	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3 9	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4 2	118
SUJETO 25	5	4	5	4	5	5	5	4	2	4	43	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4 5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4 2	130
SUJETO 26	3	5	5	3	5	2	5	2	5	2	37	5	2	3	3	3	4	5	5	3	5	3 8	3	4	4	5	4	2	4	4	5	5	4 0	115
SUJETO 27	3	4	4	5	5	4	3	3	5	3	39	4	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3 6	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3 7	112
SUJETO 28	4	5	4	3	5	1	5	5	5	1	38	4	1	3	3	1	5	5	5	3	4	3 4	3	1	5	5	2	2	4	5	4	4	3 5	107
SUJETO 29	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	47	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	4 5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4 5	137
SUJETO 30	2	5	5	3	5	2	5	1	3	4	35	4	1	3	5	4	4	5	5	1	5	3 7	1	1	5	5	5	3	5	5	5	1	3 6	108
SUJETO 31	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	37	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3 9	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4 2	118
SUJETO 32	3	5	5	3	4	4	3	3	3	2	35	4	4	3	5	3	4	5	4	2	5	3 9	4	3	5	5	5	1	4	4	5	5	4 1	115
SUJETO 33	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	44	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4 5	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	4 4	133
SUJETO 34	3	5	5	3	5	3	4	3	5	4	40	3	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3 2	3	3	4	4	5	2	4	4	4	3	3 6	108
SUJETO 35	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	40	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	3 9	4	5	5	5	4	1	4	4	5	2	3 9	118
SUJETO 36	3	5	4	4	5	3	4	2	5	4	39	5	3	3	3	2	4	4	4	2	5	3 5	3	3	4	5	5	2	4	4	4	5	3 9	113

SUJETO 37	3	5	5	5	5	3	4	3	5	5	43	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	7	4	4	5	5	4	1	1	4	4	1	3	113
SUJETO 38	3	5	5	3	5	3	3	2	5	2	36	3	2	2	3	3	3	5	5	2	5	3	3	2	3	5	5	3	2	5	3	5	5	3	107
SUJETO 39	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	37	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3	9	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	2	118
SUJETO 40	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	42	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	4	4	5	3	5	5	5	4	3	114
SUJETO 41	4	3	2	3	4	3	5	2	4	5	35	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	106
SUJETO 42	4	3	2	3	4	3	5	2	4	5	35	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5	5	5	2	3	115
SUJETO 43	3	5	5	3	4	3	3	3	4	3	36	4	3	2	3	4	4	5	4	2	2	3	3	3	3	5	5	3	1	3	3	3	4	3	102
SUJETO 44	3	5	5	4	5	3	3	2	4	2	36	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	5	4	2	4	4	3	4	3	98
SUJETO 45	3	5	5	4	5	3	3	1	5	1	35	3	3	3	3	3	4	4	5	5	3	3	6	2	1	5	5	4	1	5	5	4	4	3	107
SUJETO 46	3	5	5	3	5	3	4	5	5	4	42	5	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	130
SUJETO 47	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	37	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3	9	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	2	118
SUJETO 48	1	5	5	4	5	3	5	3	5	3	39	3	2	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	121
SUJETO 49	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	40	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	4	0	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	125

SUJETO 50	2	5	5	3	5	2	5	1	3	4	35	4	1	3	5	4	4	5	5	1	5	3 7	1	1	5	5	5	3	5	5	5	1	3 6	108
SUJETO 51	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	39	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3 7	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4 1	117
SUJETO 52	3	4	5	5	5	3	4	4	4	5	42	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4 2	4	3	3	5	5	3	4	4	4	4	3 9	123
SUJETO 53	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	37	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3 9	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4 2	118
SUJETO 54	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	43	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4 1	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	4 3	127
SUJETO 55	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	35	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3 7	3	3	4	5	3	3	4	5	5	4	3 9	111
SUJETO 56	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	44	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3 9	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4 1	124
SUJETO 57	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	41	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4 4	3	3	5	4	5	2	5	5	5	2	3 9	124
SUJETO 58	3	5	5	3	5	4	4	2	4	4	39	4	1	2	2	4	3	4	4	3	4	3 1	3	2	4	4	5	3	5	4	4	4	3 8	108
SUJETO 59	3	5	5	2	5	5	4	2	3	5	39	4	3	2	4	2	2	4	4	4	3	3 2	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4 4	115
SUJETO 60	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	37	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3 9	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4 2	118
SUJETO 61	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	42	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3 5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4 3	120
SUJETO 62	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	42	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3 9	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4 6	127

SUJETO 63	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	37	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3	9	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4	2	118	
SUJETO 64	3	5	5	4	4	4	4	3	5	4	41	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	9	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	1	121
SUJETO 65	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	46	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	7	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	7	140		
SUJETO 66	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	42	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	4	4	2	4	5	4	5	5	5	4	4	2	127	
SUJETO 67	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	37	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	9	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	2	118	
SUJETO 68	2	5	5	3	5	2	5	1	3	4	35	4	1	3	5	4	4	5	5	1	5	7	1	1	5	5	5	3	5	5	5	1	6	108			
SUJETO 69	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	37	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	9	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	2	118	
SUJETO 70	2	5	5	3	5	2	5	1	3	4	35	4	1	3	5	4	4	5	5	1	5	7	1	1	5	5	5	3	5	5	5	1	6	108			
SUJETO 71	3	4	5	3	5	3	4	3	4	3	37	5	3	3	3	2	4	5	5	3	4	7	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	118			
SUJETO 72	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	40	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	5	5	5	1	5	5	4	5	1	122	
SUJETO 73	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	37	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	9	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	2	118	
SUJETO 74	5	4	5	4	5	5	5	4	2	4	43	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	2	130	
SUJETO 75	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	37	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	9	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	2	118	

SUJETO 76	3	5	5	3	4	4	3	3	3	2	35	4	4	3	5	3	4	5	4	2	5	3 9	4	3	5	5	5	1	4	4	5	5	4 1	115
SUJETO 77	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	44	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4 5	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	4 4	133
SUJETO 78	3	5	5	3	5	3	4	3	5	4	40	3	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3 2	3	3	4	4	5	2	4	4	4	3	3 6	108
SUJETO 79	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	40	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	3 9	4	5	5	5	4	1	4	4	5	2	3 9	118
SUJETO 80	3	5	4	4	5	3	4	2	5	4	39	5	3	3	3	2	4	4	4	2	5	3 5	3	3	4	5	5	2	4	4	4	5	3 9	113
SUJETO 81	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	42	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3 3	2	2	4	4	5	3	5	5	5	4	3 9	114
SUJETO 82	4	3	2	3	4	3	5	2	4	5	35	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3 4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3 7	106
SUJETO 83	4	3	2	3	4	3	5	2	4	5	35	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4 1	4	3	3	4	5	3	5	5	5	2	3 9	115
SUJETO 84	3	5	5	3	4	3	3	3	4	3	36	4	3	2	3	4	4	5	4	2	2	3 3	3	3	5	5	3	1	3	3	3	4	3 3	102
SUJETO 85	3	5	5	4	5	3	3	2	4	2	36	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2 6	3	3	4	5	4	2	4	4	3	4	3 6	98
SUJETO 86	3	5	5	4	5	3	3	1	5	1	35	3	3	3	3	3	4	4	5	5	3	3 6	2	1	5	5	4	1	5	5	4	4	3 6	107
SUJETO 87	3	5	5	3	5	3	4	5	5	4	42	5	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4 2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4 6	130
SUJETO 88	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	37	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3 9	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4 2	118

APÉNDICE 6. BASE DE DATOS: CORRELACIONES

	EXTERNA	INTERNA	RELACION...	PROMOCI...	GOBIERNO... ELECTRONI CO	ADMINISTRA CION_PUBLI CA	EXTERN A1	INTERNA1	RELACIO NAL1	PROMOCIO N1	GOBIERNO... _ELECTRO NICO1	ADMINISTRA CION_PUBLI CA1
1	31	26	37	26	120	118	ADEC...	MEDIANAME...	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
2	36	27	39	26	128	134	ADEC...	MEDIANAME...	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
3	31	24	34	23	112	115	ADEC...	MEDIANAME...	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
4	31	24	31	19	105	98	ADEC...	MEDIANAME...	ADECU...	MEDIAN...	MEDINA...	MEDINAM...
5	36	26	37	26	125	118	ADEC...	MEDIANAME...	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
6	32	30	36	25	123	117	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
7	31	31	38	24	124	107	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	MEDINAM...
8	34	23	31	21	109	120	ADEC...	MEDIANAME...	ADECU...	MEDIAN...	MEDINA...	EFICIENTE
9	34	34	39	28	135	127	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
10	36	26	37	26	125	118	ADEC...	MEDIANAME...	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
11	26	22	35	22	105	121	MEDI...	MEDIANAME...	ADECU...	ADECUA...	MEDINA...	EFICIENTE
12	31	31	35	29	126	140	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
13	31	27	37	24	119	127	ADEC...	MEDIANAME...	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
14	36	26	37	26	125	118	ADEC...	MEDIANAME...	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
15	24	27	27	18	96	90	MEDI...	MEDIANAME...	MEDIA...	MEDIAN...	MEDINA...	MEDINAM...
16	35	26	35	28	124	133	ADEC...	MEDIANAME...	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
17	32	26	35	26	119	125	ADEC...	MEDIANAME...	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
18	33	21	27	21	102	120	ADEC...	MEDIANAME...	MEDIA...	MEDIAN...	MEDINA...	EFICIENTE
19	36	25	33	26	120	135	ADEC...	MEDIANAME...	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
20	31	32	37	26	126	118	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
21	29	29	29	22	109	108	MEDI...	MEDIANAME...	MEDIA...	ADECUA...	MEDINA...	MEDINAM...
22	31	31	31	25	118	118	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
23	33	34	32	23	122	122	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
24	31	31	31	26	119	118	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
25	35	35	35	26	131	130	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
26	24	32	31	26	113	115	MEDI...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
27	30	30	30	23	113	112	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
28	29	29	29	21	108	107	MEDI...	MEDIANAME...	MEDIA...	MEDIAN...	MEDINA...	MEDINAM...
29	36	36	37	27	136	137	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
30	29	30	28	22	109	108	MEDI...	ADECUADA	MEDIA...	ADECUA...	MEDINA...	MEDINAM...
31	31	31	31	24	117	118	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
32	32	31	31	22	116	115	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
33	34	35	34	28	131	133	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
34	29	29	30	26	114	108	MEDI...	MEDIANAME...	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	MEDINAM...
35	31	31	31	24	117	118	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
36	29	31	30	23	113	113	MEDI...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
37	30	31	30	23	114	113	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
38	29	29	30	21	109	107	MEDI...	MEDIANAME...	ADECU...	MEDIAN...	MEDINA...	MEDINAM...
39	30	30	31	25	116	118	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
40	31	29	30	23	113	114	ADEC...	MEDIANAME...	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
41	28	28	29	21	106	106	MEDI...	MEDIANAME...	MEDIA...	MEDIAN...	MEDINA...	MEDINAM...
42	31	34	30	23	118	115	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
43	27	22	28	20	97	102	MEDI...	MEDIANAME...	MEDIA...	MEDIAN...	MEDINA...	MEDINAM...
44	24	26	27	20	97	98	MEDI...	MEDIANAME...	MEDIA...	MEDIAN...	MEDINA...	MEDINAM...
45	29	27	28	21	105	107	MEDI...	MEDIANAME...	MEDIA...	MEDIAN...	MEDINA...	MEDINAM...
46	34	28	35	26	123	130	ADEC...	MEDIANAME...	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
47	31	26	31	26	114	118	ADEC...	MEDIANAME...	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
48	32	27	31	26	116	121	ADEC...	MEDIANAME...	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
49	33	33	32	27	125	125	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
50	29	29	29	27	114	108	MEDI...	MEDIANAME...	MEDIA...	ADECUA...	ADECUA...	MEDINAM...
51	31	30	31	24	116	117	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
52	31	32	34	25	122	123	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
53	31	29	30	24	114	118	ADEC...	MEDIANAME...	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
54	33	33	34	24	124	127	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
55	31	30	30	22	113	111	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
56	33	33	33	25	124	124	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE

57	29	33	33	25	120	124	MEDI...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
58	30	28	29	24	111	108	ADEC...	MEDIANAME...	MEDIA...	ADECUA...	ADECUA...	MEDINAM...
59	31	32	31	23	117	115	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
60	30	33	31	26	120	118	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
61	28	32	31	21	112	120	MEDI...	ADECUADA	ADECU...	MEDIAN...	ADECUA...	EFICIENTE
62	34	34	33	28	129	127	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
63	34	32	31	26	123	118	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
64	32	32	31	22	117	121	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
65	37	37	37	29	140	140	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
66	35	35	33	24	127	127	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
67	31	31	30	26	118	118	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
68	29	29	29	27	114	108	MEDI...	MEDIANAME...	MEDIA...	ADECUA...	ADECUA...	MEDINAM...
69	36	30	32	26	124	118	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
70	29	29	29	27	114	108	MEDI...	MEDIANAME...	MEDIA...	ADECUA...	ADECUA...	MEDINAM...
71	30	32	31	25	118	118	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
72	30	34	32	27	123	122	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
73	32	31	31	26	120	118	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
74	35	34	35	26	130	130	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
75	30	32	37	26	125	118	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
76	30	33	31	22	116	115	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
77	34	34	35	28	131	133	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
78	30	30	30	26	116	108	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	MEDINAM...
79	31	31	32	28	122	118	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
80	30	31	30	23	114	113	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
81	31	30	30	23	114	114	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
82	28	28	28	21	105	106	MEDI...	MEDIANAME...	MEDIA...	MEDIAN...	MEDINA...	MEDINAM...
83	30	31	32	22	115	115	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
84	27	27	32	22	108	102	MEDI...	MEDIANAME...	ADECU...	ADECUA...	MEDINA...	MEDINAM...
85	26	27	36	18	107	98	MEDI...	MEDIANAME...	ADECU...	MEDIAN...	MEDINA...	MEDINAM...
86	28	28	36	17	109	107	MEDI...	MEDIANAME...	ADECU...	MEDIAN...	MEDINA...	MEDINAM...
87	34	36	35	26	131	130	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
88	32	30	30	24	116	118	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
89	31	32	33	24	120	121	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
90	33	33	33	27	126	125	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
91	29	25	29	27	110	108	MEDI...	MEDIANAME...	MEDIA...	ADECUA...	ADECUA...	MEDINAM...
92	31	31	30	24	116	117	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE
93	31	32	33	27	123	123	ADEC...	ADECUADA	ADECU...	ADECUA...	ADECUA...	EFICIENTE

APÉNDICE 7

TABLA DE INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

El coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00

De -0.91 a -1	correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	correlación alta
De -0.41 a -0.70	correlación moderada
De -0.21 a -0.40	correlación baja
De 0 a -0.20	correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	correlación baja
De + 0.41 a 0.70	correlación moderada
De + 0.71 a 0.90	correlación alta
De + 0.91 a 1	correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2004), Metodología de la Investigación

Educativa. Madrid, Trilla, p.212

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES
PRUEBA DE HIPOTESIS
CORRELACIÓN GOBIERNO ELECTRÓNICO Y ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

Correlaciones

			ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (agrupado)	GOBIERNO ELECTRÓNICO (agrupado)
Rho de Spearman	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,653**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	GOBIERNO ELECTRÓNICO (agrupado)	Coeficiente de correlación	,653**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

CORRELACIÓN DIMENSIÓN EXTERNA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Correlaciones

			ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (agrupado)	EXTERNA (agrupado)
Rho de Spearman	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,737**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	EXTERNA (agrupado)	Coeficiente de correlación	,737**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

CORRELACIÓN DIMENSIÓN INTERNA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Correlaciones

			ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (agrupado)	EXTERNA (agrupado)
Rho de Spearman	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,530**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	EXTERNA (agrupado)	Coeficiente de correlación	,530**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

CORRELACIÓN DIMENSIÓN RELACIONAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Correlaciones

			ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (agrupado)	RELACIONAL (agrupado)
Rho de Spearman	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,719**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	RELACIONAL (agrupado)	Coeficiente de correlación	,719**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

CORRELACIÓN DIMENSIÓN PROMOCIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Correlaciones

			ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (agrupado)	PROMOCIÓN N (agrupado)
Rho de Spearman	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,544**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	PROMOCIÓN (agrupado)	Coeficiente de correlación	,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

APÉNDICE 8. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD
ALFA DE CROMBACH
CUESTIONARIO 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ÍTEM1	113,50	120,684	-,374	,849
ÍTEM2	114,15	112,239	,324	,840
ÍTEM3	114,55	117,945	-,015	,849
ÍTEM4	114,40	118,042	-,038	,853
ÍTEM5	114,50	113,737	,261	,842

ÍTEM6	114,60	107,516	,637	,831
ÍTEM7	114,35	112,555	,180	,847
ÍTEM8	114,20	106,484	,553	,832
ÍTEM9	115,10	110,832	,505	,836
ÍTEM10	113,80	112,800	,345	,840
ÍTEM11	115,90	117,358	,000	,851
ÍTEM12	115,05	113,524	,263	,842
ÍTEM13	115,65	112,555	,304	,841
ÍTEM14	115,25	111,776	,309	,841
ÍTEM15	114,95	111,734	,282	,842
ÍTEM16	115,10	110,095	,237	,846
ÍTEM17	114,00	102,947	,756	,825
ÍTEM18	113,95	109,208	,598	,833
ÍTEM19	113,80	108,063	,687	,831
ÍTEM20	113,85	103,818	,817	,825
ÍTEM21	113,80	116,063	,142	,844
ÍTEM22	113,85	117,082	,082	,845
ÍTEM23	114,15	109,713	,481	,836
ÍTEM24	114,95	119,524	-,103	,858
ÍTEM25	114,90	105,463	,612	,830
ÍTEM26	114,10	101,884	,832	,823
ÍTEM27	114,65	106,239	,644	,830
ÍTEM28	114,40	106,779	,523	,833
ÍTEM29	114,00	105,263	,674	,829
ÍTEM30	114,15	110,976	,402	,838

CUESTIONARIO 2: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ÍTEM1	116,75	138,724	,193	,895
ÍTEM2	115,60	134,674	,309	,893
ÍTEM3	115,20	131,326	,784	,884
ÍTEM4	116,35	133,187	,393	,891
ÍTEM5	115,65	132,239	,619	,886
ÍTEM6	116,35	140,450	,123	,895
ÍTEM7	115,70	132,326	,713	,886
ÍTEM8	116,60	139,726	,166	,895
ÍTEM9	115,80	134,484	,473	,889

ÍTEM10	116,10	137,042	,322	,892
ÍTEM11	116,20	141,747	,036	,898
ÍTEM12	116,60	133,621	,475	,889
ÍTEM13	116,50	132,579	,482	,889
ÍTEM14	116,00	134,526	,593	,888
ÍTEM15	115,90	133,042	,426	,890
ÍTEM16	115,75	134,934	,333	,892
ÍTEM17	115,75	130,513	,768	,884
ÍTEM18	115,80	133,326	,609	,887
ÍTEM19	116,60	130,779	,507	,888
ÍTEM20	115,95	135,103	,405	,890
ÍTEM21	116,45	131,418	,717	,885
ÍTEM22	116,45	135,839	,318	,892
ÍTEM23	115,45	138,787	,243	,893
ÍTEM24	115,35	134,450	,468	,889
ÍTEM25	115,30	131,800	,711	,885
ÍTEM26	116,55	138,261	,157	,897
ÍTEM27	115,40	130,042	,727	,884
ÍTEM28	115,20	132,800	,679	,886
ÍTEM29	115,25	133,566	,607	,887
ÍTEM30	116,00	128,105	,589	,886

APÉNDICE 9: AUTORIZACIÓN DEL CUESTIONARIO EMPRESA



SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA



Apéndice

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

El que suscribe, Jefe Equipo Comercial Comas, perteneciente al Centro de Servicios SEDAPAL, autoriza al:

Sr:

IBARGUEN ALFARO ALEXIS WILIANS

Identificado con DNI N° 09676227, para el estudio y realización de la encuesta titulada "Gobierno Electrónico y Administración Pública según los trabajadores del Centro de Servicios SEDAPAL Comas, Lima, 2016, durante el mes de junio del 2016. Dicha investigación permitirá al interesado cumplir con los requisitos para el grado de Magister en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo.


 Jorge Ramírez Medina
 Jefe Equipo Comercial Comas

Consultas e Informes : Aquafono 317 8000

www.sedapal.com.pe

CENTROS DE SERVICIOS

Comas: Av. Victor Andrés Bolognini Oeste Cuadra 5 - Urb. El Retablo
 Callao: Av. Guardia Chalaca N° 1131
 Breña: Av. Tingo María N° 600 - Cercado
 San Juan de Lurigancho: Av. Priscos de la Independencia N° 3105 - Canto Grande
 Ate Vitarte: Av. Nicolás Ayllón N° 2309
 Surquillo: Av. Angamos Este N° 1450
 Villa el Salvador: Av. Separadora Industrial N° 300 Tec. Sector



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Estrella A. Esquiagola Aranda, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada "Gobierno electrónico y administración pública según los trabajadores del Centro de Servicios Sedapal, Comas, Lima, 2016." del estudiante **Alexis Ibarguen Alfaro**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de febrero del 2020



Estrella A. Esquiagola Aranda

DNI:09975909

Feedback Studio - Mozilla Firefox

137706654181610345271327

feedback studio

Gobierno electronico y administracion publica segun los trabajadores del Centro de Servicios Sedipal, Comas, Lima, 2016.

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beca)

Concordancia

1	repositorio.uco.edu.pe	11 %
2	Entregado a Universidad...	9 %
3	blog.pucp.edu.pe	1 %
4	www.daf.cat	1 %
5	documentos.m...	<1 %
6	www.colombiadigital.net	<1 %
7	Entregado a ED NBS S...	<1 %
8	Entregado a Universida...	<1 %

24

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUOLA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno electrónico y administración pública según los trabajadores del Centro de Servicios Sedipal, Comas, Lima, 2016.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Gestión Pública

AUTOR:

Dr. Merli Ibarra de Alfaro (ORCID: 0000-0002-9119-7800)

ASesor:

Mtro. José Nájera Linares (ORCID: 0000-0001-9669-4496)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Diversidad

Página: 1 de 68

Número de palabras: 13207

High Resolution

144 x 96

27/02/2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ALEXIS IBARBUEN ALFARO

INFORME TITULADO:

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA SEGÚN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO
DE SERVICIOS SEDAPAL, COMAS, LIMA 2016.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA.

SUSTENTADO EN FECHA: 09 DE DICIEMBRE DE 2016

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA


 FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

IBARGUEN ALFARO, ALEXIS WILIANIS

D.N.I. : 09676227

Domicilio : Calle Diego Cisneros 353 - COMAS

Teléfono : Fijo : 6227514 Móvil : 993464270

E-mail : alexisibarguen4@gmail.com, aibarguena@sedapal.com.pe

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTION PUBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

IBARGUEN ALFARO, ALEXIS WILIANIS

Título de la tesis:

GOBIERNO ELECTRONICO Y ADMINISTRACION
PÚBLICA SEGÚN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO
DE SERVICIOS SEDAPAL, COMAS, LIMA 2016.

Año de publicación : 2020

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

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : Alexis Wilianis

Fecha : 03/03/2020