



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno electrónico en dos áreas del Congreso de la República, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Inés Margarita Belleza Cabanillas (ORCID: 0000-0001-7033-7168)

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata (ORCID: 0000-0002-1410-1588)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis hijos queridos Stephany, Víctor y Alejandro quienes me motivan a superarme como profesional y por quienes lucho para darles lo mejor.

Agradecimiento

A la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo.

A nuestro asesor, Dr. Noel Alcas Zapata, por su apoyo incondicional que nos permitió con la culminación del trabajo de investigación.

Y por último a todos aquellos profesionales que nos brindaron su asesoramiento respecto a este trabajo de investigación.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **BELLEZA CABANILLAS, INES MARGARITA**

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

GOBIERNO ELECTRÓNICO EN DOS ÁREAS DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA, 2019

Fecha: 25 de enero de 2020

Hora: 2:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Alejandro Ramirez Rios

Firma:

SECRETARIO: Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

Firma:

VOCAL: Dr. Noel Alcas Zapata

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

aprobar por Mayoria

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Reduccion Aps

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Inés Margarita Belleza Cabanillas, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Gobierno Electrónico en dos áreas del Congreso de la República, 2019” presentada, en 53 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

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

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

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

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

Lima, 22 de enero de 2020



Firma

Inés Margarita Belleza Cabanillas

DNI: 09892366

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento ante ustedes la tesis titulada “Gobierno electrónico de dos áreas del Congreso de la República, 2019, con el objetivo de determinar el nivel del gobierno electrónico en el departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, 2019, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada de la siguiente manera:

El capítulo I contiene la introducción, los antecedentes internacional y nacional; asimismo, el marco referencial relacionado al tema de estudio, la justificación metodológica, planteamiento del problema, hipótesis y objetivos. El capítulo II está relacionado al método de investigación que contiene el tipo de estudio, diseño de investigación; variables y operacionalización; la población, muestra y muestreo; las técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad, procedimientos y aspectos éticos. El capítulo III muestra el análisis de los resultados obtenidos.

En el capítulo IV se formula la discusión de los resultados. En el capítulo V, se presentan las conclusiones. El capítulo VI se formula las recomendaciones y el capítulo VII se presentan las referencias, fuentes de información empleadas para la investigación

.

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	1
II. Método	11
2.1 Tipo y diseño de investigación	11
2.2 Operacionalización de las variables	12
2.3. Población, muestra y muestreo	13
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5. Procedimiento	16
2.6. Método de análisis de datos	16
2.7 Aspectos éticos	16
III. Resultados	17
IV. Discusión	27
V. Conclusiones	30
VI. Recomendaciones	32
Referencias	33
Anexos	
Anexo 1: Matriz de consistencia:	40
Anexo 2: Instrumentos de medición de las variables	42
Anexo 3: Base de datos de la prueba piloto	44

Anexo 4:	Base de datos de la muestra	47
Anexo 5:	Certificados de validez de contenido	48

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Operacionalización del gobierno electrónico	13
Tabla 2	Resultado de la validez de contenido	15
Tabla 3	Niveles del gobierno electrónico, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana	17
Tabla 4	Niveles de la dimensión externa, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana.	18
Tabla 5	Niveles de la dimensión interna, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana.	19
Tabla 6	Niveles de la dimensión relacional, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana	20
Tabla 7	Niveles de la dimensión promocional, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana	21
Tabla 8	Rangos promedios del gobierno electrónico	22
Tabla 9	Resultados del estadístico U de Mann-Whitney	22
Tabla 10	Rangos promedios de la dimensión externa	23
Tabla 11	Resultados del estadístico U de Mann-Whitney	23
Tabla 12	Rangos promedios de la dimensión interna	24
Tabla 13	Resultados del estadístico U de Mann-Whitney	24
Tabla 14	Rangos promedios de la dimensión relacional	25
Tabla 15	Resultados del estadístico U de Mann-Whitney	25
Tabla 16	Rengos promedios de las dimensión promocional	26
Tabla 17	Resultados del estadístico U de Mann-Whitney	26

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Diseño de estudio	12
Figura 2	Niveles del gobierno electrónico, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana	17
Figura 3	Niveles de la dimensión externa, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana	18
Figura 4	Niveles de la dimensión externa, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana	19
Figura 5	Niveles de la dimensión relacional, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana	20
Figura 6	Niveles de la dimensión promocional, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana	21

Resumen

La presente investigación titulada Gobierno Electrónico en dos áreas del Congreso de la República, 2019, tuvo como objetivo general determinar el nivel del gobierno electrónico en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana.

El enfoque de este estudio es cuantitativo, con tipo de estudio básico, dado que se pretende profundizar el conocimiento de toda la información disponible sobre el gobierno electrónico. Asimismo, esta investigación es descriptiva comparativa, porque se ha realizado con dos grupos de trabajadores de las áreas administrativas del Congreso de la República del Perú. Es transversal porque el recojo de los datos de las muestras se realizó en un momento único, no experimental porque no hubo manipulación de los datos. Se trabajó con dos muestras: una de 20 trabajadores y la otra de 70 trabajadores. También el cuestionario utilizado fue sometido a los procesos de validez y confiabilidad.

En referencia al objetivo general los resultados descriptivos indican que el gobierno electrónico en la oficina de participación ciudadana está en el nivel deficiente y representa el 90,0%, y en el departamento de comisiones se encuentra en el nivel regular con el 60,0%. Por otra parte, los resultados inferenciales evidencian que existen diferencias significativas del gobierno electrónico en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019, lo cual se demuestra con el estadístico U de Mann-Whitney = 24,000 y la sig. asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05.

Palabras claves: Gobierno electrónico, interna, externa, relacional, promocional

Abstract

The present investigation entitled Electronic Government in two areas of the Congress of the Republic, 2019, had as a general objective to determine the level of electronic government in the Commissions Department and the Office of Citizen Participation.

The focus of this study is quantitative, with the type of basic study, since it is intended to deepen the knowledge of all available information on electronic government. Likewise, this research is comparative descriptive, because it has been carried out with two groups of workers from the administrative areas of the Congress of the Republic of Peru. It is transversal because the collection of the sample data was carried out at a single time, not experimental because there was manipulation of the data. We worked with two samples: one of 20 workers and the other of 70 workers. Also the questionnaire used was submitted to the validity and reliability processes.

In reference to the general objective, the descriptive results indicate that the electronic government in the office of citizen participation is at the deficient level and represents 90.0%, and in the commission department it is at the regular level with 60.0%. On the other hand, the inferential results show that there are significant differences in e-government in the Commissions Department and the Citizen Participation Office of the Congress of the Republic, 2019, which is demonstrated with the Mann-Whitney U statistic = 24,000 and the S.I.G. asymptotic (bilateral) = 0.000 < 0.05.

Keywords: Electronic, internal, external, relational, promotional government

I. Introducción

El Gobierno Electrónico y la Simplificación Administrativa son aspectos que remiten singular importancia dentro de la administración de políticas públicas de los Estados con el propósito de perfeccionar los servicios de atención y proporcionar bienestar social. Con referencia a lo anterior, el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la coyuntura particular del Congreso de la República, han adquirido especial importancia por la trascendencia política y social que acarrearán en la comunidad congresal.

El manejo de las tecnologías genera un fuerte impacto en la información y en los servicios presentados a sus habitantes, eleva la eficiencia y eficacia, así como la participación ciudadana y la transparencia, donde refleja la agilidad de los procesos y trámites administrativos entregando información oportuna y confiable. La tecnología de informática se ha convertido en una herramienta fundamental en la vida humana, ya que brinda el acercamiento de la población que se encuentran muy alejadas.

Actualmente, no se da una oportuna asistencia al ciudadano dado a la ausencia de coordinación y comunicación entre las diversas entidades públicas, implementación del servicio de internet, falta de personal capacitado, funcionarios y trabajadores sobre el manejo y uso de tecnología de información (Página Web), para la atención de pedidos requeridos por los ciudadanos. Existen problemas relacionados al seguimiento de los trámites de los ciudadanos, no se cuenta con un área directiva, por tiempos y otro es que no tienen acceso al internet.

La gestión pública se encuentra en proceso de modernización orientada al cumplimiento de resultados; en otras palabras, debe brindar servicios de calidad que impacten en el bienestar del ciudadano y generar igualdad de oportunidades. Las herramientas TIC son instrumentos de simplificación administrativa implementados de manera lenta por el poco conocimiento de los servidores públicos. En distintas instituciones los funcionarios administrativos no tienen la capacitación suficiente para solucionar todas las necesidades del ciudadano ni comprenden cómo explotar las modernas tecnologías que hoy se encuentran disponibles para poder brindar una mejor calidad de servicios.

Este estudio es importante porque ayudará a la ciudadanía a obtener información oportuna y a mejorar su condición de vida. Asimismo, tiene la finalidad de dar a conocer el

origen sobre el Gobierno Electrónico a las personas que actualmente estudian en la institución y a los graduados que empiezan su post grado.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto internacional sobre la variable del Gobierno Electrónico, se tiene a Tijerino (2015) concluyó que el Gobierno Electrónico ayuda a la administración pública en la simplificación y añade que la participación ciudadana ayuda a que estos procesos resulten de manera eficaz y eficiente. Asimismo, Barragán & Guevara (2016) afirman que el gobierno electrónico es un medio que tiene la finalidad de incorporar al ciudadano de forma social, económica y políticamente, utilizar plataformas virtuales nacionales y regionales que permiten que se puedan editar, producir, almacenar e intercambiar información para la difusión de conocimientos. Estos medios de informática ayudarán al crecimiento y desarrollo de una correcta Administración Pública Nacional. También, Martínez (2017) añade que el principal problema del Gobierno Electrónico no solo trata sobre la aplicación de las tecnologías o su capacidad para usarlas, sino que mayormente es la actitud del gobierno en términos de la voluntad política de los gubernamentales y en la actitud de estos como proveedores de la información y servicios.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto nacional sobre la variable del Gobierno Electrónico, se tiene a. Por otro lado, se tiene a Fabiani (2017) afirmó que para cumplir con los objetivos respecto al gobierno electrónico es fundamentarse en paradigmas cuali-cuantitativos, logrando identificar las necesidades de fortalecer la infraestructura y dominio de distintas organismos educativos, orientadas a las dimensiones de accesibilidad, eficiencia, rendición de cuentas y transparencia, como tema esencial del e-gobierno, con mejoras al modelo actual de Gobierno Electrónico. Asimismo, que el desarrollo tecnológico en las entidades públicas, ayudan a diligenciar mejor su sistema administrativo, lo cual genera un abaratamiento de los costos y aceleración en los requerimientos de los usuarios. También, Choquenaira (2018) afirmó que, los jóvenes son excluidos de la sociedad debido a que no tienen acceso al internet, por falta de recursos económicos, para informarse de los servicios que proporciona el Gobierno Electrónico. Las personas que practican el idioma quechua-hablante, no pueden traducir la información del internet, por no contar con una computadora, no saben de tecnología y no son practicantes del idioma castellano.

Así también, Reynoso (2018) añade que el Gobierno Electrónico se entiende como una herramienta importante en la Gestión Pública puesto que permite una mejora en la calidad ofrecidos a los ciudadanos. Asimismo, comenta que es necesario una correcta gestión de

calidad para que los objetivos de las empresas se alcancen, ya que ayuda a asegurar metodologías, procesos y actividades. Por último, divide al gobierno Electrónico en tres pilares: El primero es la Atención al Ciudadano donde se enfoca en ayudar al ciudadano de forma eficiente a través de sus establecimientos. Segundo, la Gestión Interna se basa en los procesos dentro de las entidades que ayudan a la integración de nuevos servicios, sistemas y fuentes de información y a la simplificación administrativa que es aplicada como una metodología que reduce los costos y los tiempos de respuestas. Este último pilar ayuda a mejorar el nivel competitivo y brindar servicios que son modernos para los ciudadanos.

Criado y Gil-García (2013) comentan que la gestión y las políticas públicas mantienen una relación más rápida con la toma y el empleo de las TIC, el aspecto tecnológico del sector público es cada vez más potente. En los últimos años ha tomado relevancia elementos como la gestión del capital humano, el liderazgo, el diseño y cambio organizativo, la comunicación y las relaciones entre administrativas internas y las relaciones intergubernamentales y el marketing enfocado a servicios, de igual manera la transparencia, los cuales están situados en un contexto en el que las áreas públicas son fuertes consumidores de tecnologías de información. La aplicación de tecnologías es, con respecto al proceso de políticas públicas, más fuerte en todas sus etapas, que va desde la evaluación, la forma y la puesta en marcha. Cabe resaltar que uno de los principales conceptos que se tiene acerca de las TIC y su renlace con la gestión pública, es la forma en la que producen beneficios o adelantos en determinadas funciones y servicios fundamentales.

Según Casas (2015) indica que la modificación del gobierno electrónico se da al crearse la Sociedad Nacional de Informática en el año 1990. Dicha idea todavía se utiliza para reunir a cada una de las entidades que tienen capacidades asociadas con la reforma. No obstante, con la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado tiene nueva iniciativa. Para el año 2003, con la finalidad de efectuar el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información – Agenda Digital Peruana, se funda CODESI. El objetivo de dicha Agenda, mediante el empleo de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), fue hacer llegar el manejo del Estado a la ciudadanía y empresas. En julio del 2006 se aprueba, junto a la Agenda Digital, la edición de la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico.

Según Rivera (2006) manifiesta que el Gobierno Electrónico se enfoca en la gestión interna del sector público al igual que en el trato diario con sus ciudadanos, quienes son también consumidores de los servicios públicos. Es fundamental definir una mejor manera

de estructurar la gestión pública con el objetivo de intensificar el acceso a la información, restablecer la transparencia, la eficiencia y la atención hacia sus usuarios mediante el manejo estratégico de las TIC. Es así como se enfatiza la integración intensiva de las TIC que constituyen una táctica particular de estructuración en la administración de las instituciones del Estado, resaltando, la relevancia tanto para mejorar la atención al ciudadano al igual que el desarrollo del procedimiento interno de las organizaciones indicadas.

Díaz (citado en Zambrano, Vélez & Vélez, 2019) menciona que el gobierno electrónico brinda desarrollo, incremento y mejora en los servicios que ofrece a sus ciudadanos y para el gobierno mismo. Asimismo, las TIC facilitan la reducción de costos de transacción, racionalizar procedimientos burocráticos y usar recursos de manera productiva, mejorando así la eficiencia del gobierno, incrementando la llegada de su servicios y la calidad de ellos con lo cual responde apropiadamente a las exigencias de los ciudadanos; también afianza el vínculo entre ellos, ya que, a través del intercambio de información, impulsa una mayor interacción entre ellos. De igual manera, permite que los ciudadanos intervengan de manera comprometida en el proceso de toma de decisiones y ser consciente de los temas relacionados con el desenvolvimientos de la sociedad y la comunidad; da acceso a los procesos de gobierno y políticas, afirmando la obligación por parte del Estado a presentar los informes de cualquier acción gubernamental e incrementando la transparencia de las operaciones gubernamentales.

Rodríguez (2004) refiere a las características del gobierno electrónico al empleo de las TIC, a los servicios ofrecidos por el Estado de manera rápida y efectiva, la intervención de los ciudadanos en la selección de la mejor opción que cumpla con las necesidades (gestión pública), dentro de un marco de transparencia que respalde el ejercicio de la democracia y respaldada por base jurídica.

En referencia a las dimensiones del Gobierno Electrónico Salvador (2002), sostiene que esta variable contiene las siguientes dimensiones: Interna, Externa, Relacional y Promocional.

Dimensión externa, en esta etapa el gobierno electrónico se relaciona con la capacidad de proporcionar servicios y fomentar una mejor relación con los ciudadanos mediante modernos canales informáticos y de comunicación que aparecen gracias a la adopción de las TIC. Los servicios más conocidos son las páginas web creadas de las diversas

instituciones locales, otros servicios relevantes son aquellos en los que el usuario no solo puede informarse, sino que puede realizar una acción, dar su opinión, presentar reclamos, solicitar documentos o votar.

Dimensión interna, en esta etapa la implantación de las TIC tiene una relevancia en la gestión interna y en la organización de las gestiones públicas locales. Sin embargo, el tener una estrategia de transformación organizativa, el convertir a las administraciones en usuarios líderes en la aplicación de las TIC y el rediseño de metodologías pensadas en el ciudadano son el verdadero cambio.

Dimensión relacional, es esta etapa el gobierno electrónico abre la oportunidad de establecer una red y cambiar recursos con los gobiernos locales a partir de otras administraciones incluso empresas privadas y organismos sociales para mejorar sus procesos y servicios de trabajo vigentes y para la generación de nuevos. Ello se da gracias a espacios internos de las administraciones locales en donde la comunicación se hace más clara y directa.

Dimensión promocional, en esta etapa hace referencia al desarrollo de la cultura, el reto es disminuir la fractura digital enseñando y promoviendo que el ciudadano busque la información, para que pueda transformarla en conocimiento. Por otro lado, el desarrollo de los equipos requeridos y las infraestructuras para posibilitar el crecimiento y el fortalecimiento de la sociedad del conocimiento.

Salvador (2002), refiriéndose al Gobierno Electrónico, también conocido como administración on-line, e-government, administración abierta, entre otros, afirma que el concepto refiere a la aplicación de las tecnologías del lado de los gobiernos públicos locales mediante la mejora de su administración interna, mostrando mayor importancia en los servicios e información y perfeccionando los sistemas de interacción e intercambio que ofrece a sus ciudadanos y a las instituciones públicas y privadas. Por otro lado, El Gobierno electrónico en la gestión pública – CEPAL (2011), sostiene que el Gobierno Electrónico se basa en el cambio que se da entre las TIC y nuevas formas de gestionar, planificar y administrar los Gobiernos. Debido a eso, el Gobierno Electrónico busca aplicarse en la Administración Pública para poder optimizar la información a los ciudadanos y empresas con el fin de reducir tiempos y simplificar los procesos actuales. Esto permitirá que se reincorpore la participación ciudadana y que exista transparencia al momento de compartir la información de forma transparente. (Naser & Concha, 2011).

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, aceptada en el año 2007 en Santiago de Chile por los Ministros de Administración Pública y de la Reforma del Estado de los Gobiernos Latinoamericanos, El Gobierno Electrónico es mencionado como el proceso de mejora de las TIC en cuestión de la información y servicios entregados a la ciudadanía. De esta forma se podrá informar a los ciudadanos de manera eficaz los temas públicos y se les incentivará a que participen en propósitos sociales, utilización de medios digitales y que puedan tener interacciones con el Estado mediante nuevos procesos de tramitación y/o pagos vía internet. También, la Organización de la Naciones Unidas citado en Silva, 2018), determina que el Gobierno Electrónico es el servicio que brinda el Estado de forma digital a los ciudadanos y a las organizaciones cuyo fin es mejorar el servicio brindado por el Gobierno en cuanto a su eficacia y eficiencia. Se busca mejorar los procesos existentes para una mejor experiencia de los servicios públicos usados por los usuarios. Además, se busca obtener una relación coordinada entre las distintas instancias de gobierno poniendo a la ciudadanía como pieza clave en todo momento.

Presidencia del Consejo de Ministros – ONGEI (2013), determina que el Gobierno Electrónico es una reciente manera de conectar al Gobierno con sus ciudadanos y empresas que son usuarios de la información del Gobierno. Se busca que, a través de las TIC, se recopile información y se permita su difusión dentro del Gobierno y fuera de este para los servicios que presta a la ciudadanía. Esta información recopilada ayuda a la mejora de toma de decisiones debido a que dispone de la opinión y participación de las personas. Por otro lado, Pérez, Camacho, Mena, & Arroyo (2015), mencionan que el gobierno electrónico es un servicio público digital que proporciona el Estado a sus ciudadanos y al sector empresarial con la finalidad de perfeccionar los niveles de eficiencia y eficacia en el ejercicio gubernamental, transformando sus procedimientos y procesos sobre la calidad de los servicios públicos, permitiendo armonía y la organización con diferentes instituciones del gobierno. En esta etapa, la meta es perfeccionar los servicios proporcionados por la administración pública, centrándose en sus ciudadanos.

OCDE, (2003), define al gobierno electrónico como el aprovechamiento de las tecnologías, principalmente la red informática, cuyo objetivo es obtener un mejor gobierno. El gobierno electrónico no solo se limita ofrecer servicios en línea y brindar información; es decir, es un poderoso instrumento para transformar las estructuras

internas, el proceso y cultura del gobierno y hacerlo más eficiente, transparente y orientado al usuario/ ciudadano. Por otro lado, la Organización de los Estados Unidos menciona que el gobierno electrónico utiliza las TIC como herramienta en el desarrollo de una buena gobernanza; es decir, la aplicación de las TIC permite mejores niveles de eficiencia y efectividad, mejora de procesos y procedimientos, aumenta la calidad de los servicios públicos; asimismo, mejora la entrega de la información para los procesos de toma de decisiones y mejor comunicación interna, lo cual permite una mayor transparencia y participación ciudadana. Asimismo, Bwalya & Mutula (2004), concluyen que el gobierno electrónico cuyo propósito es poner en dominio público los diversos recursos de información, como una plataforma que contribuya a las decisiones que conciernen a la ciudadanía e intenta que las empresas realicen sus actividades de forma transparente solicitando información relevante para sus clientes. A nivel individual, la plataforma permite que los ciudadanos se informen de las decisiones que ejecuta el gobierno y puedan participar en la gobernanza con apoyo de las TIC. Por otro lado, el gobierno electrónico se encarga que las empresas estén informadas de las oportunidades comerciales que son solicitadas mediante licitaciones abiertas. También, IGI Global (2005), afirmó que, el gobierno electrónico, conocido, igualmente, como gobierno digital, gobierno transformador o gobierno en línea, hace referencia al uso de la tecnología de internet como plataforma base para intercambiar información, proporcionar servicios y realizar transacciones con ciudadanos, empresas y otras instituciones gubernamentales. Cabe mencionar que el gobierno electrónico puede aplicarse a nivel legal, judicial y en la administración para el desarrollo interno, la facilitación de servicios públicos o los métodos de gobernanza democrática. Otro resultado fue de Soliman & Affisco (2006), quienes afirman que el gobierno digital, basada en las telecomunicaciones (internet web, entre otros), comprende dos dominios principales: En primer lugar, usualmente denominado gobierno electrónico, vela por las necesidades de administración interna para un correcto desenvolvimiento como proveedor de información hacia sus ciudadanos. El segundo aspecto, trata sobre la democracia electrónica, el cual vela por la amplia participación ciudadana a nivel personal, grupal y representativo. Por ello, se entiende que un gobierno digital es democrático, ya que se faculta el derecho de votación.

El Banco Mundial (2005), menciona que el gobierno electrónico es el empleo de las TIC al sistema de gobierno que se tiene actualmente para poder garantizar una mejor

participación, es decir, que sea más amplia y profunda participación de ciudadanos, empresas privadas u otro tipo de institución. Además, una extensión importante del gobierno Electrónico es la Democracia Electrónica, que es el proceso y la estructura que ayuda a la interacción entre el Gobierno y el ciudadano. Esta democracia electrónica es significativa para que las personas formen parte de los procesos políticos que suceden dentro de un lugar. Asimismo, Brown (2005), menciona que el gobierno electrónico se da cuando las actividades y funciones del gobierno son modificadas usando las TIC. El Gobierno electrónico ayuda a que la sociedad pueda estar más unida con el gobierno mediante tecnologías como correos electrónicos, páginas web y otras TIC. Además, el gobierno tiene la tarea diaria de vincular la democracia con las nuevas tecnologías, es decir, que las personas pueden participar o dar su opinión en las más recientes tecnologías del gobierno electrónico. También, Anttiroiko (2008), refiere que el gobierno electrónico trata principalmente del empleo de las TIC en los procesos administrativos del Estado y que busca una mejor relación entre el gobierno y las personas de una sociedad, usuarios que usan sus tecnologías y las empresas. Para que exista una relación más directa con los ciudadanos, las tecnologías actuales tienen que ser mejoradas y ser mejor presentadas a ellos. Con una mejor difusión, esta relación contribuirá con una mayor democracia en la sociedad y el estado podrá realizar mejores acciones.

El Banco Mundial (2011), manifiesta que el gobierno electrónico busca afianzar las relaciones con los ciudadanos y las empresas mediante las tecnologías de información como el internet, redes amplias e informática en los celulares. Las tecnologías actualizadas ayudarán en el perfeccionamiento de los servicios ofrecidos, las interacciones con diversas empresas y el aumento de la democracia en los ciudadanos. Esta mejora se reflejará con mayores beneficios para los ciudadanos como tener mayor transparencia en la información, mejores ingresos, reducción de costos o menor corrupción. Por otro lado, Weerakkody & Reddick (2012), mencionan que el Gobierno Electrónico es la búsqueda de moldear a las instituciones del gobierno gracias a las TIC y así poder realizar mejorar en la sociedad y sus servicios públicos. La aplicación de las TIC ha hecho que gestión pública permita ofrecer una mejor forma de prestar servicios a los ciudadanos y a las empresas. Gracias a eso, los servicios ofrecidos son mejor enfocados y facilitados hacia la sociedad, lo cual trata de generar mayor conciencia de las acciones que se vienen realizando gracias a las nuevas tecnologías. Asimismo, Obi (2015), afirma que el Gobierno Electrónico es creado principalmente para ser el medio

entre el ciudadano y las tecnologías como correos, páginas web y entre otras más. Pero, el gobierno Digital, hace que el cambio sea mucho más significativo, ya que este se reinventa para las sociedades que utilizan tecnologías inteligentes como los celulares, computadores portátiles, tablets, etc. en los que puedes estar conectado la mayor parte del día. Esto significa que mientras las personas estén más conectadas a las tecnologías, la comunicación por parte del gobierno puede resultar más amplia y eficiente. También, OCDE (2016), manifiesta que el gobierno electrónico alude a la aplicación de las nuevas tecnologías digitales, entre ellas los celulares y las plataformas de redes sociales y el enfoque del uso de la tecnología como las disposiciones de información. Ello facilita la comunicación interna e intergubernamental así como la interacción con sus ciudadanos. Esta nueva faceta el gobierno, por la continua aplicación de las tecnologías, se vuelve más transparente, abierto y responsable frente a sus ciudadanos.

La presente investigación tiene como intención contribuir con conocimientos acerca del Gobierno Electrónico, teorías internacionales, nacionales y, conceptos en beneficio de la sociedad. Por consiguiente, permite tener la información para una acertada toma de decisiones, mecanismos accesibles para el ciudadano, a menores costos, plazos potenciar el servicio e innovar las modalidades de prestación y como consecuencia la satisfacción. Asimismo, el instrumento utilizado es la recaudación de datos por medio de encuestas que permiten medir la influencia del gobierno electrónico. Dicho instrumento, en adelante podría ser aprovechado en otras instituciones para lograr el mismo objetivo.

Sobre el planteamiento del problema del presente estudio, se ha propuesto un problema general: ¿Cuál es el nivel del gobierno electrónico que existe en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019? Asimismo, se tiene cuatro problemas específicos: (a) ¿Cuál es el nivel de la dimensión externa en el Departamento de Comisiones y el Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019?, (b) ¿Cuál es el nivel de la dimensión interna en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019?, (c) ¿Cuál es el nivel de la dimensión relacional en el Departamento de Comisiones y el Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019? y (d) ¿Cuál es el nivel de la dimensión promocional en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019?

La presente investigación cuenta con la siguiente hipótesis general: Existen diferencias significativas del gobierno electrónico en el Departamento de Comisiones y el Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019. Asimismo, tenemos cuatro hipótesis específicas, las cuales son: (a) Existen diferencias significativas en la dimensión externa del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019. (b) Existen diferencias significativas en la dimensión interna del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019. (c) Existen diferencias significativas en la dimensión relacional del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019 y (d) Existen diferencias significativas en la dimensión promocional del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.

En este estudio se tiene como objetivo general definir el nivel del gobierno electrónico en el Departamento de Comisiones y la Oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, 2019. También tenemos cuatro objetivos específicos las cuales son los siguientes: (a) Determinar el nivel de la dimensión externa en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019. (b) Determinar el nivel de la dimensión interna en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019. (c) Determinar el nivel de la dimensión relacional en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019 y (d) Determinar el nivel de la dimensión promocional en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República.

II. Método

2.1 Tipo de estudio y diseño de investigación

Enfoque

Kerlinger (citado en Sánchez, 2019), indica que el estudio bajo el enfoque cuantitativo es denominado así por tratar con referencias medibles; es decir, a los que se les puede atribuir un número, por ejemplo: la edad, número de hijos, cociente intelectual, masa, estatura, peso, entre otros. Se utilizan técnicas estadísticas para analizar los datos reunidos, el propósito más relevante es describir, explicar, predecir y controlar objetivamente sus causas y predecir su ocurrencia a partir del desvelamiento de estas, apoyando sus conclusiones en el manejo de la métrica o cuantificación, del mismo modo en el procesamiento y recolección de resultados, análisis e interpretación, a través del método hipotético-deductivo. En este aspecto, cuenta con un gran campo de aplicación dentro de las disciplinas como la química, biología, psicología, física, fisiología, etc.

Tipo de estudio

La investigación básica, igualmente entendido como investigación exacta, fundamental o pura, se dedica al objeto de estudio mas no contempla su empleo inmediata, aunque desde sus descubrimientos y resultados pueden aparecer innovadores progresos científicos (Cívicos y Hernández, 2007; Padrón, 2006).

Diseño de investigación

Según Gómez (2014), explica que el método comparativo se basa en generalizar empíricamente y verificar la hipótesis. Dentro de las ventajas del método comparativo contamos con la comprensión de las cosas antes desconocidas desde lo que ya conocemos. De igual manera, tendremos la posibilidad perfilar nuevos conocimientos, de explicar e interpretarlos, recalcar lo particular de fenómenos conocidos y sistematizar la información discerniendo las diferencias con fenómenos o casos similares.

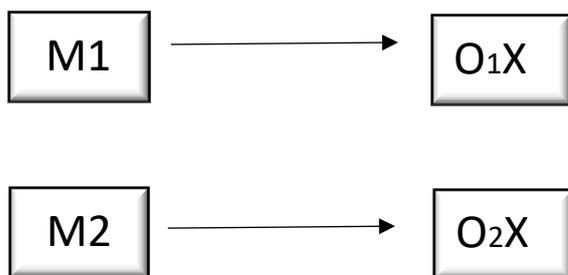


Figura 1. Diseño de estudio

Dónde:

M, M: Muestras

O, O : Observaciones

X : Gobierno Electrónico

2.2. Operacionalización de variables

Definición conceptual de la variable Gobierno Electrónico

Salvador (2002), refiriéndose al Gobierno Electrónico, también conocido como e-government, administración abierta, administración on-line, entre otros, afirma que el concepto apunta a la aplicación de las TIC del lado de las entidades públicas locales mediante la mejora de su administración interna, mostrando mayor importancia en los servicios e información y perfeccionando los sistemas de intercambio e interacción que ofrece a sus ciudadanos y a las organizaciones públicas y privadas.

Definición operacional de la variable Gobierno Electrónico

Kerlinger (1975, 1988), declara que el concepto operacional da el significado a un constructo o una variable, precisando las acciones u operaciones requeridas con el propósito de ser medidas. Dicho de otra manera, asegura que el significado operacional es variable y se entiende como un manual instructivo para el investigador, porque muestra cómo deben ser determinadas las cosas y cómo deben hacerse. A fin de cuentas, precisa o da sentido a una variable indicando al investigador el paso a paso de lo que debe hacer para medir el constructo.

Frente a la perspectiva operacional, el gobierno electrónico consta de cuatro dimensiones: Dimensión externa, Dimensión interna, la Dimensión relacional y la Dimensión promocional, cada una contiene 5 ítems.

Esta variable se mide mediante la aplicación de un cuestionario con un total de 20 ítems con escala ordinal.

Tabla 1

Operacionalización del gobierno electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y Rangos
Externa	Tecnologías Número de personas Capacidades Número de usuarios Reducción del tiempo	De 1 a 5		
Interna	Gastos administrativos Trámites realizados	De 6 a 10	Muy inadecuado (1) Inadecuado (2)	Deficiente 20 - 46
Relacional	Entidades conectadas Número de trámites actualizados Número de sugerencias y reclamos	De 11 a 15	Ni inadecuado, ni adecuado (3) Adecuado (4) Muy adecuado(5)	Regular 47 – 73 Bueno 74 - 100
Promocional	Medios de comunicación Oportunidad de la información Acceso a la información	De 16 a 20		

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

Pineda (citado en López, (2004), asegura que es la agrupación de objetos y personas de los que nos interesa entender en una investigación. "La población o universo comprende muestras de laboratorio, personas, animales, registros médicos, nacimientos entre otros".

Para este proyecto se utilizó una población conformada por 210 personas entre ellas se encuentran trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana pertenecientes al Congreso de la República.

Muestra

López (2004), lo refiere como subgrupo o porción del universo o población de la que realiza el estudio. Existen métodos para la obtención de la cantidad que compone la muestra como fórmulas, lógica y otros. Es así como entendemos que la muestra es solo una parte que representa a la población.

Para este proyecto la muestra está conformada por 90 personas entre las que se cuentan trabajadores del departamento de comisiones y el área de participación ciudadana pertenecientes al Congreso de la República.

Criterio de inclusión

Se incluye en esta investigación a los trabajadores que aceptaron voluntariamente participar respondiendo el cuestionario sobre el gobierno electrónico.

Criterio de exclusión

Se excluye de este estudio a los trabajadores que no quisieron participar voluntariamente respondiendo el cuestionario y que algunos criterios de exclusión se encontraron ausentes y por diferentes motivos.

Muestreo

Cordero, Cabrera, Caraballo & Manso (2015), mencionan que el muestreo se interpreta como una técnica por la que se deducen valores verdaderos de una población, por medio de la experiencia obtenida de una muestra. Al usar muestras para calcular valores de una población se obtendrán distintas ventajas. Por lo general, se puede asegurar que el muestreo ayuda a reducir considerablemente los costos de los materiales del estudio, propicia la obtención de la información con mayor rapidez y permite lograr resultados con calidad superior. Asimismo, se precisa que en esta investigación se ha realizado el muestreo no aleatorio.

2.4 Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Kuechler (1998), sostiene que una encuesta se basa en la recolección de datos para un estudio en particular haciendo uso de un cuestionario estandarizado brindado por entrevistadores capacitados, dirigido a una muestra elegida al azar de manera presencial, a través de una llamada, o distribuida, especialmente, por mail, para que puedan responderla.

Cuestionario

Sierra (citado en Corral, 2010), indica que es una herramienta o ítems que consiste en aplicar una serie de preguntas, utilizada por el investigador para recolectar información de la muestra seleccionada sobre un determinado problema de investigación del que nos interesa conocer.

Validez

Zavando, Suazo & Manterola (2010), comentan que el término validez se utiliza para indicar los atributos positivos que tiene un instrumento de medición o clasificación, la legitimización apresurada de un método o instrumento en especial causaría confusión y podría brindar falsas estimaciones. En así que en este estudio se ha realizado el proceso de validez de contenido, por medio del juicio de tres expertos:

Tabla 2

Resultado de la validez de contenido

Experto	Especialidad	Opinión
Dr. Noel Alcas Zapata	Metodólogo	Aplicable
Mg. César Garay Ghilardi	Administración	Aplicable
Mg. Samuel Rivera Castilla	Administración	Aplicable

Confiabilidad

Kerlinger & Lee (2002). La confiabilidad o, dicho de otra manera, fiabilidad, hace referencia a la congruencia o constancia de una medida. La definición técnica de confiabilidad puede ayudar a resolver problemas teóricos y prácticos puesto que se origina de la investigación de qué tanto error de medición existe en un instrumento de medición, teniendo en cuenta la varianza sistemática, de la misma manera la varianza por el azar.

En referencia al proceso de la confiabilidad del cuestionario que mide el gobierno electrónico se seleccionó una prueba piloto de 25 trabajadores que no desearon participar en la muestra de estudio. El estadístico utilizado fue el Alfa de Cronbach, el cual es igual a 0,875, lo cual demuestra que el instrumento es confiable.

2.5 Procedimiento

El procedimiento se inició con el nombre de mi tesis, para ello recabe información relacionado al tema, estudios previos internacionales y nacionales; luego se determinó realizar una encuesta para la recopilación de datos, una vez obtenida se hizo la tabulación en excel para analizarla en el programa SPSS, haciendo el análisis a nivel descriptivo con el estadístico. Posteriormente se plasmaron en tablas y gráficos los resultados.

2.6 Método de análisis de datos

En este estudio el método de análisis de datos se realizó a nivel descriptivo generando con el programa SPSS tablas y figuras con su respectivo análisis tanto para la variable gobierno electrónico como para sus dimensiones, con respecto a los grupos de estudio. Asimismo, en el nivel inferencial, para precisar la probable existencia de diferencias en las percepciones entre los grupos de estudio, se aplicó el estadístico de prueba de hipótesis U-Mann Withney.

2.7 Aspectos éticos

En referencia a los aspectos éticos se puede afirmar que no existe autoplagio, se ha respetado las autorías de las fuentes de información a las cuales se ha tenido acceso. Asimismo, se respeta el protocolo de la Universidad Cesar Vallejo, así como el anonimato y reserva de las personas que proporcionaron la información, respondiendo el cuestionario.

III. Resultados

3.1 Descripción del gobierno electrónico

Tabla 3

Niveles del gobierno electrónico, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana

		Grupos			
		Departamento de comisiones	Oficina de participación ciudadana	Total	
Gobierno electrónico	Deficiente	Recuento	2	18	20
		% dentro de Grupos	2,9%	90,0%	22,2%
	Regular	Recuento	42	2	44
		% dentro de Grupos	60,0%	10,0%	48,9%
	Bueno	Recuento	26	0	26
		% dentro de Grupos	37,1%	0,0%	28,9%
Total	Recuento	70	20	90	
	% dentro de Grupos	100,0%	100,0%	100,0%	

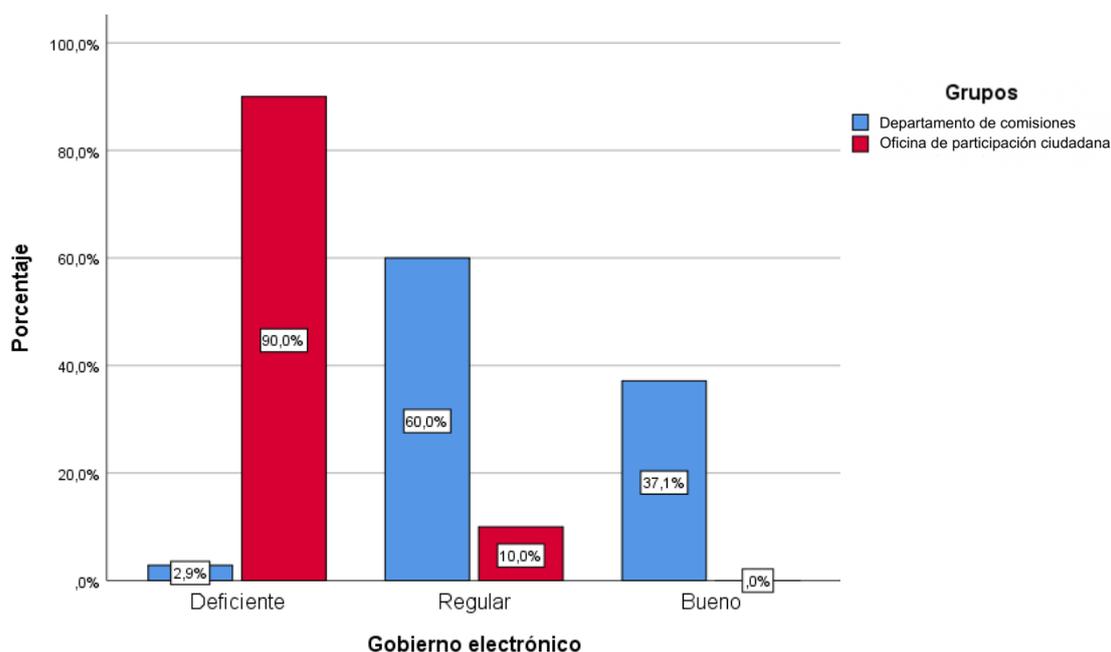


Figura 2. Niveles del gobierno electrónico, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana

En la tabla 3 y figura 2, se muestran los niveles del gobierno electrónico, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República del Perú. El gobierno electrónico en la oficina de participación

ciudadana está en el nivel deficiente y representa el 90,0%, y en el departamento de comisiones se encuentra en el nivel regular con el 60,0%.

Tabla 4

Niveles de la dimensión externa, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana

		Tabla cruzada Dimensión externa*Grupos			
		Grupos		Total	
Dimensión externa		Departamento de comisiones	Oficina de participación ciudadana		
		Dimensión externa	Deficiente	Recuento	5
% dentro de Grupos	7,1%			55,0%	17,8%
Regular	Recuento		38	9	47
	% dentro de Grupos		54,3%	45,0%	52,2%
Bueno	Recuento		27	0	27
	% dentro de Grupos		38,6%	0,0%	30,0%
Total	Recuento	70	20	90	
	% dentro de Grupos	100,0%	100,0%	100,0%	

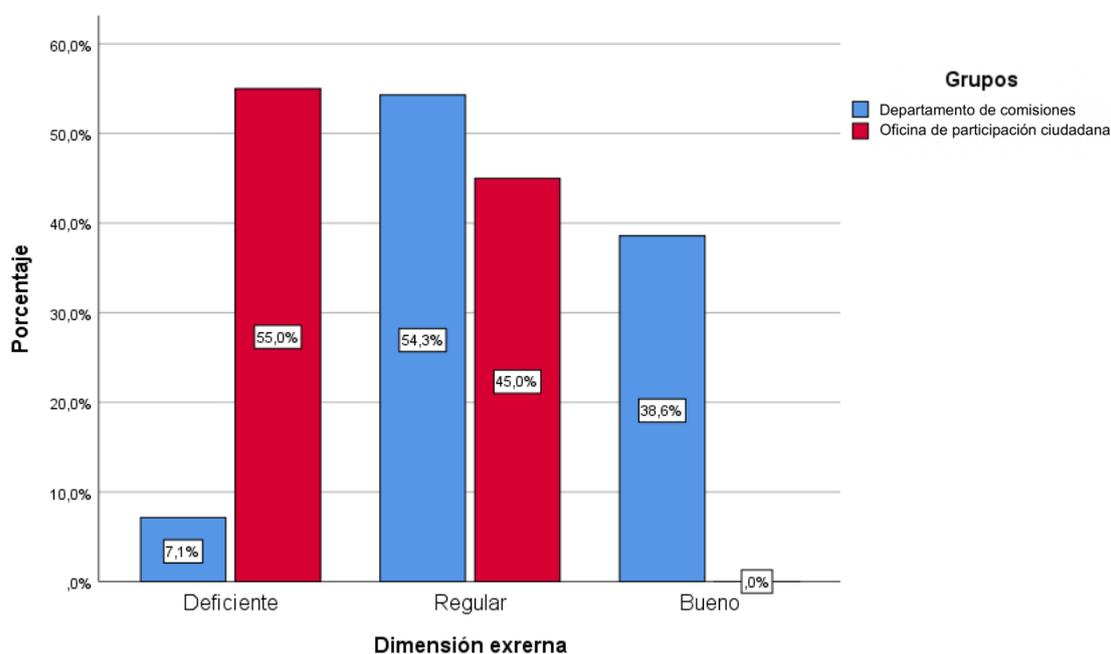


Figura 3. Niveles de la dimensión externa, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana

En la tabla 4 y figura 3, se muestran los niveles de la dimensión externa, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República del Perú. La dimensión externa en la oficina de participación

ciudadana está en el nivel deficiente y representa el 55,0%, y en el departamento de comisiones se encuentra en el nivel regular con el 54,3%.

Tabla 5

Niveles de la dimensión interna, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana

Tabla cruzada Dimensión interna*Grupos

		Grupos			
		Departamento de comisiones	Oficina de participación ciudadana	Total	
Dimensión interna	Deficiente	Recuento	1	13	14
		% dentro de Grupos	1,4%	65,0%	15,6%
	Regular	Recuento	40	7	47
		% dentro de Grupos	57,1%	35,0%	52,2%
	Bueno	Recuento	29	0	29
		% dentro de Grupos	41,4%	0,0%	32,2%
Total	Recuento	70	20	90	
	% dentro de Grupos	100,0%	100,0%	100,0%	

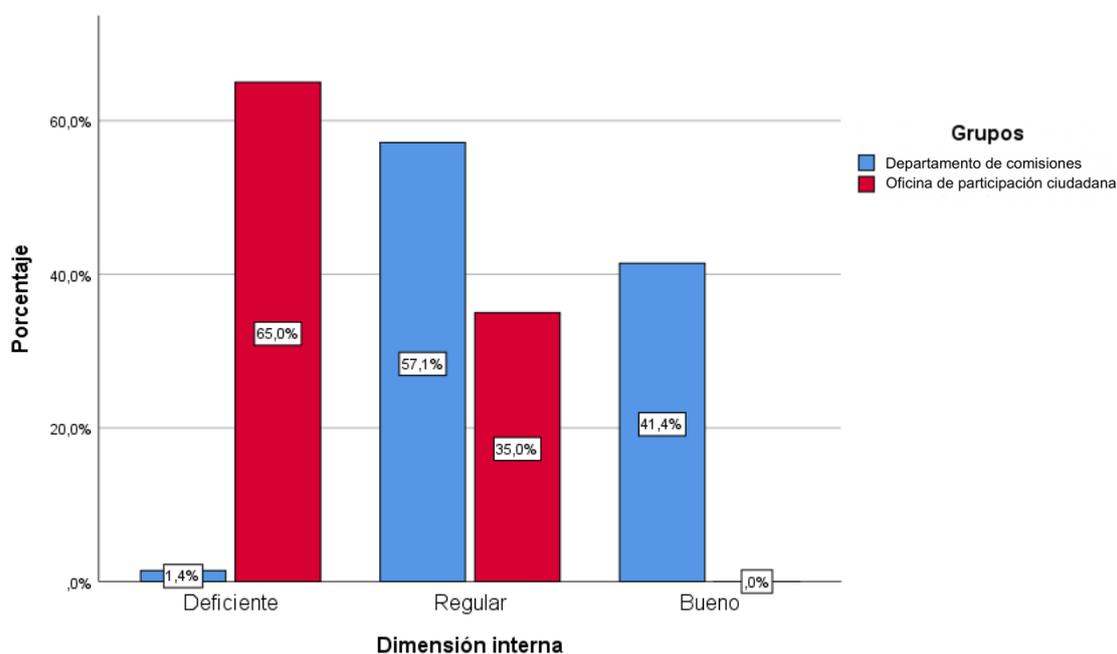


Figura 4. Niveles de la dimensión externa, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana

En la tabla 5 y figura 4, se muestran los niveles de la dimensión interna, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República del Perú. La dimensión interna en la oficina de participación

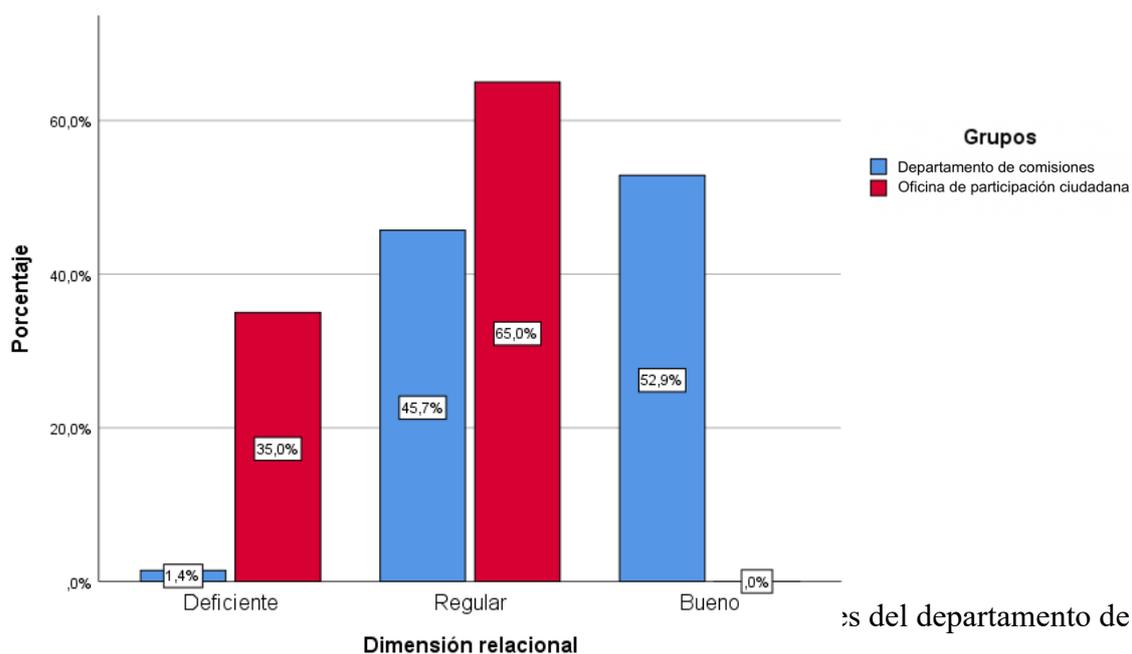
ciudadana está en el nivel deficiente y representa el 65,0%, y en el departamento de comisiones se encuentra en el nivel regular con el 57,1%.

Tabla 6

Niveles de la dimensión relacional, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana

Tabla cruzada Dimensión relacional*Grupos

		Grupos			
		Departamento de comisiones	Oficina de participación ciudadana	Total	
Dimensión relacional	Deficiente	Recuento	1	7	8
		% dentro de Grupos	1,4%	35,0%	8,9%
	Regular	Recuento	32	13	45
		% dentro de Grupos	45,7%	65,0%	50,0%
	Bueno	Recuento	37	0	37
		% dentro de Grupos	52,9%	0,0%	41,1%
Total		Recuento	70	20	90
		% dentro de Grupos	100,0%	100,0%	100,0%



COMISIONES Y LA OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En la tabla 6 y figura 5, se muestran los niveles de la dimensión relacional, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República del Perú. La dimensión relacional en la oficina de participación ciudadana está en el nivel regular y representa el 65,0%, y en el departamento de comisiones se encuentra en el nivel bueno con el 52,9%.

Tabla 7

Niveles de la dimensión promocional, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana

Tabla cruzada Dimensión promocional*Grupos

Dimensión promocional		Grupos		Total	
		Departamento de comisiones	Oficina de participación ciudadana		
Dimensión promocional	Deficiente	Recuento	1	1	2
		% dentro de Grupos	1,4%	5,0%	2,2%
	Regular	Recuento	16	19	35
		% dentro de Grupos	22,9%	95,0%	38,9%
	Bueno	Recuento	53	0	53
		% dentro de Grupos	75,7%	0,0%	58,9%
Total	Recuento	70	20	90	
	% dentro de Grupos	100,0%	100,0%	100,0%	

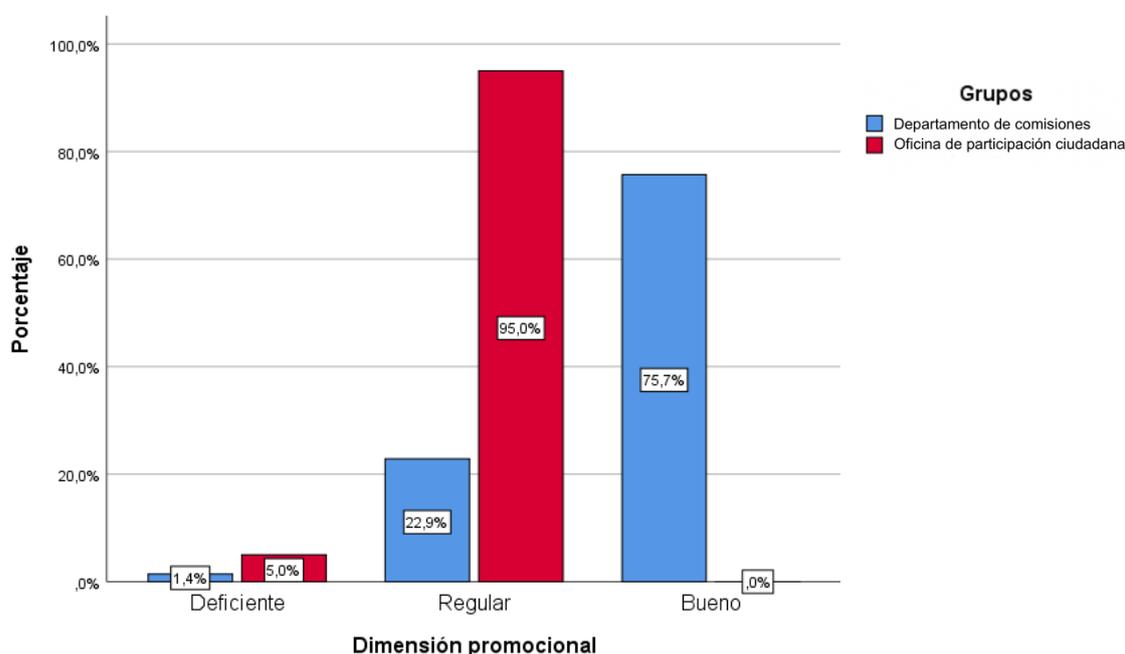


Figura 6. Niveles de la dimensión promocional, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana

En la tabla 7 y figura 6, se muestran los niveles de la dimensión promocional, según los trabajadores del departamento de comisiones y la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República del Perú. La dimensión promocional en la oficina de participación ciudadana está en el nivel regular y representa el 95,0%, y en el departamento de comisiones se encuentra en el nivel bueno con el 75,7%.

3.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existen diferencias significativas del gobierno electrónico en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.

H₁: Existen diferencias significativas del gobierno electrónico en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.

Regla de decisión:

Si Sig. Asintótica (bilateral) < 0,05; rechazar H₀

Si Sig. Asintótica (bilateral) ≥ 0,05; aceptar H₀

Tabla 8

Rangos promedios del gobierno electrónico

Rangos				
	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Gobierno electrónico	Departamento de comisiones	70	55,16	3861,00
	Oficina de participación ciudadana	20	11,70	234,00
	Total	90		

En la tabla 8, se presentan los rangos promedios del gobierno electrónico entre los dos grupos de estudio. Se observa que la diferencia de rangos promedios entre el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana es igual a 43,46, lo cual indica la existencia de diferencias entre las percepciones de los grupos.

Tabla 9

Resultados del estadístico U de Mann-Whitney

Estadísticos de prueba ^a	
	Gobierno electrónico
U de Mann-Whitney	24,000
W de Wilcoxon	234,000
Z	-6,566
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupos

En la tabla 9, se muestra el estadístico U de Mann-Whitney de la prueba de hipótesis. Se observa, además, que la sig. asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05, y el estadístico U de Mann-

Whitney = 24,000, lo cual permite rechazar H_0 . Por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas del gobierno electrónico en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.

Hipótesis específica 1

H_0 : No existen diferencias significativas en la dimensión externa del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.

H_1 : Existen diferencias significativas en la dimensión externa del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.

Tabla 10

Rangos promedios de la dimensión externa

		Rangos			
	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos	
Dimensión externa	Departamento de comisiones	70	53,79	3765,00	
	Oficina de participación ciudadana	20	16,50	330,00	
	Total	90			

En la tabla 10, se presentan los rangos promedios de la dimensión externa entre los dos grupos de estudio. Se observa que la diferencia de rangos promedios entre el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana es igual a 37,29, lo cual indica la existencia de diferencias entre las percepciones de los grupos.

Tabla 11

Resultados del estadístico U de Mann-Whitney

Estadísticos de prueba ^a	
Dimensión externa	
U de Mann-Whitney	120,000
W de Wilcoxon	330,000
Z	-5,650
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupos

En la tabla 11, se muestra el estadístico U de Mann-Whitney de la prueba de hipótesis. Se observa, además, que la sig. asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05, y el estadístico U de Mann-Whitney = 120,000, lo cual permite rechazar H_0 . Por lo tanto, se concluye que existen

diferencias significativas en la dimensión externa del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.

Hipótesis específica 2

H₀: No existen diferencias significativas en la dimensión interna del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.

H₁: Existen diferencias significativas en la dimensión interna del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.

Tabla 12

Rangos promedios de la dimensión interna

Rangos				
	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Dimensión interna	Departamento de comisiones	70	54,91	3844,00
	Oficina de participación ciudadana	20	12,55	251,00
	Total	90		

En la tabla 12, se presentan los rangos promedios de la dimensión interna entre los dos grupos de estudio. Se observa que la diferencia de rangos promedios entre el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana es igual a 42,36, lo cual indica la existencia de diferencias entre las percepciones de los grupos.

Tabla 13

Resultados del estadístico U de Mann-Whitney

Estadísticos de prueba^a	
Dimensión promiocial	
U de Mann-Whitney	114,500
W de Wilcoxon	324,500
Z	-5,742
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupos

En la tabla 13, se muestra el estadístico U de Mann-Whitney de la prueba de hipótesis. Se observa, además, que la sig. asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05, y el estadístico U de Mann-Whitney = 114,500, lo cual permite rechazar H₀. Por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas en la dimensión interna del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.

Hipótesis específica 3

H₀: No existen diferencias significativas en la dimensión relacional del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.

H₁: Existen diferencias significativas en la dimensión relacional del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.

Tabla 14

Rangos promedios de la dimensión relacional

		Rangos		
	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Dimensión relacional	Departamento de comisiones	70	55,06	3854,50
	Oficina de participación ciudadana	20	12,03	240,50
	Total	90		

En la tabla 14, se presentan los rangos promedios de la dimensión relacional entre los dos grupos de estudio. Se observa que la diferencia de rangos promedios entre el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana es igual a 43,03, lo cual indica la existencia de diferencias entre las percepciones de los grupos.

Tabla 15

Resultados del estadístico U de Mann-Whitney

Estadísticos de prueba ^a	
Dimensión relacional	
U de Mann-Whitney	30,500
W de Wilcoxon	240,500
Z	-6,532
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupos

En la tabla 15, se muestra el estadístico U de Mann-Whitney de la prueba de hipótesis. Se observa, además, que la sig. asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05, y el estadístico U de Mann-Whitney = 30,500, lo cual permite rechazar H₀. Por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas en la dimensión relacional del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.

Hipótesis específica 4

H₀: No existen diferencias significativas en la dimensión promocional del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.

H₁: Existen diferencias significativas en la dimensión promocional del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.

Tabla 16

Rangos promedios de la dimensión promocional

Rangos				
	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Dimensión promocional	Departamento de comisiones	70	53,86	3770,50
	Oficina de participación ciudadana	20	16,23	324,50
	Total	90		

En la tabla 16, se presentan los rangos promedios de la dimensión promocional entre los dos grupos de estudio. Se observa que la diferencia de rangos promedios entre el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana es igual a 37,63, lo cual indica la existencia de diferencias entre las percepciones de los grupos.

Tabla 17

Resultados del estadístico U de Mann-Whitney

Estadísticos de prueba^a	
	Dimensión promocional
U de Mann-Whitney	114,500
W de Wilcoxon	324,500
Z	-5,742
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupos

En la tabla 17, se muestra el estadístico U de Mann-Whitney de la prueba de hipótesis. Se observa, además, que la sig. asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05, y el estadístico U de Mann-Whitney = 114,500, lo cual permite rechazar H₀. Por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas en la dimensión promocional del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.

IV. Discusión

En este estudio se tuvo como objetivo general determinar el nivel del gobierno electrónico en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.

En referencia al objetivo general los resultados descriptivos indican que el gobierno electrónico en la oficina de participación ciudadana está en el nivel deficiente y representa el 90,0%, y en el departamento de comisiones se encuentra en el nivel regular con el 60,0%. Por otra parte, los resultados inferenciales evidencian que existen diferencias significativas del gobierno electrónico en el Departamento de Comisiones y la Oficina de participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019, lo cual se demuestra con el estadístico U de Mann-Whitney = 24,000 y la sig. asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05. Estos resultados están en el mismo sentido de los que afirmó Tijerino (2015) dado que el gobierno electrónico ayuda en la simplificación a la administración pública y añade que la participación ciudadana ayuda a que estos procesos resulten de manera eficaz y eficiente. También, Barragán & Guevara (2016) afirman que el gobierno electrónico es un medio que tiene la finalidad de incorporar al ciudadano de forma social, económica y políticamente, utilizar plataformas virtuales nacionales y regionales que permiten que se puedan editar, producir, almacenar e intercambiar información para la difusión de conocimientos. Estos medios de informática ayudarán al crecimiento y desarrollo de una correcta Administración Pública Nacional.

Sobre el primer objetivo específico, los resultados descriptivos indican que la dimensión externa en la oficina de participación ciudadana está en el nivel deficiente y representa el 55,0%, y en el departamento de comisiones se encuentra en el nivel regular con el 54,3%. Por otra parte, los resultados inferenciales muestran que existen diferencias significativas en la dimensión externa del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019, lo cual se verifica con el estadístico U de Mann-Whitney = 112,000 y la sig. asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05. Estos resultados son similares a los de Martínez (2017) quien añade que, el principal problema del gobierno electrónico no solo trata sobre la aplicación de las tecnologías o su capacidad para usarlas, sino que mayormente es la actitud del gobierno en términos de la voluntad política de los gubernamentales y en la actitud de estos como proveedores de la información y servicios.

En referencia al segundo objetivo específico, los resultados descriptivos indican que la dimensión interna en la oficina de participación ciudadana está en el nivel deficiente y representa el 65,0%, y en el departamento de comisiones se encuentra en el nivel regular con el 57,1%. También, a nivel inferencial se muestra que existen diferencias significativas en la dimensión interna del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019, lo cual se demuestra con el estadístico U de Mann-Whitney = 114,500 y la sig. asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05. Sin embargo, Reynoso (2018) añade que el gobierno electrónico es una herramienta importante en la Gestión Pública puesto que permite una mejora en la calidad ofrecidos a los ciudadanos. Asimismo, Choquenaira (2018) afirmó que, los jóvenes son excluidos de la sociedad debido a que no tienen acceso al internet, por falta de recursos económicos, para informarse de los servicios que proporciona el gobierno electrónico, y las personas que practican el idioma quechua-hablante, no pueden traducir la información del internet.

En relación al tercer objetivo específico, los resultados descriptivos indican que, la dimensión relacional en la oficina de participación ciudadana está en el nivel regular y representa el 65,0%, y en el departamento de comisiones se encuentra en el nivel bueno con el 52,9%. Por otra parte, el estadístico U de Mann-Whitney = 30,500 y la sig. asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05. Por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas en la dimensión relacional del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019. Estos resultados no guardan relación con lo que teóricamente sostienen Criado y Gil-García (2013) quienes afirman que la gestión y las políticas públicas cuentan con una relación más directa con la toma y el empleo de las TIC, el aspecto tecnológico del sector público es cada vez más potente. En los últimos años ha tomado relevancia elementos como el liderazgo, la gestión del capital humano, el diseño y cambio organizativo, las relaciones y comunicación entre administrativas internas y las relaciones intergubernamentales y el marketing enfocado a servicios, de igual manera la transparencia, los cuales están situados en un contexto en el que las áreas públicas son fuertes consumidores de tecnologías de información.

En cuanto al cuarto objetivo específico, los resultados descriptivos indican que, la dimensión promocional en la oficina de participación ciudadana está en el nivel regular y representa el 95,0%, y en el departamento de comisiones se encuentra en el nivel bueno con el 75,7%. También, los resultados inferenciales indican que el estadístico U de Mann-Whitney = 114,500 y la sig. asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05. Por lo tanto, se concluye

que existen diferencias significativas en la dimensión promocional del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019. Estos resultados contrastan con lo que teóricamente sostiene Rivera (2006) quien manifiesta que el gobierno electrónico se enfoca en la gestión interna del sector público al igual que en el trato diario con sus ciudadanos, quienes son también consumidores de los servicios públicos. Es importante establecer una mejor manera de estructurar la gestión pública con el fin de incrementar el acceso a la información, mejorar la transparencia, la eficiencia y la atención hacia los ciudadanos mediante el manejo estratégico de las TICs.

V. Conclusiones

Primera:

En referencia al objetivo general los resultados descriptivos indican que el gobierno electrónico en la oficina de participación ciudadana está en el nivel deficiente y representa el 90,0%, y en el departamento de comisiones se encuentra en el nivel regular con el 60,0%. Por otra parte, los resultados inferenciales evidencian que existen diferencias significativas del gobierno electrónico en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019, lo cual se demuestra con el estadístico U de Mann-Whitney = 24,000 y la sig. asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05.

Segunda:

Sobre el primer objetivo específico, los resultados descriptivos indican que la dimensión externa en la oficina de participación ciudadana está en el nivel deficiente y representa el 55,0%, y en el departamento de comisiones se encuentra en el nivel regular con el 54,3%. Por otra parte, los resultados inferenciales muestran que existen diferencias significativas en la dimensión externa del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019, lo cual se verifica con el estadístico U de Mann-Whitney = 112,000 y la sig. asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05.

Tercera:

En referencia al segundo objetivo específico, los resultados descriptivos indican que la dimensión interna en oficina de participación ciudadana está en el nivel deficiente y representa el 65,0%, y en el departamento de comisiones se encuentra en el nivel regular con el 57,1%. También, a nivel inferencial se muestra que existen diferencias significativas en la dimensión interna del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019, lo cual se demuestra con el estadístico U de Mann-Whitney = 114,500 y la sig. asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05.

Cuarta:

En relación al tercer objetivo específico, los resultados descriptivos indican que, la dimensión relacional en la oficina de participación ciudadana está en el nivel regular y representa el 65,0%, y en el departamento de comisiones se encuentra en el nivel bueno con

el 52,9%. Por otra parte, el estadístico U de Mann-Whitney = 30,500 y la sig. asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05. Por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas en la dimensión relacional del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.

Quinta:

En cuanto al cuarto objetivo específico, los resultados descriptivos indican que, la dimensión promocional en la Oficina de participación ciudadana está en el nivel regular y representa el 95,0%, y en el departamento de comisiones se encuentra en el nivel bueno con el 75,7%. También, los resultados inferenciales indican que el estadístico U de Mann-Whitney = 114,500 y la sig. asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05. Por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas en la dimensión promocional del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.

VI. Recomendaciones

Primera:

Se recomienda al Presidente del Congreso de la República del Perú, establecer estrategias institucionales a fin de mejorar el servicio que se brinda a la ciudadanía mediante la plataforma virtual, en donde se informa y se da acceso a la información que es de carácter público.

Segunda:

Se sugiere al Presidente del Congreso de la República del Perú, aprovechar las experiencias exitosas sobre el gobierno electrónico de otros congresos de países de la región o de otros continentes, con el propósito de incorporarlas y mejorar la calidad del servicio virtual de la institución a los ciudadanos.

Tercera:

Se sugiere para futuras investigaciones académicas sobre el gobierno electrónico en el Congreso de la República del Perú, se amplíe la muestra de estudio y se incorporen a todos los trabajadores de las áreas administrativas de la institución.

Cuarta:

Se recomienda al Presidente del Congreso de la República del Perú, realizar campañas de información y orientación del manejo de su plataforma virtual, a fin de que los ciudadanos puedan tener fácil acceso a la información que necesiten.

Quinta:

Se recomienda al Presidente del Congreso de la República del Perú, capacitar a los trabajadores de las diferentes áreas administrativas, a fin de que conozcan las ventajas de la plataforma virtual. Asimismo, los mismos puedan interactuar con los ciudadanos y responder las consultas que de este proceso se generen.

Referencias

- Anttiroiko, A. (2008). *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*. Retrieved from <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vV7oGK027noC&oi=fnd&pg=PR1&dq=electronic+government+concepts&ots=wY7qEYhqZM&sig=K3nBkZTXIDYe57aoTu94eIQdUa4#v=onepage&q=electronic%20government%20concepts&f=false>
- Barragán, X. & Guevara, F. (2016). *El gobierno electrónico en Ecuador*. / *E-Government in Ecuador Revista Ciencia UNEMI*, 9, 19), 110 – 127. Retrieved from [file:///C:/Users/Williams/Downloads/Dialnet-ElGobiernoElectronicoEnEcuador-5774786%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Williams/Downloads/Dialnet-ElGobiernoElectronicoEnEcuador-5774786%20(1).pdf). <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp110-127p>
- Broadband Policies for Latin America and the Caribbean (2016). *Digital government*. Retrieved from <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264251823-15-en.pdf?expires=1578672029&id=id&accname=guest&checksum=01B9E64F0094C178B2B02CC4C0DF967A>
- Brown, D. (2005). *Electronic government and public administration*. Retrieved from <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0020852305053883>
- Bwalya, K. and Mutula, S. (2014). *E-Government: Implementation, Adoption and Synthesis in Developing Countries*. Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com/upc.remotexs.xyz/lib/upc-ebooks/reader.action?docID=1174153>
- Conesa, P. & Egea, P. (2000). *Operativización de variables en la investigación psicológica*. *Psicothema*, 12(Su2), 157-162. ISSN: 0214-9915. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=727/727970>
- Corral, Y. (2010). *Diseño de Cuestionarios para recolección de datos*. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36/art08.pdf>

- Criado, J. & Gil-García, J. (2013). *Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. Gestión y política pública*, 22(spe), 03-48. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400001&lng=es&tlng=es.
- Cordero, Cabrera, Caraballo y Manso (2015). *El muestreo estadístico, herramienta para proteger la objetividad e independencia de los auditores internos en las empresas cooperativas*. Revista Cooperativismo y Desarrollo Vol. 3, No. 2 (2015). Recuperado de [file:///C:/Users/Williams/Downloads/Dialnet-ElMuestreoEstadisticoHerramientaParaProtegerLaObjeto-5233986%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Williams/Downloads/Dialnet-ElMuestreoEstadisticoHerramientaParaProtegerLaObjeto-5233986%20(1).pdf)
- Choquenaira, G. (2018). *Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechuhablante*. Recuperado de **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.**
- Fabiani, B. (2017). *Gobierno electrónico y desarrollo institucional en las universidades públicas de la Zona 5, Ecuador 2012-2015*. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/8235>
- Gomez, C. & De León, E. (2014). *Método comparativo Cap. 11*. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/9802/1/Estudio%20Comparado.pdf>
- IGI Global (2005). What is Electronic Government (e-Government). Ricifom. Retrieved from <https://www.igi-global.com/dictionary/investigating-enterprise-application-integration-adoption/9385>
- López, Pedro Luis. (2004). *Población muestra y muestreo*. Punto Cero, 09(08), 69-74. Recuperado en 13 de enero de 2020. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.

- Martínez, F. (2017). *Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay*. Recuperado de http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR_Tesis%20Maestria_Portales%20Web%20Locales.pdf?sequence=1
- Máser, A. y Concha, G. (2011). ILPES – CEPAL. *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf
- Obi, T. (2015). A Decade of World e-Government Rankings. Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com/upc.remotexs.xyz/lib/upc-ebooks/reader.action?docID=2190963&query=>
- OCDE (2003). IMPLEMENTING E-GOVERNMENT IN OECD COUNTRIES: EXPERIENCES AND CHALLENGES. Retrieved from <http://www.oecd.org/mena/governance/36853121.pdf>
- Organization of American States (2010). About e-Governmen. Retrieved from <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGestiónPúblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx?language=en-us>
- Orler, J. (2010). El uso de encuestas en Sociología Jurídica. Los sondeos de opinión sobre la Administración de Justicia: posibilidad de un estudio Cross-Country en Argentina y España. *Revista Derecho y Ciencias Sociales*. Febrero 2010. N°2.Pgs.215-229. ISSN 1852-2971
- Instituto de Cultura Jurídica y Maestría en Sociología Jurídica. FCJyS.UNLP. Recuperado de [file:///C:/Users/Williams/Downloads/Dialnet-EIUsodeEncuestasEnSociologiaJuridica-5618191%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Williams/Downloads/Dialnet-EIUsodeEncuestasEnSociologiaJuridica-5618191%20(1).pdf)
- Pérez, R., Camacho, O., Mena, E., & Arroyo, G. (2015). *Análisis general del gobierno electrónico en México*. PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad, 5(9). Recuperado de <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/253/376>
- Presidencia de Consejo de Ministros (PCM), Secretaría de Gestión Pública. *Avances de*

la Reforma y Modernización del Estado en el Perú. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/Avances-de-la-Reforma-y-Modernizacion-del-Estado-en-el-Peru.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros (2015). *Marco Conceptual sobre Reforma y Modernización del Estado y de la Gestión Pública.* Recuperado de <file:///C:/Users/Williams/Downloads/marco-conceptual-sobre-reforma-y-modernizacin-del-estado.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros – ONGEI (2013). *Una Mirada al Gobierno Electrónico en el Perú.* Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)

Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2),248-252. ISSN: 1317-0570. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=993/99315569010>

Reynoso, O. (2018). *La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.* Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ricoy C. (2006). *Contribución sobre los paradigmas de investigación.* *Educação*, 31(1), 11-22. ISSN: 0101-9031. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1171/117117257002>

Rivera Urrutia, Eugenio (2006). *Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico.* Una revisión de la literatura. *Gestión y Política Pública*, XV(2),259-305. ISSN: 1405-1079. Recuperad de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133/13315202>

Rodríguez, G. (2004). *Gobierno electrónico: Hacia la modernización y transferencia de la gestión pública.* *Revista de Derecho*, núm. 21, 2004, pp. 1-23. Universidad del Norte

Barranquilla, Colombia. Recuperado de
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=851/85102101>

Salvador, M. (2002). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*. In VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal (pp. 8–11). Retrieved from
<https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=4fc8e916-df25-a095-021b-84e5a8744131&documentId=289dbbeb-5cce-3287-b748-8cf73d2992d1>

Sánchez Flores, Fabio Anselmo. (2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos*. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. Recuperado de
<https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-25162019000100008&script=sci_arttext

Silva, F. (2018). Gobierno Electrónico. Recuperado de
<https://www.alainet.org/es/articulo/190449>

Soliman, K. and Affisco, J. (2006). E-Government. Recovered from
<http://ebookcentral.proquest.com/upc.remotexs.xyz/lib/upc-ebooks/reader.action?docID=258153>

T, X., (2015). *El Gobierno Electrónico en el Municipio Mexicano como desarrollador de la ciudadanía digital*. Recuperado de
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14114>

The world bank (2011). Definition of E-Government
https://www.worldbank.org/en/webarchives/archive?url=http%3A%2F%2Fweb.worldbank.org%2Farchive%2Fwebsite01358%2FWEB%2F0__CON-7.HTM%3FcontentMDK%3D20507153%26contentTypePK%3D217265%26folderPK%3D265250%26sitePK%3D702479%26callCR%3Dtrue%26menuPK%3D702592%26theSitePK%3D702586&mdk=23350751 Retrieved from

The world bank (2005). E-government tool kit for developing countries. Retrieved from https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p::usmarcdef_0000139418&file=/in/rest/annotationSVC/DownloadWatermarkedAttachment/attach_import_cf56988f-62df-4d5a-acee-a59c0b1b84ac%3F_%3D139418eng.pdf&updateUrl=updateUrl8020&ark=/ark:/48223/pf0000139418/PDF/139418eng.pdf.multi&fullScreen=true&locale=en#%5B%7B%22num%22%3A58%2C%22gen%22%3A0%7D%2C%7B%22name%22%3A%22XYZ%22%7D%2C0%2C842%2Cnull%5D

Vargas, Z. (2009). *La Investigación Aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. Revista Educación [en línea]. 2009, 33 (1), 155-165. ISSN: 0379-7082. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>

Weerakkody, V. and Reddick, Ch. (2012). Public Sector Transformation Through E-Government : Experiences from Europe and North America. Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com/upc.remotexs.xyz/lib/upc-ebooks/reader.action?docID=1075171>

Zambrano-Yépez, C., Vélez-Romero X. & Vélez-Romero, Y. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2019.5.3.julio.355-374>

Zavando, D., Suazo I. & Manterola C. (2010). Validez en la investigación imaginológica. Recuperado de Revista chilena de radiología, 16(2), 75-79. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-93082010000200007>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: **Gobierno Electrónico en dos áreas del Congreso de la República, 2019.**

Autor: **Inés Margarita Belleza Cabanillas**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es el nivel del gobierno electrónico en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión externa en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión interna en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión relacional en el Departamento de Comisiones y la Oficina de</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel del gobierno electrónico en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión externa en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión interna en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión relacional en</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existen diferencias significativas del gobierno electrónico en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existen diferencias significativas en la dimensión externa del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.</p> <p>Existen diferencias significativas en la dimensión interna del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.</p> <p>Existen diferencias significativas en la dimensión relacional del Departamento</p>	Variable 1: Gobierno Electrónico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Externa	Tecnologías Número de personas capacitadas Número de usuarios Reducción de tiempo	1 – 5	Muy inadecuado (1) Inadecuado (2) Ni inadecuado, ni adecuado (3) Adecuado (4) Muy adecuado (5)	Deficiente 20 - 46 Regular 47 - 73 Bueno 74 -100
		Interna	Gastos administrativos Trámites realizados	6 - 10			
		Relacional	Entidades conectadas Número de trámites actualizados Número de sugerencias y reclamos	11 - 15			
		Promocional	Medios de comunicación Oportunidad de la información Acceso a la información	16 – 20			

<p>Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019?</p> <p>¿Cuál es nivel de la dimensión promocional en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019?</p>	<p>el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión promocional en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.</p>	<p>de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.</p> <p>Existen diferencias significativas en la dimensión promocional del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019.</p>					
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Nivel: Básico</p> <p>Diseño:</p> <p>Descriptivo comparativo</p> <p>Método:</p> <p>Hipotético deductivo</p>	<p>Población: 210 trabajadores del Congreso de la República</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>No aleatorio</p> <p>Tamaño de muestra: 90</p>	<p>Variable 1: Gobierno Electrónico</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: tesista</p> <p>Año: 2019</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación:</p> <p>Forma de Administración:</p>		<p>DESCRIPTIVA: Para el análisis descriptivo se utilizaron tablas y figuras.</p> <p>Inferencial: El análisis inferencial se utilizó el estadístico U-Man Withney</p>			

Anexo 2: Instrumento de medición de la variable

CUESTIONARIO

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al Gobierno Electrónico en dos áreas del Congreso de la República. Para lo cual, le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados, nos permitirán proponer sugerencias para mejorar los procesos para una adecuada atención. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

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

VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO						
DIMENSIÓN EXTERNA		1	2	3	4	5
1	¿Cómo describiría la situación tecnológica en el Congreso de la República?					
2	¿Cómo describiría las medidas de capacitación implementadas por el Congreso de la República respecto a las nuevas herramientas tecnológicas?					
3	¿Cómo describiría la comunicación por parte del Congreso de la República sobre las políticas y medidas de la privacidad y seguridad de la información?					
4	¿Considera usted, que los servicios brindados por el Congreso de la República, a través de las plataformas implementadas son fáciles de usar?					
5	¿Considera usted, que los servicios y procesos de tramitación permiten una mejor información y comunicación con las nuevas herramientas tecnológicas?					
DIMENSIÓN INTERNA		1	2	3	4	5
6	¿Cómo considera usted el ahorro administrativo una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC?					
7	¿Cómo considera usted el rediseño de funciones una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC?					
8	¿Cómo considera usted la reducción en el tiempo de atención brindada por el personal gracias al uso del internet y de las TIC?					

9	¿Cómo considera usted la mejora de la gestión administrativa interna gracias a la implementación de plataformas informáticas y las TIC?					
10	¿Considera usted que el interior del Congreso de la República se impulsa el uso de las TIC y Trámites por internet?					
DIMENSIÓN RELACIONAL		1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que la implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentran conectadas en las diferentes entidades del estado peruano?					
12	¿Cómo considera usted el cambio al implementar el gobierno electrónico en los trámites y servicios del Congreso de la República?					
13	¿Considera usted que las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas en el Congreso de la República, que sirven para el desarrollo de la supervisión, pueden ser utilizadas por otras entidades?					
14	¿Considera usted adecuada la tramitación mediante correo electrónico?					
15	¿Considera usted que el sitio web de sugerencias y reclamos con una adecuada supervisión y fiscalización, facilita la participación ciudadana?					
DIMENSIÓN PROMOCIONAL		1	2	3	4	5
16	Considera usted que el Congreso de la República ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.					
17	¿Considera usted que el Congreso de la República ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público?					
18	¿Cómo considera usted que la implementación del gobierno electrónico ha facilitado mejor el acceso la información del público?					
19	¿Considera usted que la tramitación después de la implementación del gobierno electrónico mejora en el tiempo de espera para el público?					
20	¿Considera usted que la implementación del gobierno electrónico ayuda a tener mejor informado a los ciudadanos?					

Anexo 3: Base de datos de la prueba piloto

```

GET DATA /TYPE=XLSX
  /FILE='E:\base de datos.xlsx'
  /SHEET=name 'Hojal'
  /CELLRANGE=full
  /READNAMES=on
  /ASSUMEDSTRWIDTH=32767.
EXECUTE.
DATASET NAME Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT.

SAVE OUTFILE='C:\Users\maestria-13\Desktop\prueba piloto.sav'
  /COMPRESSED.
RELIABILITY
  /VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 p13 p14 p15 p16 p17
p18 p19 p20
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.

```

Fiabilidad

Notas		
Salida creada		12-JAN-2020 13:28:05
Comentarios		
Entrada	Datos	C:\Users\maestria-13\Desktop\prueba piloto.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	25
	Entrada de matriz	
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 p13 p14 p15 p16 p17 p18 p19 p20 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.

Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.00
	Tiempo transcurrido	00:00:00.05

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\maestria-13\Desktop\prueba piloto.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	20

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
p1	69,88	70,027	,294	,875
p2	69,72	69,877	,235	,878
p3	70,08	66,577	,428	,872
p4	70,12	65,943	,552	,867
p5	69,88	64,193	,624	,864
p6	69,64	69,990	,292	,875
p7	69,76	66,773	,344	,877
p8	69,88	64,360	,611	,865
p9	69,80	64,417	,611	,865
p10	69,80	65,917	,498	,869
p11	69,68	70,643	,200	,878
p12	69,48	66,927	,686	,865
p13	69,64	66,157	,471	,870
p14	69,24	70,273	,253	,876
p15	69,32	70,393	,366	,873
p16	70,04	65,707	,556	,867
p17	69,60	65,917	,700	,864
p18	70,04	62,707	,705	,861
p19	69,48	66,010	,628	,865
p20	69,52	65,593	,590	,866

Anexo 5: Certificado de validez de contenido



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN EXTERNA								
1	¿Cómo describiría la situación tecnológica en el Congreso de la República?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo describiría las medidas de capacitación implementadas por el Congreso de la República respecto a las nuevas herramientas tecnológicas?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo describiría la comunicación por parte del Congreso de la República sobre las políticas y medidas de la privacidad y seguridad de la información?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted, que los servicios brindados por el Congreso de la República, a través de las plataformas implementadas son fáciles de usar?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted, que los servicios y procesos de tramitación permiten una mejor información y comunicación con las nuevas herramientas tecnológicas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN EXTERNA								
6	¿Cómo considera usted el ahorro administrativo una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC?	✓		✓		✓		
7	¿Cómo considera usted el rediseño de funciones una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo considera usted la reducción en el tiempo de atención brindada por el personal gracias al uso del internet y de las TIC?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo considera usted la mejora de la gestión administrativa interna gracias a la implementación de plataformas informáticas y las TIC?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que el interior del Congreso de la República se impulsa el uso de las TIC y Trámites por internet?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN RELACIONAL								
11	¿Considera usted que la implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentran conectadas en las diferentes entidades del estado peruano?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo considera usted el cambio al implementar el gobierno electrónico en los trámites y servicios del Congreso de la República?	✓		✓		✓		
13	¿Considera usted que las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas en el Congreso de la República, que sirven para el desarrollo de la supervisión, pueden ser utilizadas por otras entidades?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted adecuada la tramitación mediante correo electrónico?	✓		✓		✓		

15	¿Considera usted que el sitio web de sugerencias y reclamos con una adecuada supervisión y fiscalización, facilita la participación ciudadana?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN PROMOCIONAL		SI	No	SI	No	SI	No
16	Considera usted que el Congreso de la República ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.	✓		✓		✓	
17	¿Considera usted que el Congreso de la República ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público?	✓		✓		✓	
18	¿Cómo considera usted que la implementación del gobierno electrónico ha facilitado mejor el acceso la información del público?	✓		✓		✓	
19	¿Considera usted que la tramitación después de la implementación del gobierno electrónico mejora en el tiempo de espera para el público?	✓		✓		✓	
20	¿Considera usted que la implementación del gobierno electrónico ayuda a tener mejor informado a los ciudadanos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador ^D Mg: ALCAI ZAPATA NOEL DNI: 06.16.7.282

Especialidad del validador: M.ÉD. DO. 10.00

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

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

...12...de...11...del 2022


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN EXTERNA								
1	¿Cómo describiría la situación tecnológica en el Congreso de la República?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo describiría las medidas de capacitación implementadas por el Congreso de la República respecto a las nuevas herramientas tecnológicas?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo describiría la comunicación por parte del Congreso de la República sobre las políticas y medidas de la privacidad y seguridad de la información?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted, que los servicios brindados por el Congreso de la República, a través de las plataformas implementadas son fáciles de usar?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted, que los servicios y procesos de tramitación permiten una mejor información y comunicación con las nuevas herramientas tecnológicas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN EXTERNA								
6	¿Cómo considera usted el ahorro administrativo una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC?	✓		✓		✓		
7	¿Cómo considera usted el rediseño de funciones una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo considera usted la reducción en el tiempo de atención brindada por el personal gracias al uso del internet y de las TIC?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo considera usted la mejora de la gestión administrativa interna gracias a la implementación de plataformas informáticas y las TIC?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que el interior del Congreso de la República se impulsa el uso de las TIC y Trámites por internet?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN RELACIONAL								
11	¿Considera usted que la implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentran conectadas en las diferentes entidades del estado peruano?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo considera usted el cambio al implementar el gobierno electrónico en los trámites y servicios del Congreso de la República?	✓		✓		✓		
13	¿Considera usted que las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas en el Congreso de la República, que sirven para el desarrollo de la supervisión, pueden ser utilizadas por otras entidades?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted adecuada la tramitación mediante correo electrónico?	✓		✓		✓		

15	¿Considera usted que el sitio web de sugerencias y reclamos con una adecuada supervisión y fiscalización, facilita la participación ciudadana?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN PROMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No
16	Considera usted que el Congreso de la República ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.	✓		✓		✓	
17	¿Considera usted que el Congreso de la República ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público?	✓		✓		✓	
18	¿Cómo considera usted que la implementación del gobierno electrónico ha facilitado mejor el acceso la información del público?	✓		✓		✓	
19	¿Considera usted que la tramitación después de la implementación del gobierno electrónico mejora en el tiempo de espera para el público?	✓		✓		✓	
20	¿Considera usted que la implementación del gobierno electrónico ayuda a tener mejor informado a los ciudadanos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. *Garay Cleitardo César* DNI: *06408163*

Especialidad del validador: *Magister en Administración*

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

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

12 de *11* del 20*19*

[Firma]

Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN EXTERNA								
1	¿Cómo describiría la situación tecnológica en el Congreso de la República?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo describiría las medidas de capacitación implementadas por el Congreso de la República respecto a las nuevas herramientas tecnológicas?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo describiría la comunicación por parte del Congreso de la República sobre las políticas y medidas de la privacidad y seguridad de la información?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted, que los servicios brindados por el Congreso de la República, a través de las plataformas implementadas son fáciles de usar?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted, que los servicios y procesos de tramitación permiten una mejor información y comunicación con las nuevas herramientas tecnológicas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN EXTERNA								
6	¿Cómo considera usted el ahorro administrativo una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC?	✓		✓		✓		
7	¿Cómo considera usted el rediseño de funciones una vez implementada las plataformas informáticas y las TIC?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo considera usted la reducción en el tiempo de atención brindada por el personal gracias al uso del internet y de las TIC?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo considera usted la mejora de la gestión administrativa interna gracias a la implementación de plataformas informáticas y las TIC?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que el interior del Congreso de la Republica se impulsa el uso de las TIC y Trámites por internet?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN RELACIONAL								
11	¿Considera usted que la implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentran conectadas en las diferentes entidades del estado peruano?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo considera usted el cambio al implementar el gobierno electrónico en los trámites y servicios del Congreso de la República?	✓		✓		✓		
13	¿Considera usted que las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas en el Congreso de la República, que sirven para el desarrollo de la supervisión, pueden ser utilizadas por otras entidades?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted adecuada la tramitación mediante correo electrónico?	✓		✓		✓		

15	¿Considera usted que el sitio web de sugerencias y reclamos con una adecuada supervisión y fiscalización, facilita la participación ciudadana?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN PROMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No
16	Considera usted que el Congreso de la República ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.	✓		✓		✓	
17	¿Considera usted que el Congreso de la República ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público?	✓		✓		✓	
18	¿Cómo considera usted que la implementación del gobierno electrónico ha facilitado mejor el acceso la información del público?	✓		✓		✓	
19	¿Considera usted que la tramitación después de la implementación del gobierno electrónico mejora en el tiempo de espera para el público?	✓		✓		✓	
20	¿Considera usted que la implementación del gobierno electrónico ayuda a tener mejor informado a los ciudadanos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg Rivera Castilla Samuel..... DNI: 07722877.....

Especialidad del validador: Magister en Administración.....

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

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

12 de 11 del 2019



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Noel Alcas Zapata, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Gobierno Electrónico en dos áreas del Congreso de la República, 2019”** de la estudiante **Inés Margarita Belleza Cabanillas**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 5 de enero de 2020



Dr. Noel Alcas Zapata

DNI: 06167282

Aprobación Software Turnitin

Feedback Studio - Mozilla Firefox
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=1191788923&lang=es&u=1049946846

feedback studio Inés Margarita Belleza Cabanillas | gobierno electrónico /123 12 de 16

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno Electrónico en dos áreas del Congreso de la República, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:
Bf. Inés Margarita Belleza Cabanillas (ORCID: 0000-0001-7033-7168)

ASESOR:
Dr. Noel Alcas Zapata (ORCID: 0000-0002-1410-1588)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

Lima - Perú
2019

Resumen de coincidencias

24 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	14 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	angelvargas.galeon.com Fuente de Internet	2 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	www.mur-al.org Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
7	www.transparencia.org... Fuente de Internet	1 %
8	www.tesis.bioetica.org Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 33 Número de palabras: 9139 Text-only Report | High Resolution Activado

ES 9:12 30/01/2020



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

BELLEZA CABANILLAS INÉS MARGARITA

D.N.I. : 09892366

Domicilio : PT. PROLONGACION VÍTO H.2496- APDO 0804- Jesús María

Teléfono : Fijo : Móvil : 947552434

E-mail : i.belleza.24@yahoo.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[X] Tesis de Posgrado
[X] Maestría [] Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

BELLEZA CABANILLAS, INÉS MARGARITA

Título de la tesis:

GOBIERNO ELECTRÓNICO EN DOS ÁREAS DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA, 2019

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 : [Signature]

Fecha : 25/05/2020



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:

INÉS MARGARITA BELLEZA CABANILLAS

INFORME TITULADO:

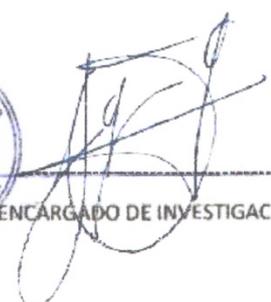
GOBIERNO ELECTRÓNICO EN DOS ÁREAS DEL CONGRESO
DE LA REPÚBLICA, 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA.

SUSTENTADO EN FECHA: 25 DE ENERO 2020.

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN