



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías  
de la información del Ministerio de Economía y  
Finanzas, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Kellie Carolyn Corrales Diaz

**ASESOR:**

Dr. Noel Alcas Zapata

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**LIMA - PERÚ**

**2018**



**DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL / LA BACHILLER (ES): **CORRALES DIAZ, KELLIE CAROLYN**

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

**GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS, 2018**

Fecha: 29 de agosto de 2018

Hora: 2:45 p.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dra. Flor de Maria Sánchez Aguirre

Firma: 

**SECRETARIO:** Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

Firma: 

**VOCAL:** Dr. Noel Alcas Zapata

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobado por mayoría*

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

**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.

### **Dedicatoria**

Dios, por brindarme la oportunidad de seguir con este logro y por estar conmigo en cada momento, por fortalecerme como persona y profesional ante tantas y poner en mi camino personas que han sido mi soporte, compañía y ejemplo durante todo la maestría.

Todos aquellos familiares, amigos muy gratos para mí, ustedes saben quiénes son.

### **Agradecimiento**

Este proyecto es resultado del esfuerzo conjunto de todos los que formamos el grupo de trabajo de esta maestría a mi asesor gracias Doctor Noel Alcas y a mi revisor Luis Núñez por sus palabras de ánimo y aliento, me apoyaron ambos a culminar este logro.

## Declaración de Autoría

Yo, Kellie Carolyn Corrales Diaz, 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 la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018” presentada, en 85 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2018-UCV-VA. Lima, 18 de agosto de 2018.

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, 18 de Agosto del 2018

---

Firma

Kellie Carolyn Corrales Diaz

DNI: 46666671

## Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Gobierno electrónico en la oficina General de Tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión administrativa relacionado al Gobierno Electrónico en el Ministerio de Economía y finanzas – Lima, 2018.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, la variable y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias. Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

## Índice

	<b>Pág.</b>
<b>Páginas preliminares</b>	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
<b>Resumen</b>	xi
<b>Abstract</b>	xii
<b>I Introducción</b>	
1.1 Realidad problemática	
1.2 Trabajos previos	
1.3 Teorías relacionadas al tema	
1.4 Formulación del problema	
1.5 Justificación del estudio	
1.6 Objetivos	
<b>II. Método</b>	
2.1 Diseño de investigación	
2.2 Variables, operacionalización	
2.3 Población y muestra	
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	
2.5 Métodos de análisis de datos	
2.6 Aspectos éticos	
<b>III: Resultados</b>	
<b>IV: Discusión</b>	
<b>V: Conclusiones</b>	
<b>VI: Recomendaciones</b>	
<b>VII. Referencias</b>	

**Anexos**

- Anexo 1 Artículo científico
- Anexo 2 Matriz de consistencia
- Anexo 3 Formato de validación
- Anexo 4 Validación de los instrumentos
- Anexo 5 Base de datos

**Índice de tablas**

	Pág.	
Tabla 1	Operacionalización de la variable Gobierno electrónico	38
Tabla 2	Resultados del juicio de expertos	42
Tabla 3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
Tabla 4	Niveles de confiabilidad	43
Tabla 5	Estadística de fiabilidad	43
Tabla 4	Niveles de fiabilidad por alfa de Cronbach	44
Tabla 5	Variable Gobierno electrónico.	45
Tabla 6	Distribución de frecuencias de los niveles de la Innovación de los servicios.	45
Tabla 7	Distribución de frecuencias de los niveles de la Participación del ciudadano.	46
Tabla 8	Distribución de frecuencias de los niveles de la Gobernar a través de la tecnología.	47

**Índice de figuras**

	Pág.
Figura 1 Niveles de cambio estatal y compromiso del ciudadano a las TIC´S	23
Figura 2 Frecuencia Gobierno electrónico, En la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018.	46
Figura 3 Frecuencia Innovación de los servicios, En la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018.	47
Figura 4 Frecuencia Participación del ciudadano, En la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018.	48
Figura 5 Frecuencia Gobernar a través de la tecnología, En la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018.	49

## Resumen

La presente investigación tiene por objetivo general, determinar la influencia del gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas.

Esta investigación se desarrolló una metodología con un enfoque cuantitativo y empleo como variable el Gobierno Electrónico.

La población estuvo conformada por 120 usuarios de las áreas de la oficina general de tecnologías de la información, que forman parte del Ministerio de Economía y finanzas, se elaboró una herramienta cuantitativa, la misma que pasa por la validación por juicio de expertos, así como el nivel de fiabilidad de una prueba piloto y por el coeficiente de alfa de Cronbach, este instrumento ayudo en el estudio de la variable de gobierno electrónico.

El cuestionario Gobierno electrónico se aplicó según escala de Likert, como resultado a la variable de gobierno electrónico se concluye que simplificaría el tiempo que demanda atender un caso a los usuarios de las entidades ejecutoras, arrojando los resultados de confiabilidad alta.

**Palabras claves:** Gobierno electrónico, relación gobierno a entidades del estado.

## Abstract

The general objective of this research is to determine the influence of electronic government in the general information technology office of the Ministry of Economy and Finance.

This research developed a methodology with a quantitative approach and employment as a variable Electronic Government.

The population consisted of 120 users from the areas of the general office of information technology, which are part of the Ministry of Economy and Finance, a quantitative tool was developed, the same that goes through validation by expert judgment, as well as the reliability level of a pilot test and the Cronbach's alpha coefficient, this instrument helped in the study of the electronic government variable.

The E-Government questionnaire was applied according to a Likert scale, as a result of the electronic government variable it is concluded that it would simplify the time required to attend a case to the users of the executing entities, yielding high reliability results.

**Keywords:** Electronic government, government relationship to state entities.

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad problemática

El gobierno electrónico busca relacionarse con el uso intensivo uso de tecnologías de la información y comunicación TIC'S para mejoras los servicios y la información a todos los actores involucrados en la gestión pública, de una manera eficiente eficaz y transparente, el uso de esta tecnología es la base para la construcción del gobierno electrónico e iniciar una etapa de modernización del estado, lamentablemente los recursos del estado en la actualidad están en manos de servidores públicos deshonestos esto afecta a la ciudadanía ya que es una gran pérdida económica que está afectando el desarrollo personal.

En el marco de la modernización del estado, al hablar de Gobierno Electrónico no referimos al uso de las tecnologías de información y comunicación en la entrega de los servicios y programas a la ciudadanía de un país, no implica mayores tiempos de entrega de su uso, por el contrario, implica tener una comunicación rápida y eficiente con el ciudadano.

El uso del gobierno electrónico se encuentra mejor desarrollado en América Latina especialmente en países como, Chile, Brasil, Colombia los usuarios de las entidades públicas de dichos países tienen mayor interacción en gobierno electrónico, ya que cuentan con un portal donde se encuentra todos los datos de los servidores públicos, los cargos que estos ocupan y correos donde pueden comunicarse, estos gestores públicos acceden a dicho portal mediante un usuario y contraseña entregados por la misma entidad donde laboran.

El uso del gobierno electrónico promueve las consultas de los usuarios de las entidades del estado, las cuales dependen del Ministerio de economía y Finanzas, sobre todo en el seguimiento de la ejecución de los problemas presentados en relación con los sistemas que manejan (SIAF - SIGA) exigiendo que la gestión pública sea transparente, eficiente, eficaz y con

la participación de los representantes de los gobiernos locales, nacionales y regionales de dichas entidades del estado.

ONGEI (2018), algunas autoridades municipales de los departamentos del norte y sur chico; entienden que un portal web no demanda el gasto de miles de soles. Gasto que puede ocasionar el contratar profesionales referentes al tema de informática. Sólo se precisa la voluntad de la municipalidad de querer tener presencia en Internet, porque en tiempos de globalización la municipalidad que no está en Internet no existe.

Lo que se requiere del Gobierno electrónico es sacar provecho de las tecnologías de la información para mejorar la comunicación con los usuarios de otras entidades que dependen del Ministerio de economía y finanzas, creando vínculos que permitan gestionar el conocimiento hacia un objetivo en común.

Munive (2008), la implementación de la tecnología en la prestación de servicios por el gobierno ha originado el estallido del Gobierno electrónico y que las relaciones entre usuarios y gobierno se transformen. Munive (2008)

Sandoval (2008), en su tesis sobre los sitios web de internet se enfocó en la usabilidad de uso de las páginas web y el valor público de esta y lo que genera para la sociedad para mejorar la comunicación e interacción entre los ciudadanos y el gobierno, su conclusión general en el estudio se ve que la información y comunicación componen la plataforma para la administración pública por Internet. Conforme fue avanzando el estudio se fue confirmando que el consorcio informacional y el conocimiento tienen validez en el ambiente estatal por que los portales públicos le corresponde abastecer de información para asistir a una más eficiente gestión pública, que esté cada vez más cerca al ciudadano; también señala, que la gestión moderna que emplea las TIC es muy

importante para México. La Nueva Gestión Pública (NGP), busca optimizar la administración pública.

Actualmente el Gobierno Electrónico se va implementando en la gran mayoría de entidades Públicas, de manera que sea fácil el desarrollo de la gestión hacia adentro y hacia afuera. Nuestro país no es ajeno a las nuevas tendencias tecnológicas y el Estado a través del Gobierno Electrónico ha ido implementándolo con el propósito de tener estas nuevas tendencias tecnológicas como herramientas de gestión en la administración pública, el marco legal que sirvió de apoyo nos permite conocer cómo se fueron produciendo estos avances.

En relación a su implementación se refleja en cuatro fases: Presencia se crea un portal institucional con información de la entidad pública (uso de internet), esta instancia no posibilita la interacción con la ciudadanía (ciudadanos y empresas). Interacción en esta fase se utiliza canales de comunicación como: correo electrónico, formularios virtuales, existe una interacción con el ciudadano ya que se proporciona una dirección de e-mail, para realizar consultas, obtener información y efectuar reclamos.

Transacción en esta tercera fase se realizan trámites por medios electrónicos. Se cuenta con soportes técnicos y se implanta funcionalidades estructuradas que permitan a los ciudadanos, realizar transacciones vía virtual con la administración pública.

Transformación en esta cuarta fase, implica la instalación de un portal integrador, que tenga todos los servicios posibles desde Internet.

Conocer el significado y como se desarrolla el Gobierno Electrónico desde un enfoque gubernamental, es necesario resaltar que este trabajo de investigación se ha tomado conocer como otros países implementaron o siguen implementando el Gobierno Electrónico en la relación a la comunicación de todos los trabajadores del estado, en especial en los países de América Latina.

El gobierno electrónico es parte de la modernización del estado, con esta herramienta se busca minimizar, simplificar tiempos, sobre todo en entidades públicas alejadas del país donde no existe comunicación, y para realizar pagos a sus proveedores tiene que viajar en algunos casos tres días a la ciudad para empezar el trámite del problema que presentan, esto lleva a demoras en algunos casos de los pagos a proveedores y no tener la información actualizada en sus sistemas.

ONGEI (2018), La oficina nacional de gobierno electrónico e informática a coordinado con la Red científica Peruana RCP para que solo el primer año las municipalidades no paguen un costo por dominio, también brindándoles el servicio de hosting de manera que se facilite la intercomunicación con el portal web que brinda servicios al ciudadano y empresas, sobre todo para que las municipalidades de todo el Perú cumplan con la ley de transparencia de gestión.

La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) ha dictado talleres sobre los conceptos de Gobierno Electrónico. A través de ellos se permite a los gobiernos locales cumplir con la Ley de Transparencia de la Información y colaborar con las municipalidades que no tienen páginas o portales web, dotándoles de esta herramienta (Portal Municipal). De esta manera se cumple con la normatividad vigente (Ley 29091 y su reglamento). Esta ley especifica que los documentos de transparencia ROF, MOF, CAP y demás directivas deben ser publicados en el portal web de igual manera como en las municipalidades.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Trabajos previos internacionales**

Rodríguez (2014), en la Tesis *El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación*. Tesis para obtener el Grado de Magíster en la Universidad Nacional De La Matanza - Argentina, planteó como objetivo de estudio desarrollar una evaluación orientada a lo cultural, social, y político, sobre lo referido, así como promover la implementación de las tecnologías de la información y comunicación en el sector de la administración local para brindar nuevas formas de comunicación a los ciudadanos; para ello aplicó una investigación descriptiva pura, el concluye, que el uso de las tecnologías de la información y comunicación se deben sumar a los sistemas ya existentes para que el ciudadano al momento de buscar información cuente con diferentes canales para acceder a la misma, partiendo de ello se puede afirmar que este antecedente aporta a esta investigación experiencias de consumación de las plataformas tecnológicas con nuevos canales de comunicación para un verdadero gobierno electrónico a desarrollarse más adelante.

Girón (2013), en la tesis *el Gobierno Electrónico en Guatemala, para obtener el grado de magister en la universidad San Carlos de Guatemala* puntualiza desde dos ángulos, el esfuerzo que demandaría llevar la gestión administrativa a las plataformas tecnológicas, y como estas contribuyen a la evolución del cambio con los usuarios. De acuerdo con la clasificación anterior, es importante los avances de las TIC´S en el estado, justamente en la importancia que tiene el Internet para el sector público, el cual ha estandarizado los sitios web, como plataformas virtuales para que la transparencia del gobierno se vea reflejada, este determina la iniciativa sobre el gobierno electrónico en su país apoyo de la implementación a la ley Pública de acceso a la información.

También indica que el impulso de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), es un proceso globalizado que cada día va haciendo crecer sus redes informáticas en la sociedad salvadoreña, en especial, en su ajuste en las instituciones gubernamentales que están tratando de acercarse más al ciudadano a través de la implementación del gobierno electrónico.

La acción del gobierno electrónico por parte de la administración pública no es nada nuevo, existieron muchos intentos por tratar de armar una red informática que permitiera la interacción entre el gobierno y la sociedad civil. No obstante, aquellos hilos que se hilvanaron sobre la fibra óptica para formar las primeras telarañas se reventaron por la falta de interés de quienes estaban al frente de las carteras del Estado.

Valdés y Guzmán (2010), *en la tesis sobre: Gobierno móvil en administraciones locales* indican que hoy en día existen más de 19 millones de móviles en Chile, superando a la cantidad de personas, estima que de establecer relaciones en el menor tiempo entre las personas y los gobiernos locales es empleando los celulares. Así mismo concluye que hoy en día es muy importante contar con un celular, ya que este dispositivo va a permitir una mayor usabilidad del Gobierno electrónico, cambiando la forma de trabajo y la forma de relacionarse con sus los servidores públicos.

Bieito (2015) *en su tesis doctoral "Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay" presentado a la Universidad Oberta de Catalunya – Uruguay*, su objetivo de tesis es analizar como los gobiernos departamentales de Uruguay definen sus principales estrategias en proyectos de gobierno electrónico, así comprender los obstáculos que se presentan en el momento de elaborar los planes d implementación del gobierno.

## **1.2.2 Trabajos previos nacionales**

Rodríguez, Vera, Marko, Alderete y Conca (2015), en su artículo *“El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC brinda nuevos canales de comunicación”* exponen la situación del gobierno electrónico desde el enfoque tecnológico, en beneficio de los ciudadanos.

Labán y Dávila (2013), en la *Tesis Relación entre la participación ciudadana y el gobierno electrónico en la municipalidad de San Isidro. Tesis para optar el Grado de Magíster en la Universidad César Vallejo*, tiene el cómo punto principal determinar la relación entre la participación ciudadana y el gobierno electrónico en la municipalidad de San Isidro, en conclusión, comprobándose que la relación significativa entre la participación ciudadana y el gobierno electrónico en la Municipalidad de San Isidro.

Villanueva (2010), en su *tesis sobre el acceso de las zonas rurales del Perú a las TICS y su impacto en el impulso social y su correspondencia con la brecha y la pobreza digital en contraste con los logros de varios países*, propone que estas herramientas estén disponibles, que sean accesibles y fiables, asimismo el estudio plantea estrategias y procedimientos que permitirán de forma simultánea el desarrollo de la infraestructura y el avance de las capacidades humanas.

## **1.3 Teorías relacionadas al tema**

### **1.3.1 Teorías relacionadas al gobierno electrónico**

ONEI (2000), estos procesos se desarrollan en el Gobierno del presidente Valentín Paniagua (2000-2001) y los Gobiernos de los presidentes Alejandro Toledo (2001-2006), Alan García Pérez (2006-2011) y del presidente Ollanta Humala Tasso (2011-2016). La reforma del Estado es la pieza clave para el desarrollo del país. Es un proceso complejo, de labor constante y de necesidad imperante. Desde la década pasado en adelante se ha seguido un proceso de reformas continuo. Un primer grupo de estas son las llamadas reformas.

El año 2000 es importante en la historia del Perú. Es el inicio de un nuevo siglo que trae consigo cambios en lo económico, en lo social y, principalmente, en el campo tecnológico y de las telecomunicaciones. En este escenario surge la necesidad y el interés manifiesto del Perú por reformar el Estado, fomentar la transparencia y mejorar la gestión pública. Por otro lado, se establecen los lineamientos de políticas en general para el gran paso del Internet en el Perú a partir del año 2001. En consecuencia, estos factores dieron lugar al planteamiento del uso de las Tecnologías de la información, sin embargo, es en la década siguiente que se logra un gran avance en el desarrollo de las políticas públicas en Gobierno Electrónico y los ciudadanos con el tema de la Información desde el 2001 con la aprobación del Decreto Supremo N° 066-2001-PCM sobre los lineamientos de políticas generales para agrandar el acceso a Internet en el Perú.

Martín Barbero (2004), Las TIC´S en la actualidad establecen el eje de un nuevo paradigma de organización. El Gobierno Electrónico es la innovación del Estado, involucra el uso de las plataformas tecnológicas para simplificar procesos, estimular la competitividad del país y acercar el gobierno a los ciudadanos, también se deduce su labor para impulsar a la Sociedad de la Información y del Conocimiento en el sector tecnológico.

El gobierno electrónico nace ante la necesidad de simplificar el tiempo que demanda realizar un trámite, también por el tema de interés público ya que en los portales web se puede observar toda la información acerca de los recursos del estado, en ello los ciudadanos estarán en conocimiento acerca de cómo se manejan los recursos públicos del estado.

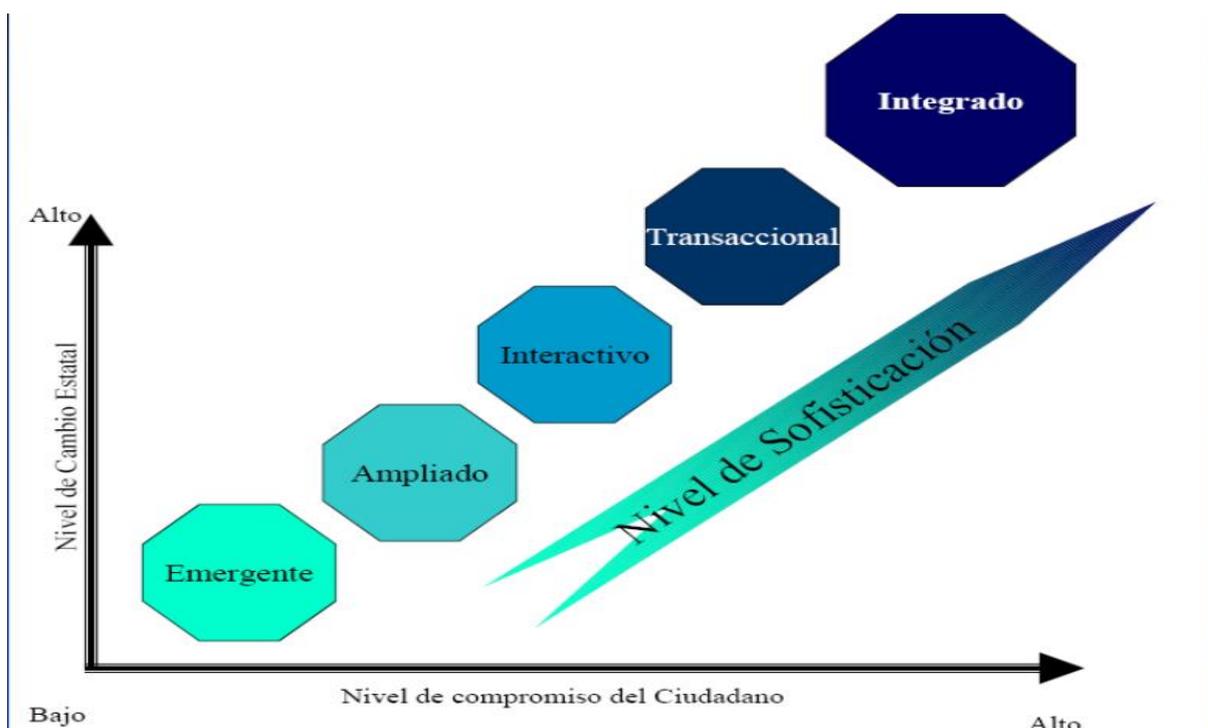
Cistoldi (2002), el tema del Gobierno Electrónico es parte de cambios más amplios, como la globalización, la reforma tecnológica y la denominada «era de la información», y que todo ello trae vinculado en la estructuración de los Estados, en las relaciones internacionales y en la concentración de la riqueza, en un marco donde hay regiones del país menos favorecidas con esto.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU. E-Government development)<sup>4</sup> define al Gobierno Electrónico como el empleo de Internet y el World Wide Web para otorgar información, servicios al gobierno y a los ciudadanos.

El impacto de las TIC'S en los asuntos de Gobierno se ha manifestado por medio de la participación ciudadana, la prestación de servicios online, la transparencia y rendición de cuentas y en la gestión de la entidad pública, ayudan a que el ciudadano se encuentre informado. Para referirse al uso de las TIC'S en los ámbitos mencionados se utiliza el término e-Gobierno o Gobierno Electrónico (en inglés e-Government).

De acuerdo con la comisión económica para latina y el caribe CEPAL (2010), comenta que el estudio, el diseño, el desarrollo, y la administración de la información por medio de plataformas informáticas no solo computadoras sino también los teléfonos inteligentes u otros aparatos tecnológicos.

El gobierno electrónico también propone un estado al servicio de los ciudadanos afianzando sus consultas y aclarando dudas sin necesidad de presencia en la entidad solo por manejo de plataformas informáticas, también pueden gozar de acceso a información pública, uso de sistemas de gestión, servicios de recursos compartidos, debe estar actualizada frecuentemente, localizarse con rapidez, y ser entendible, es segura y fidedigna. Los proyectos TIC'S dentro del sector público una vez propuesto deben ser subsanados y revisados al momento del su diseño de interfaces. El nivel de desarrollo tecnológico dentro del estado es muy diferente al del sector privado ya que tiene que seguir con parámetros indicados por cada institución, lo que hace muy complejo definir soluciones de carácter inmediato.



*Figura1* Niveles de cambio estatal y compromiso del ciudadano a las TIC´S

Según CEPAL (2013), la ONU ha definido un marco de evaluación que permite clasificar iniciativas de gobierno electrónico, según su nivel de madurez, para el proceso de elaboración se sugiere utilizar las técnicas del mapeo e índice detalladas a continuación:

### **1. Presencia emergente**

El país asume el compromiso de desarrollar gobierno electrónico solamente accederán a la información básica a través de portales web.

### **2. Presencia ampliada**

La presencia en la web de todo el país mediante gobierno electrónico se expande, crece la cantidad de portales, y se da la interacción a través de medios como buscar sitios web, portales de información de acceso pública, interacción por correos electrónicos.

### **3. Presencia Interactiva**

Existe presencia abundante de organizaciones gubernamentales en la web, que ofrecen servicios con intercomunicación, por ejemplo, envío de formularios electrónicos y que el usuario pueda llenarlo en la web.

### **4. Presencia transaccional**

El estado ofrece transacciones completas y seguras como la obtención de varios documentos por la web, pudiendo programar la fecha de recojo sin necesidad de tantos tramites, etc.

### **5.Integracion Total.**

Todos los usuarios tendrán acceso a servicios de manera integrada mediante plataformas virtuales, el usuario será beneficiado ya que no habrá fronteras entre los distintos servicios que se ofrezca en la web según la entidad pública.

De acuerdo con Kim et. al. (2005), las TIC pueden atribuir información relevante de forma más oportuna con ello contribuir con la metodología de la administración sea transparentes. A través de la propagación de información económica y financiera, las Entidades Públicas simplificarían tiempo correspondiente a una documentación, ya que el trámite se hace por la web.

#### **1.3.2 Definiciones de la variable de Gobierno Electrónico**

En búsqueda de las teorías al respecto del gobierno electrónico, un concepto nuevo, a continuación, mencionare importantes aportes.

(Sprecher, 2000), sobre gobierno electrónico, señala lo siguiente:

El e-Gobierno puede ser definido como una forma de usar las tecnologías de información, para mejorar las transacciones del Sector Público y terceros, entre ellos los ciudadanos, las empresas y otras agencias gubernamentales. (p.28).

De lo anterior El gobierno electrónico se observa como un medio para que se modernicen los procesos gubernamentales, mejoren las atenciones con los ciudadanos y disminuya la quiebre digital existente, los gobiernos electrónicos son parte esencial del cambio en el gobierno.

Kaufman (2004), sobre el gobierno electrónico, señaló que:

Son espejos de los gobiernos reales. No constituyen manifestaciones virtuales fantásticas desconectadas. El objetivo es facilitar el acceso de todos los ciudadanos a la información pertinente a sus intereses, la que se vincula con la gestión pública y en particular a algunos servicios gubernamentales de importancia para el día a día de los ciudadanos, relacionados a acceso a la tecnología, simplificación de procesos, ciudadanía digital y el marco regulatorio. (p.3).

Se puede señalar que realmente el gobierno electrónico debe cumplir de ser el espejo de los gobiernos, como ciudadanos deben estar informados sobre los recursos del estado, la administración pública debe ser de acceso público, además deben ser publicados en las plataformas virtuales o en el portal de transparencia de cada institución pública y los ciudadanos deben informarse a través de estos portales.

También indica Kaufman (2004), desde un punto de vista ciudadana se debe entender que el uso de las tecnologías en la gestión pública o llamado como la administración pública en este caso es relativamente nueva, pero que se ve en progreso, el objetivo es llevar la presencia del Estado a través de la tecnología e ir rompiendo barreras de tiempo, de distancia, así como los horarios, permitiendo a los ciudadanos acceder a los servicios de la administración pública, Así como participar de los procesos de la gestión (p.7).

La información es de acceso público, por lo que los medios electrónicos permiten la interacción con los portales del gobierno electrónico de cada institución, de esta manera los ciudadanos están en todo el derecho de exigir a las instituciones a poner información actualizada en la web.

(Cellary, 2008), sobre gobierno electrónico señaló que:

Es común hacer hincapié en el gobierno electrónico como una manera de mejorar la eficacia, la eficiencia y la amabilidad del sector público, y como consecuencia mejorar la calidad de vida de la gente y facilitar el crecimiento económico. (p.149).

De la misma forma es importante como la implementación del gobierno electrónico ayudaría en la calidad de vida de las personas, ya que facilitaría la gran mayoría de tramites documentarios, no habrá largas colas o mala atención de la información ya que por ser mucha gente demandaría poco tiempo en informar al ciudadano sobre los procedimientos referente al asunto que está tratando.

(Cellary, 2008), sobre gobierno electrónico señaló que:

El gobierno electrónico se observa como un medio para que se modernicen los procesos gubernamentales, mejoren las interacciones con los ciudadanos y disminuya la fractura digital existente. Para los países en desarrollo, el gobierno electrónico es una gran oportunidad para mejorar la calidad y la eficiencia de la administración y la economía. (p.153).

Cabe resaltar que la implementación de gobierno electrónico mejoraría en muchos procesos ya que se puede interactuar por aplicaciones móviles en donde la gran mayoría de personas en la actualidad cuentan con un smartphone a la mano así que el desarrollo de aplicación de los portales web de las instituciones podría también ser amigables con las de un móvil.

(Carbo y Williams, 2004), sobre el gobierno electrónico señaló que:

Aun, no se cuenta con medios consensuales para evaluar la calidad del gobierno electrónico. (p.97).

Esto indica que no todos los peruanos podemos acceder a la información pública ya que en los lugares más remotos del país no hay acceso a internet por ende tampoco hay buena infraestructura en lo que sería hardware.

También conlleva a que el ciudadano este informado sobre el manejo de los portales web y cuál es su función en sí, si ellos no tienen conocimiento del funcionamiento de estos, es muy probable que no se evalué por completo la calidad de gobierno electrónico a los ciudadanos.

(Lau, 2007), en referencia al gobierno electrónico señaló que:

El hecho de que el gobierno electrónico no pueda tratarse en forma aislada o paralela del gobierno lleva a los países a reevaluar la forma en que miden los beneficios de este, los objetivos propuestos y el concepto de gobierno electrónico en sí. (p.56).

Al modernizarse el estado puede brindar mejor atención a los ciudadanos, ver los beneficios de esta nueva tecnología y desde ahí conocer si se está cumpliendo con los objetivos que se tenía desde un principio.

Con respecto a lo anterior se requiere de evaluar dichos procesos cada cierto tiempo para tener una visualización negativa o positiva sobre el gobierno electrónico en determinado tiempo.

(Froud y Mackenzie, 2002), señalan lo siguiente:

Es la prestación por vía electrónica de servicios tradicionalmente ofrecidos por la administración local, regional, nacional. Es en parte similar al comercio electrónico...” (p.12)

Sin duda que el Estado al modernizarse puede brindar mejor atención a los ciudadanos porque en el Perú hasta ahora es normal ver las largas colas en las entidades públicas, se espera que la automatización de los procesos pueda simplificar en cierta parte los procesos de la administración pública.

Las TIC'S están siendo incorporados en la gestión pública para brindar mejores procesos de atención a los ciudadanos, así como mejor orientación y realmente se espera que la administración pública dé un giro hacia la eficacia, eficiencia, así como la calidad en la atención al ciudadano.

(Blair,1999), en referencia al gobierno electrónico señaló que:

es el uso de las TIC para suplir las necesidades del ciudadano y las empresas sin quedarse atrás en los desarrollos tecnológicos, mediante el establecimiento de coordinaciones inter-agenciales, permitiendo el acceso a los servicios 24 horas al día, 7 días a la semana y haciendo la vida más fácil. (p.66).

Se puede señalar que el Perú ha ingresado al mundo del gobierno electrónico al igual que los países europeos y latinoamericanos en un contexto de una economía globalizada, los gobiernos regionales y locales, se verían muy beneficiados con ello ya que suplicarían tiempo.

(Ferguson & Raine,2000), servicios en el gobierno electrónico:

El camino del Gobierno Electrónico está, hasta ahora, iniciando a la par que los Gobiernos y el ciudadano alrededor del mundo experimentan y aprenden a explotar las TIC. Incluye nuevos estilos de liderazgo, nuevas formas de debatir y decidir políticas e inversiones, nuevas formas de acceder a la educación, nuevas formas de oír al ciudadano y nuevas formas de organizar y proveer información y servicios. (p.37).

El gobierno es el procesador de todo tipo de información, además utiliza sus fines a todos los ciudadanos y sus distintas organizaciones que lo conforman, el gobierno se ve obligado a proporcionar los requisitos públicos.

Ofrecer información a través de herramientas digitales trae muchos beneficios a la sociedad, la información del gobierno para ser más transparentes a los ciudadanos.

Si entendemos por e-Government es el uso de las TIC´S, por medio de internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno (OCDE, 2003).

El gobierno electrónico radica en automatizar todos los procedimientos que hoy se hacen burocráticamente mediante documentos en físico, lo que se requiere es eliminar esos procesos en base a lineamientos década organización.

Con respecto a los proyectos TIC´S es preciso señalar el camino recorrido por el Perú en cuanto al gobierno electrónico en el desarrollo y proceso de inclusión de los ciudadanos a través de las nuevas formas de comunicación con la sociedad a través de los medios digitales, promover el uso de nuevos espacios para la comunicación con los ciudadanos haciendo a la vez del desarrollo de los servicios centrado en los ciudadanos (ONGEI, 2013).

## **Importancia del gobierno electrónico**

Los servicios en línea, gestionar muchos tramites documentarios gubernamentales a través de plataformas web de cada institución, los cuales disminuirán costos y los tiempos de los ciudadanos, pues siempre estarán disponibles sin necesidad de realizar filas, La implementación de la tecnología en la prestación de servicios por el gobierno es la que ha originado el surgimiento del Gobierno electrónico y que las relaciones entre usuarios y gobierno se transformen. Munive (2008, p. 2)

Los usuarios y gestores públicos deben capacitarse y educarse en lo que es cambios tecnológicos, ya que la herramienta de internet está muy arraigada en la sociedad actual.

## **Características del Gobierno electrónico**

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el Gobierno electrónico es el empleo de las TIC´S por parte del país, brinda servicios, información a los ciudadanos a fin de promover la eficiencia, la transparencia, la eficacia. ONGEI (2013, p.27)

1. Fácil de utilizar, se simplifica trámites complicados.
2. Servicios del gobierno son en forma rápida.
3. Capacidad de convertir o modernizar la administración pública.
4. La ventaja de este servicio es que debe ser superior al que recibe.
5. Garantiza a los usuarios la reserva en el acceso a la información y sus transacciones y de los servicios de la administración pública.
6. Es virtual e interactivo.

## **Dimensiones de la variable**

### **Innovación de los servicios:**

Cepal (2013) indica lo siguiente acerca de innovar:

El país asume el compromiso de desarrollar gobierno electrónico, para ello primero hay que reconocer que el desarrollo se da en muchos de los aspectos y niveles, la gran ola de cambio empieza en el estado ya que generan aplicaciones que después de estudios saben cuál es la que necesita el usuario, estos sistemas poseen gran cantidad de datos como por ejemplo XML y otros para que los ciudadanos generen las aplicaciones que necesitan y así hacer uso de la innovación de los servicios.

Para innovar un servicio según CEPAL las iniciativas del gobierno para ofrecer servicios, contenidos dinámicos y transaccionales a funcionarios y ciudadanos a través de internet.

(Ramírez-Alujas, 2011) nos menciona lo siguiente

La incipiente literatura existente plantea la importancia de la innovación en el sector público, siendo ésta el principal motor de las reformas que se centran en mejorar la prestación de servicios para los ciudadanos.

se refiere a un enfoque de resolución de problemas que asegura los servicios a través de la reducción de costos, tiempo y molestias sin cambiar la ley o las reglas existentes y considerando también los riesgos asociados, En este sentido, la innovación pública se presenta como una herramienta para contribuir a enfrentar esta problemática.

(McLean, 2005)

No obstante, para generar innovación en las organizaciones, la cultura organizacional es fundamental para fomentarla. Por lo tanto, no es esperable un Estado innovador si la cultura de sus organismos dependientes no acompaña dicho proceso. Las investigaciones plantean una serie de elementos de la cultura organizacional que permiten el surgimiento o la inhibición de la innovación.

El autor nos indica que necesitamos implementación de la innovación para gestionar y evaluar el logro del cambio cultural.

En este sentido, la innovación pública se presenta como una herramienta para contribuir a enfrentar esta problemática. Este concepto se entenderá como “el proceso de generación de ideas y su implementación para crear valor público a la sociedad, ya sea a través de nuevos o mejores procesos y servicios como plataforma para avanzar en esa dirección” (European Commission, 2013).

Tal como indican Kohli & Mulgan (2010), la innovación en el sector público es intrínsecamente diferente a la innovación privada debido a que existen elementos adicionales que influyen en su desempeño

### **Participación del ciudadano:**

Canto (2010) comenta lo siguiente:

La participación ciudadana son las mediaciones entre sociedad y gobierno para que los distintos sujetos sociales intervengan, con base en sus diversos intereses y valores, e influyan en las políticas públicas y en las estructuras de gobierno, fundamentándose en el reclamo del derecho a la intervención en los asuntos que les competen. (p. 28).

Nos dice en esta cita que la participación ciudadana es el medio para entre el gobierno de manera que puedan influir en las políticas públicas.

Chirinos (1998) nos menciona

La participación como la capacidad política y jurídica de la ciudadanía de intervenir individual y colectivamente, directamente o a través de sus representantes legítimos es un proceso político que supone relaciones entre diversos actores, uno de los cuales es la autoridad local. Por ello, el camino de la participación es complejo y problemático, algo que no siempre es tomado en debida cuenta. (p 2 y 3).

El autor no comenta que la sociedad tiene la forma de participar como un político de la forma colectiva o individual, ello conlleva a diferentes entornos en los procesos que conllevan a la relación con diversos actores políticos.

Arnstein. (1969) indicó:

La participación ciudadana implica redistribuir el poder además es el medio por el cual los ciudadanos “olvidados” pueden producir reformas sociales significativas que les permitan compartir los beneficios de la sociedad de la abundancia. (p. 216-224).

Con ello nos basamos al problema de la investigación, hay entidades que se encuentran alejadas de la ciudad y cuyas veces no llega señal de internet, con esta implementación de gobierno electrónico ellos podrán aportar sus consultas sobre temas que corresponden a los sistemas de información de la oficina general de tecnologías de la información.

Pérez (2010), define:

La satisfacción del usuario como la sensación que el usuario recibe durante y después de interactuar con la web del Gobierno electrónico. Del resultado de esa primera sensación el usuario decidirá volver a visitarla o no. (p. 27)

Según Pérez, se define a esta cita como estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia la busque y respuestas de la información.

### **Gobierno a través de la tecnología**

Mentalizarnos de como las TIC´S pueden modificar el trabajo y las estrategias del en la administración pública, al momento de agilizar un trámite documentario.

Usar las TIC´S para innovar estrategias no solamente para usarlas tácticamente, sino utilizarlas y participar en mejores prácticas para implantar iniciativas de TIC´S.

Kaufman (2004) afirmó que:

Se refiere al funcionamiento integrado de las instancias del gobierno electrónico aplicada a la gestión pública. Porque para la buena atención y la mejora de la calidad en el servicio público el gobierno local debe estar interconectado a una sola base de datos, con acceso desde las oficinas de las gerencias, las subgerencias y hacia los ciudadanos. Su implementación pasará por un proceso denominado transformación digital, la misma que es un proceso en el cual las plataformas de atención al ciudadano son cada vez más amigables y funcionales e interactivas.

El gobierno digital también conocido como gobierno electrónico es un componente en el sistema nacional, como ya se viene diciendo está vigente desde el año 2000, este promueve el uso intensivo de sistemas digitales.

La constitución de un gobierno electrónico no llevara cambios para seguir creciendo en el camino al contrario para poder explotar el potencial de las nuevas tecnologías de información, implicara cambios en las organizaciones de sus procesos.

Rodríguez, Vera, Marko, Alderete y Conca (2015) en su artículo “El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para brindar nuevos canales de comunicación” muestran el gobierno electrónico únicamente de forma tecnológica en relación a los ciudadanos.

Clastornik (2010) señala lo siguiente:

Promover la inclusión digital en base a contenidos y soluciones innovadoras”  
(p.13).

El gobierno digital o electrónico permite a los ciudadanos acceder a los servicios de la administración pública a través de medios electrónicos, estos servicios pueden ser como el acceso a la identidad la misma que se puede tramitar a través de la página de la RENIEC, el acceso al pago de las pensiones, así como a los subsidios del Estado a través de medios electrónicos, entre otros.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Cómo es el nivel de gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018?

### **1.4.2 Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es el nivel de la innovación de los servicios en la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018?

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es el nivel de la participación del ciudadano en la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018?

#### **Problema específico 3**

¿Cuál es el nivel de gobierno a través de la tecnología en la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **1.5.1 Justificación teórica**

La presente investigación genera un aporte teórico, sobre el uso del gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de economía y finanzas, entendiéndose por gobierno electrónico, como una herramienta transparente eficiente y eficaz de gobernar, haciendo que los ciudadanos pueda participar de acuerdo a los mecanismos que establece la ley de participación ciudadana en los gobierno a nivel nacional, regional y local, referente a ello la sociedad en conjunto pueden decidir las lo que necesitan una atención inmediata para el bienestar de la sociedad (Kaufman, 2004).

### **1.5.2 Justificación metodológica**

La presente investigación se justifica metodológicamente por el tipo de investigación descriptiva va a permitir evaluar el nivel que existe entre la variable en estudio en el uso del gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de economía y finanzas. En ese sentido tiene como objetivo establecer la influencia de gobierno electrónico de la variable en segundo lugar establecer si la relación es significativa de acuerdo a los instrumentos y las estadísticas correspondientes (Bernal, 2010).

### **1.5.3 Justificación social**

Este aspecto constituye un atractivo elemento para conocer, de una manera evasiva, como es la percepción en la gestión de la institución; cómo se encuentra operando la organización y las relaciones entre los colaboradores.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de la innovación de los servicios en la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018.

### **1.6.2 Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la influencia de la participación del ciudadano en la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar el nivel de la participación del ciudadano en la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar el nivel de gobernar a través de la tecnología en la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018.

## II. Método

## **2.1 Diseño de la investigación**

### **2.1.1. Enfoque de la investigación**

La investigación desarrollada responde al enfoque cuantitativo, de acuerdo a lo establecido por Sánchez y Reyes (2015, p.51) quienes mencionaron a Schmelkes (1988) referente al enfoque cuantitativo, quien indicó que es: “La suposición de procedimientos estadísticos de procesamiento de datos. Hace uso de la estadística descriptiva y/o inferencial”. Este enfoque como indican los autores referidos se apoya en el proceso estadístico descriptivo.

### **2.1.2. Método de la investigación – Descriptiva**

Cuenta con una estructura lógica, que permanece lo largo de todo el proceso investigativo. Las alternativas de respuestas se eligen de forma particular y se calculan de la misma forma los posibles cambios de respuestas estándares, lo que propina la evaluación de los resultados por métodos estadísticos

### **2.1.3. Diseño de la investigación**

La presente investigación cuenta con un paradigma positivista, citado por Zayas (2010, p.15) señaló que el paradigma positivista es: “el derivado de los avances de las ciencias naturales y el empleo del método experimental, como modelo de la investigación científica”. El positivismo mencionado por el autor permite a los investigadores acceder a los avances de las ciencias naturales, desde la observación del fenómeno investigado, con un proceso para llegar a las conclusiones demostrando mediante herramientas estadísticas.

#### **2.1.4. Tipo de investigación**

Campbell y Stantley (1966), Riecken y otros (1974), son defensores de los métodos cuantitativos. Describen este método experimental como el único medio de establecer un hábito acumulativo.

El objetivo de la investigación descriptiva - cuantitativa consiste en llegar a conocer fuentes documentales y estadísticas, medición y observación sistemática, encuestas.

### **2.2 Variables**

#### **2.2.1 Variable Gobierno electrónico**

##### **Definición conceptual**

El Gobierno electrónico es la simplificación en línea con ello más ciudadanos estarían informados y teniendo un gobierno real. El objetivo es facilitar el acceso de todos los ciudadanos a la información pertinente a sus intereses, la que se vincula con la gestión pública. (Kaufman (2004, p.3)

##### **Definición Operacional de la variable gobierno electrónico**

La medición de la variable Gobierno electrónico será mediante un cuestionario de 18 preguntas el mismo que consta de tres dimensiones: Innovación de los servicios, participación del ciudadano y gobierno a través de la tecnología, y cuyos indicadores son: Satisfacción del usuario, mejora del servicio, atención oportuna, acceso a consultas, oportuna información, confianza en el procesamiento de datos, para cada dimensión respectivamente.

## 2.2.2 Operacionalización

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Gobierno electrónico*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Innovación de los servicios	Satisfacción del usuario.	1,2,3,4,5,6	Nunca (5)	Bueno (-)
	Mejora del servicio.			
Participación del ciudadano	Atención oportuna.	7,8,9,10,11,12	Casi nunca (4)	Regular (-)
	Acceso a consultas			
Gobierno a través de la tecnología	Oportuna información.	13,14,15,16,17,18	A veces (3)	Malo (-)
	Confianza en el procesamiento de datos.			
			Casi siempre (2)	
			Siempre (1)	

**Nota:** Se ha asumido una escala de actitudes Likert. Los rangos se han calculado en base a 18 preguntas de la V1.

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población

Según Sánchez y Reyes (2015) se denomina población: “Al conjunto de individuos, las

cuales pueden estar conformados por (personas, animales, cosas) sobre el mismo que se estudia una de sus determinadas características, en el que tiene que ver el tamaño de la población” (p:121)

Según Fracica (1998) la población es el universo de individuos a quienes se va a evaluar para la realización de la investigación.

### 2.3.2 Muestra

Porque representa una parte de la población, que son esenciales desde el punto de vista objetivo mediante un resultado obtenido en forma generalizada pero fragmentada referente a la población, si desplazar las características esenciales en la muestra. Carrasco (2006, p 43)

Dado que nuestro estudio corresponde a una población de 120 usuarios de la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y finanzas, 2018, para esta representación se ha desarrollado una técnica probabilística mediante un porcentaje del fragmento de la población, por ser ésta finita lo que ha conllevado a utilizar el método de selección que se le aplica a cada miembro que pertenece en la misma probabilidad que ya conocida. Con la ventaja de observar o estimar la objetividad en 1° de error, mediante la fórmula matemática que nos indicará el tamaño de la muestra a reflejar. Importante que el conocimiento previo referente a la población para componer que porcentaje o tamaño de la muestra en la que vamos a determinar mediante la fórmula matemática. De esta manera podemos conocer con exactitud los resultados de la muestra a proyectar en una escala menor del total de la población en general porcentualmente o fragmentada.

Para la estimación del tamaño de la muestra se aplicará la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (120)}{(0.05)^2 (120-1) + (1.96) (0.50) (0.50)}$$

<b>n = 92 usuarios</b>
------------------------

Considerando un nivel de confianza  $z^2=95\%$  y un margen de error  $e^2=5\%$ , con lo que se obtiene 92 usuarios en la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018.

Referencia:

Carrasco, S. (2005). Metodología de la Investigación Científica. Lima: Edit. San Marcos.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y fiabilidad**

### **2.4.1 Técnicas: encuesta**

Es una técnica que persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema, para la presente investigación la técnica que se empleó en el presente estudio es la técnica de la encuesta la misma que se aplicó a la muestra seleccionada de acuerdo a las características requeridas por el presente estudio, de acuerdo con Morone citado por Soto (2014) es la: "Técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa" (p.34).

### **2.4.2 Instrumento de recolección de datos: el cuestionario**

Al respecto del instrumento de investigación, Morone (2012), afirmó que: "Se utiliza el término cuestionario para referirse al instrumento de recolección de datos que utiliza un listado de preguntas" (p.17). En este tipo de investigación cuantitativa se emplea este tipo de instrumento que permite recolectar la información necesaria que refleja la opinión de la realidad en un momento y contexto determinado.

Esta misma se aplicó en este estudio para la cual se tomó en cuenta la escala de Lickert, el instrumento fue validado por un juicio de expertos, luego por una prueba piloto para medir su nivel de fiabilidad por alfa de cronbach, al respecto Ruiz (2008) señala que: "un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos que el

investigador tiene en mente” (p.67). Se puede señalar que es un buen instrumento para recabar información.

### 2.4.3 Validez y fiabilidad

La validez del instrumento de la validación ha sido sometida a juicio de expertos la misma que estuvo verificada por tres expertos dos de la especialidad y un metodólogo, el instrumento fue adaptado a un modelo de una investigación anterior.

#### Validez

La validez del instrumento ha sido determinada mediante el proceso de someter a referido juicio de expertos, quienes luego de analizar emiten su opinión para que pueda continuar con el proceso de fiabilidad a través del instrumento correspondiente, a continuación, se muestra los resultados del juicio de expertos.

**Tabla 2**

*Resultados del juicio de expertos*

Experto	Suficiente	Aplicabilidad
Dr. Rosa Elvira Villanueva Figueroa	Si	Si
Dr. Carlos Alberto Fabian Falcon	Si	Si
Dr. Roberto Fiestas Flores	Si	Si

**Tabla 3**

*Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

variables	Técnicas	Instrumentos
Gobierno Electrónico	Encuesta	Gobierno Electrónico

*Fuente: Elaboración propia*

Se aplicó el instrumento A (Gobierno electrónico).

El cuestionario Gobierno electrónico se aplicó según escala de Likert:

Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Se aplicó el instrumento A (Gobierno electrónico).

### **Confiabilidad del instrumento.**

Confiabilidad de estos instrumentos se realizó según el Alfa de Cronbach, cuya fórmula determina el grado de consistencia y precisión. La escala de confiabilidad está dada por los siguientes valores:

**Tabla 4**

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	moderada
0,21 a 0,40	Baja

**Tabla 5**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	18

**Tabla 6***Niveles de fiabilidad por alfa de Cronbach*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de Items	Observación
<b>Variable 1: Gobierno electrónico</b>	<b>0,904</b>	<b>30</b>	<b>Muy alta</b>
D1: Innovación de los servicios	0,788	6	Alta
D2: Participación del ciudadano	0,742	6	Alta
D3: Gobierno a través de la tecnología	0,740	6	Alta

Para determinar la confiabilidad del instrumento se calculará el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, pues se requiere una sola administración del instrumento de medición. (Hernández y Baptista, 2010).

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Dónde:  $\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = número de ítems

Vi = varianza inicial

Vt = varianza total

El Alfa de Cronbach determina la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Agrega que determina el grado de consistencia y precisión.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

El análisis de datos se empleará el método estadístico descriptivo, para la variable agrupada en sus dimensiones, las mismas que estarán organizadas en la tabla de distribución de frecuencias descriptivas basadas en contenidos y porcentajes, apoyado por el gráfico de barras.

## **2.6 Aspectos éticos**

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones, pues estos datos están cimentados en el instrumento aplicado. La investigación contó con la autorización correspondiente (jefe, gerente, director de la institución). Asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) No hubo prejuizgamiento.

Respecto del uso de las citas de teorías, artículos científicos se interpretaron de acuerdo el planteamiento de cada autor y habiendo contextualizado al tiempo de la investigación.

### **III. Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivos

#### Resultados de la variable gobierno electrónico

Tabla 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	9	9,8	9,8	9,8
	Regular	59	64,1	64,1	73,9
	Malo	24	26,1	26,1	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

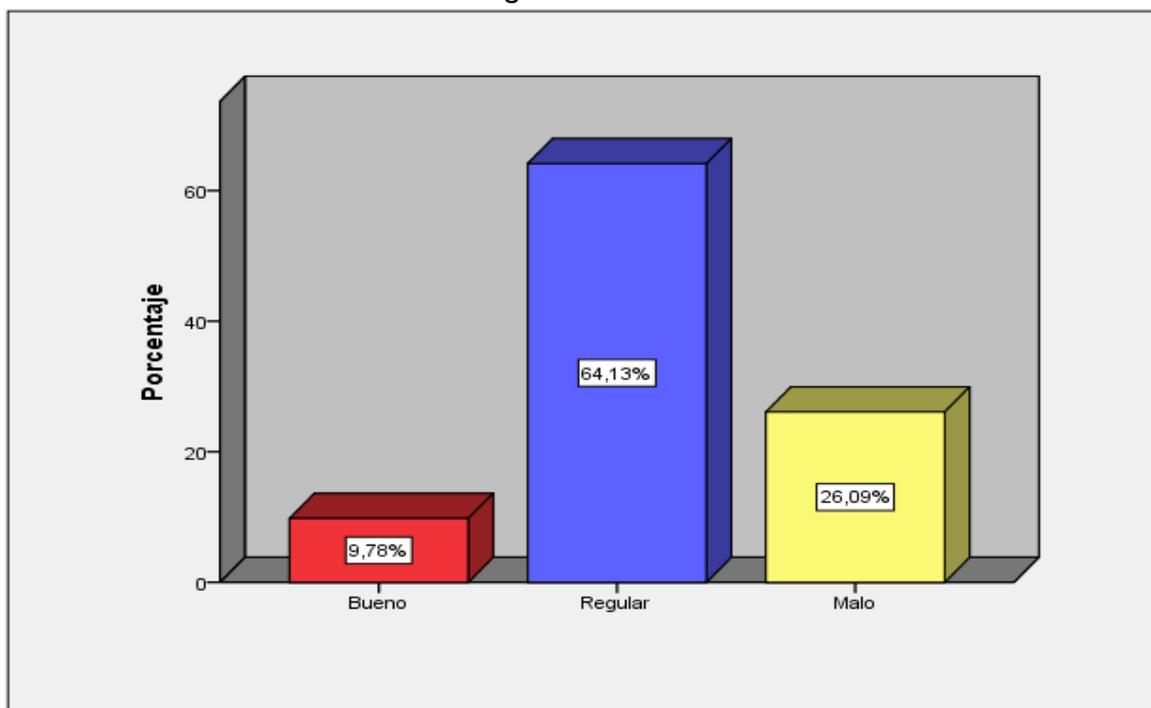


Figura 2. Frecuencia Gobierno electrónico, En la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018.

En la tabla 7 y figura 2 se observa que, respecto a la variable Gobierno electrónico, En la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018., el 9,78% presenta un nivel Bueno, el 64,13% presenta un nivel Regular y el 26,09% presenta un nivel Malo referente a gobierno electrónico, En la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018.

## Resultados de la dimensión Innovación de los servicios

**Tabla 8**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	6	6,5	6,5	6,5
	Regular	31	33,7	33,7	40,2
	Malo	55	59,8	59,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

*Fuente:* Base de datos de la investigación

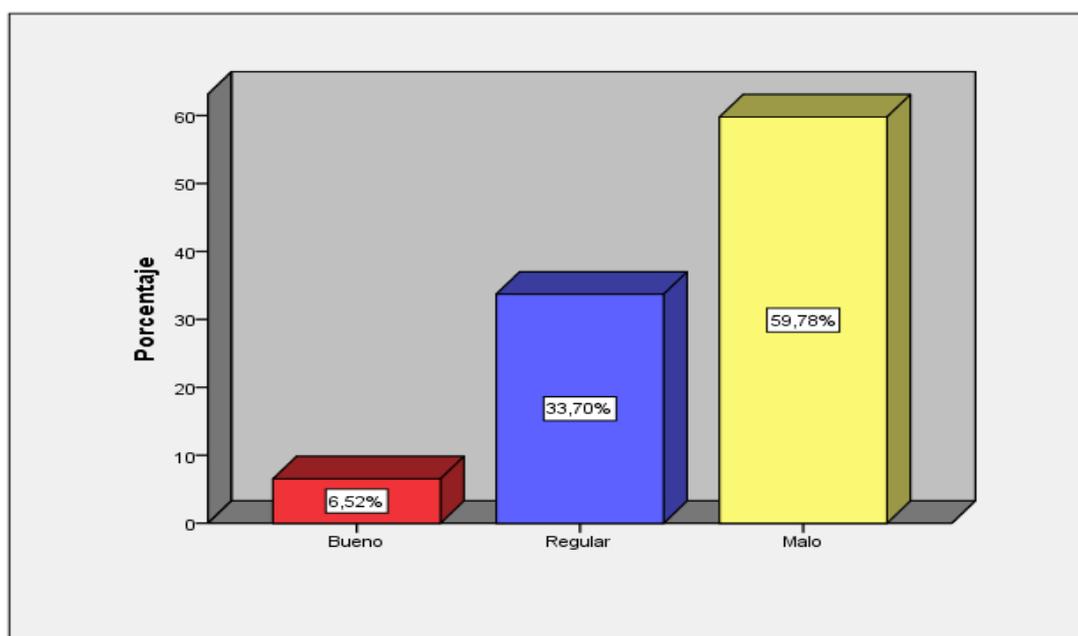


Figura 3. Frecuencia Innovación de los servicios, En la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018.

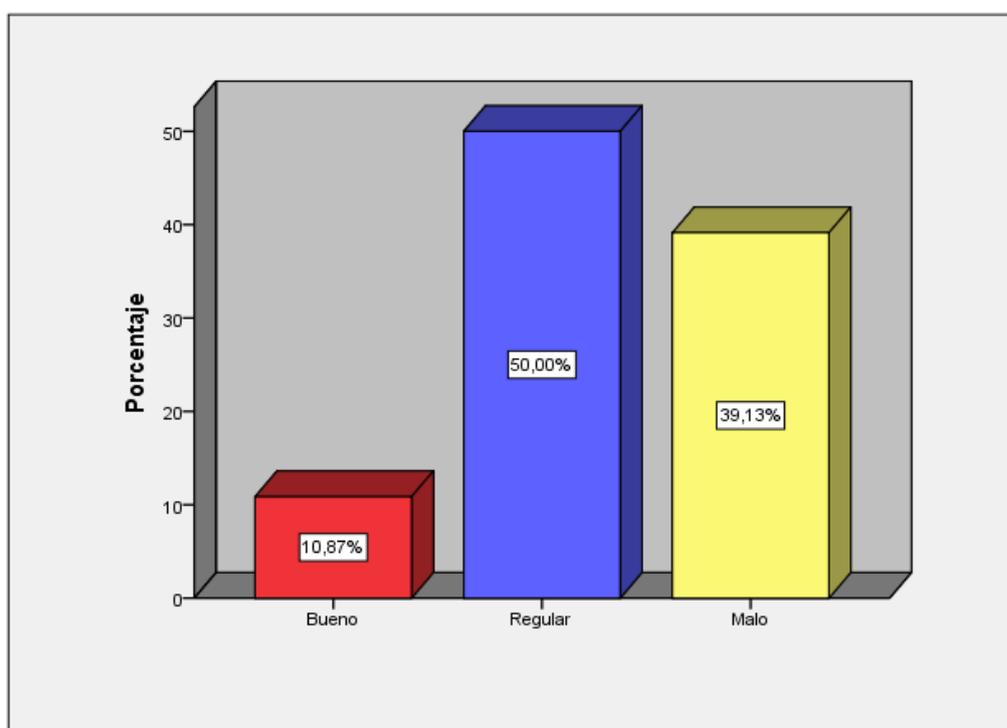
En la tabla 8 y figura 3 se observa que, respecto a la dimensión Innovación de los servicios, En la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018., el 6,52% presenta un nivel Bueno, el 33,70% presenta un nivel Regular y el 59,78% presenta un nivel Malo en la Innovación de los servicios, En la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018.

## Resultados de la dimensión Participación del ciudadano

**Tabla 7**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	10	10,9	10,9	10,9
	Regular	46	50,0	50,0	60,9
	Malo	36	39,1	39,1	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

*Fuente:* Base de datos de la investigación



*Figura 9.* Frecuencia Participación del ciudadano, En la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018.

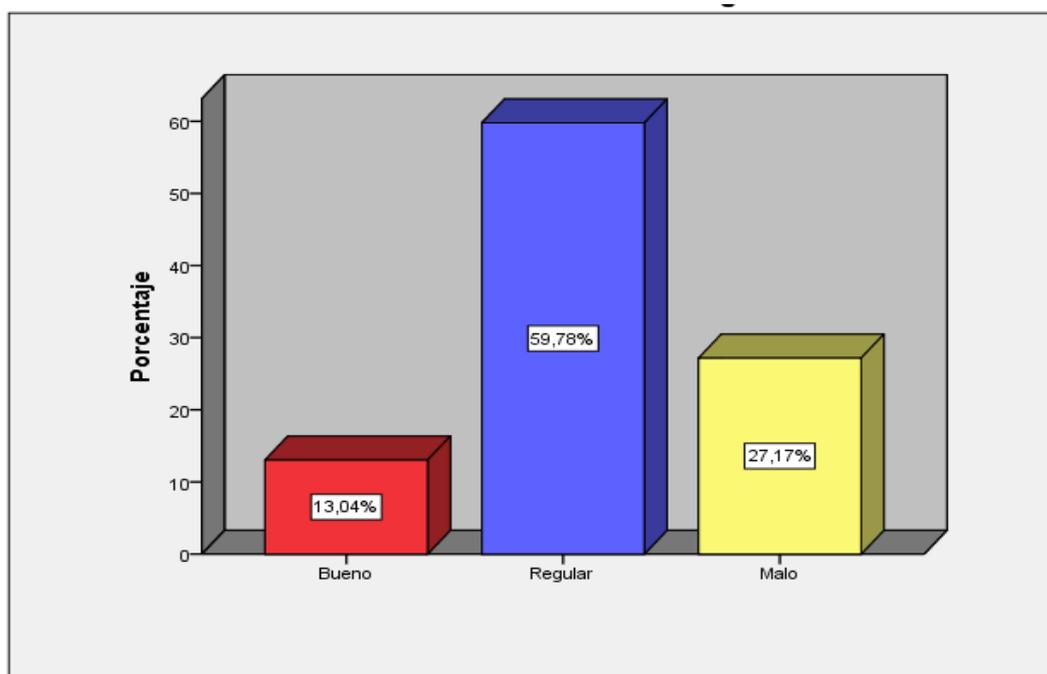
En la tabla 9 y figura 4 se observa que, respecto a la dimensión Participación del ciudadano, En la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018., el 10,87% presenta un nivel Bueno, el 50,00% presenta un nivel Regular y el 39,13% presenta un nivel Malo en la Participación del ciudadano, En la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018.

## Resultados de la dimensión Gobierno a través de la tecnología

**Tabla 10**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	12	13,0	13,0	13,0
	Regular	55	59,8	59,8	72,8
	Malo	25	27,2	27,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

*Fuente:* Base de datos de la investigación



*Figura 5.* Frecuencia Gobierno a través de la tecnología, En la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018.

En la tabla 10 y figura 5 se observa que, respecto a la dimensión Gobierno a través de la tecnología, En la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018., el 13,04% presenta un nivel Bueno, el 59,78% presenta un nivel Regular y el 27,17% presenta un nivel Malo en Gobierno a través de la tecnología, En la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018.

## **IV. Discusión**

De acuerdo con lo expuesto en la investigación según la variable de estudio Gobierno electrónico, podemos encontrar que muchas entidades públicas aun no cuentan con este servicio, sobre todo gobiernos municipales, en mi opinión el sector publico las instituciones de gobierno son el sistema operativo del país, sobre ellas debe haber un control, todas las aplicaciones que se realicen se va a mejorar la atencional ciudadano, sobre todo la información que estos requieren, también puedo indicar que el hardware en el sector público es pésimo, es por eso que plantear la compra de hardware y software de un solo proveedor seria perfecto ya que este cuenta con una sola marca y evitaremos retrasos con la información a través de las aplicaciones para hacer seguimiento a nuestro tramite documentario, actualmente se desarrolla esta investigación por el retraso significativo que muestra como no es atendido un requerimiento en su debido momento, habiéndose afectado el proveedor de dicha entidad en ciertos casos.

Además, cabe señalar Visurraga (2014) en la tesis gobierno electrónico y la inclusión digital del caso RENIEC, los sistemas electrónicos se relacionan mucho con la inclusión digital, esta es la tecnología digital que esta puesta para el servicio del ciudadano la gran mayoría de estos sistemas se van incorporando progresivamente en las entidades públicas para acercar los servicios por plataformas de información a los ciudadanos y estos accedan en cualquier horario.

Además Velásquez (2014) en su trabajo denominado plan estratégico de gobierno electrónico en la administración pública de la municipalidad de independencia, indica que hay relación enteramente directa con los ciudadanos y el gobierno electrónico, con los servicios que brinda cada entidad según su administración ya sea con plataformas diseñadas para cada problema, en el caso del país la migración de gobierno electrónico, es un asunto político, la administración de gobiernos nacionales, local, regional no es ajeno a esta política que se desea implementar.

En lo que respecta al sistema internacional también se encuentran investigaciones como es el de Gómez (2015) en su tema sobre la implementación de políticas de gobierno electrónico para una municipalidad de Argentina, señala que los adelantos de la nueva tecnología y la globalización que atraviesa el mundo en la actualidad se pueden implementar herramientas de gestión en mención a las TIC'S y así desarrollar funciones sin importar la distancia del ciudadano cuando realicen diferentes servicios, la tecnología hoy en día es eficiente para todos y pretende mejorar la administración pública en todos los aspectos.

También podemos verificar a Rodríguez (2014) sobre el gobierno electrónico y la implantación de canales de comunicación del caso de gobierno electrónico de Argentina- la Matanza, los sistemas electrónicos o digitales no solo pueden servir para apoyo en las entidades del estado a través de plataformas si no también sirve como medios de comunicación, ya que las plataformas de hoy en día vienen con un empleado electrónico, donde podrás ingresar hacer las consultas respectivas y este responderá por medio de un chat, según la investigación permite que estos sistemas tengan comunicados e informados a la comunidad.

Al respecto cito a Andrade (2012) en sus estudios sobre Gobierno electrónico local en la municipalidad de Chile – Punta Arenas, Señala que dicha entidad pasa por cambios netamente abismales en lo que se refiere a modernización del estado, traslada los servicios que se realizaban tradicionalmente a lo que es plataformas electrónicas, acercando así el servicio de gobierno electrónico a los ciudadanos, es por ello que noto similitud en lo que es pasar todo lo que se requería tradicionalmente para que puedan atender un problema ocurrido en la entidad y llevar este a la web y hacerle un seguimiento mediante un ticket de atención, y que este documento no esté pasando de área en área y así sea más eficiente la atención.

## **V. Conclusiones**

La siguiente investigación en su desarrollo permite indicar lo siguiente según los objetivos e instrumentos de campo aplicados en ella:

**Primera:**

Se planteo determinar el nivel del gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018. El 9,78% presenta un nivel Bueno, el 64,13% presenta un nivel Regular y el 26,09% presenta un nivel Malo con respecto al gobierno electrónico.

**Segunda:**

Se planteo determinar el nivel de la innovación de los servicios en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018. Respecto a la Innovación de los servicios, el 6,52% presenta un nivel Bueno, el 33,70% presenta un nivel Regular y el 59,78% presenta un nivel Malo, concluimos en la presente investigación que no hay interés para un cambio en la gestión de la oficina.

**Tercera:**

Se planteo determinar el nivel de participación del ciudadano en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018. El 10,87% presenta un nivel Bueno, el 50,00% presenta un nivel Regular y el 39,13% presenta un nivel Malo, con respecto a estos resultados se concluye según la investigación que no hay participación del ciudadano activamente es por ello que no se reflejan cambios en la oficina para con el gobierno electrónico.

**Cuarta:**

se observa que, respecto a la dimensión Gobierno a través de la tecnología, En la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018., el 13,04% presenta un nivel Bueno, el 59,78% presenta un nivel Regular y el 27,17% presenta un nivel Malo se concluye según la investigación que los trabajadores de la oficina muestran cierto desconcierto con los cambios están en duda, creo que si les comentamos como es el proceso para la nueva herramienta ellos tendrían más claro la idea que se quiere lograr con el tiempo.

## **VI. Recomendaciones**

Con la autorización de las autoridades de la universidad Cesar Vallejo y las personas que leerán esta investigación, me permito a brindar ciertas recomendaciones, como parte a la contribución del uso de gobierno electrónico para simplificar el tiempo en algunas entidades del estado.

**Primera:**

El gobierno electrónico en la actualidad se encuentra en un nivel intermedio, a mi punto de vista basándome en las estadísticas de esta investigación, recomiendo que un grupo de TI aclare de manera clara y concisa lo que se quiere lograr si hay una implementación del gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información, a mayor claridad sobre lo que se quiere plantear se pueden lograr grandes resultados, ya que es muy difícil migrar de un sistema convencional.

**Segunda:**

para innovar los servicios con referente al gobierno electrónico, en la actualidad hace falta conocimiento de las nuevas herramientas de TI, un buen servicio se vera reflejado con la buena atención a los representantes de las entidades públicas, si simplificamos el tiempo y les brindamos nuevas formas de atención, ellos se verán satisfechos por que la solución de temas pendientes con referencia a los sistemas que manejan será atendida en menor tiempo, recomiendo nuevas políticas en los procesos de documentaciones.

**Tercera:**

La participación del ciudadano hoy en día es muy importante ya que brindara sugerencias con respecto a los cambios que se realicen en un determinado tiempo, recomiendo que se realice cada cierto tiempo un reporte de las incidencias que fueron atendidas y como impacta este cambio en ellos.

**Cuarta:**

Recomiendo que los especialistas de la oficina general de tecnologías de la información estén a la vanguardia con los cambios referentes a las tecnologías ya que en un tiempo determinado según ONGEI (2013), todas las gestiones administrativas serán mediante plataformas tecnológicas, y si el ciudadano desconoce de ellos los servidores públicos estamos en la capacidad de aclarar las dudas.

## **VI. Referencias**

Bieito (2015) *Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay* Universidad Oberta de Catalunya

Congreso de la República (2012). *Ley N° 29904, Ley de promoción de la banda ancha y construcción de la red Dorsal Nacional de fibra óptica*. Lima.

Deyas, (2012) *Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico, EE. UU.*, Nueva York.

[www.unpan.org/e-government](http://www.unpan.org/e-government)

Escalante (2016) *Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa El Salvador* Universidad Cesar Vallejo

Froud, R., & Mackenzie, C. (2002). *Gobierno electrónico y bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsman.

Girón (2013) *Gobierno electrónico y acceso a la información universidad Centroamericana José Simeón Cañas - El Salvador*

Girón, O. A. (2013). *Gobierno electrónico y acceso a la información* (tesis de maestría)

Kaufman, E. (2004). *Participación ciudadana y gestión pública: Modelo asociativo (público – privado) de gobierno electrónico local*. México: UNAM.

Ruiz (2013) *Gobierno Electrónico en línea en Colombia* Universidad del Rosario-Bogotá.

Ruiz, R. (2007). *El método científico y sus etapas*. México: Lucero. Colombia

PCM (2013) *Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú: I oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC*

CEPAL (2013) *Gobierno electrónico*

[https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/7/41647/Gobierno\\_Electronico\\_Alejandra\\_Naser.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/7/41647/Gobierno_Electronico_Alejandra_Naser.pdf)

## **Anexos**

## **Anexo 1: Artículo Científico**

### **1. TÍTULO**

Gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018

### **2. AUTOR**

Kellie Carolyn Corrales Diaz

### **3. RESUMEN**

Este estudio presenta de manera sintética la evolución que ha tenido la administración pública peruana hasta nuestros días, en primer lugar se describe el proceso que implica la renovación de los servicios gubernamentales del Estado, a continuación se muestra la importancia que tiene la automatización de la administración pública y su relación con la gestión del Estado a través de la planeación de la modernización administrativa en el Perú a través del gobierno electrónico.

### **4. PALABRAS CLAVES**

Palabras Clave: Gobierno electrónico, administración pública, modernización administrativa, servicio público.

### **5. ABSTRACT**

This study presents in a synthetic way the evolution that the Peruvian public administration to this day, first of all it describes the process that involves the renewal of services government agencies, below shows the importance that has the automation of public administration and its relationship with the State management crossed the planning of administrative modernization in Peru through electronic government.

## 6. KEYWORDS

**Key Words:** administrative modernization, Electronic Government, Public Administration, Public Service.

## 7. INTRODUCCIÓN

Las tecnologías de la información y comunicación han establecido una nueva estructura mundial con un orden socioeconómico que se distingue por el conocimiento y el capital intelectual. Según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática, el desarrollo de Internet en el Perú fue acelerado, ya que en tan solo cuatro años logró 50 millones de usuarios. Porrúa (2003) señala que en los años noventa, David Osborne y Ted Gaebler con su libro "Reinventing Government", fueron fuente de inspiración para funcionarios públicos de todo el mundo, ellos indicaron que las tecnologías de la información y la comunicación son la excusa que los gobiernos necesitaban para reinventarse.

Los gobiernos reconocen cada vez más que el gobierno electrónico conforma un proceso benéfico y evolutivo, razón por la cual están dedicando capital y recursos humanos para su desarrollo y han decidido mudarse de las formas tradicionales de ofrecer servicios basadas en papel y cara a cara hacia la Internet. También se han dado cuenta de que estos servicios deben estar enfocados en el usuario, en un costo efectivo y en la facilidad de uso. Casas (2004) indica que "El que no tenga acceso a las nuevas tecnologías puede ser

el nuevo analfabeto del siglo XXI. Los analfabetos en nuevas tecnologías serán los excluidos de la sociedad futura. Se debe entender por analfabeto el ciudadano que no sea capaz de acceder a la información, pero también aquél que no sepa seleccionarla, que no la comprenda o que no sepa interpretarla para desarrollar un gobierno electrónico integral, que no solo se enfoque en cuestiones tecnológicas, de gestión o jurídicas, sino aquel que también busque la educación obligatoria de sus usuarios, mediante un desarrollo global, continuo y a largo plazo.

Piaggese (2004) hace referencia a la definición de gobierno electrónico proporcionada por la División de Tecnología de Información para el Desarrollo.

El gobierno Electrónica ayudaría a disminuir grandemente el tiempo del trámite documentario para proveer servicios en forma electrónica, disminuyendo el tiempo

## **8. METODOLOGÍA**

La Investigación es de tipo básica con un enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, dado que la información se ha obtenido sin manipular la variable de estudio, siendo procesado los datos obtenidos a través del programa Microsoft Excel 2010 y para el análisis estadístico de los datos se empleó el software SPSS V.22.

## **9. RESULTADOS**

La variable gobierno electrónico posee un Alfa de Cronbach de 0.904, representando un nivel de confiabilidad alta, asimismo se observa que la variable innovación de los servicios tiene un Alfa de Cronbach de 0.788 lo que representa una confiabilidad alta, también se puede verificar las otras dos variables participación del ciudadano y gobernar a través de la tecnología se encuentran con 07.40 y 07.42 también con confiabilidad alta.

## **10. DISCUSIÓN**

La evidencia empírica encontrada señala con respecto a la parte descriptiva de los datos que el nivel básico del gobierno electrónico en opinión de los colaboradores de la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas. Gobierno electrónico, el mismo que Carrión (2009) dijo: el gobierno electrónico es la utilización de las TIC para optimizar el desempeño del sector público. las variables. En tal sentido Villanueva (2010) en su estudio sobre la reglamentación de los servicios gubernamentales su objetivo fue saber conocer el impacto de la aceptación de las TIC así como las políticas que proporcionen su fortalecimiento en las zonas rurales del Perú. Se concluyó que hay una aceptación general en los objetivos que se persigue, asimismo hay necesidad de incluirlos en las políticas del país, pero que hasta la fecha no se ha establecido y regularizado su contenido.

## 11. CONCLUSIONES

Teniendo en consideración los resultados del estudio realizado, se presentan las siguientes conclusiones:

### **Primera:**

Se planteó determinar el nivel del gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018. El 9,78% presenta un nivel Bueno, el 64,13% presenta un nivel Regular y el 26,09% presenta un nivel Malo con respecto al gobierno electrónico.

### **Segunda:**

Se planteó determinar el nivel de la innovación de los servicios en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018. Respecto a la Innovación de los servicios, el 6,52% presenta un nivel Bueno, el 33,70% presenta un nivel Regular y el 59,78% presenta un nivel Malo, concluimos en la presente investigación que no hay interés para un cambio en la gestión de la oficina.

### **Tercera:**

Se planteó determinar el nivel de participación del ciudadano en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018. El 10,87% presenta un nivel Bueno, el 50,00% presenta un nivel Regular y el 39,13% presenta un nivel Malo, con respecto a estos resultados se concluye según la investigación que no hay participación del ciudadano activamente es por ello que no se reflejan cambios en la oficina para con el gobierno electrónico.

### **Cuarta:**

se observa que, respecto a la dimensión Gobierno a través de la tecnología, En la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018., el 13,04% presenta un nivel Bueno, el 59,78% presenta un nivel Regular y el 27,17% presenta un nivel Malo se concluye según la investigación que los trabajadores de la oficina muestran cierto desconcierto con los cambios están en duda,

creo que si les comentamos como es el proceso para la nueva herramienta ellos tendrían más claro la idea que se quiere lograr con el tiempo.

## 12 REFERENCIAS

Bernal, C. (2006) Metodología de la investigación. (2da edición) México: Pearson Prentice Hall. Recuperado desde: <https://goo.gl/K9llqi>

Escobedo, M. et all (2013) Factores socioculturales y ergoambientales: su impacto en la satisfacción laboral de las IES, 2013. Recuperado de: <https://goo.gl/pv7uUN>

Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango.

Grajales, T. (2014) Tipo de investigación científica. Recuperado de <https://goo.gl/AH60J>.

Hugo Carrión H., Larenas R. y Carrión M. (2009). Gobierno móvil: conceptos, posibilidades de aplicación y una experiencia en el Ecuador. Recuperado desde: <https://goo.gl/ocRZO1>.

Mariscal J., Lepore W. y Carvalho M. (2012). Impactos del Gobierno electrónico en los programas sociales de transferencia condicionada de renta. Recuperado desde: <https://goo.gl/apdVKI>.

Mejía, N. (2011). ¿Cómo ven los docentes las TIC? percepciones, uso y apropiación de tic en los docentes de la facultad de comunicaciones. Recuperado desde: <https://goo.gl/9a57t8>.

## Anexo 2: Matriz de consistencia

### Matriz de consistencia

Título: Gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

Autor: Kellie Carolyn Corrales Diaz

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</b></p> <p>a. ¿Cuál es el nivel de la innovación de los servicios en la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018?</p> <p>b. ¿Cuál es el nivel de la participación del ciudadano en la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018?</p> <p>c. ¿Cuál es el nivel de gobierno a través de la tecnología en la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar el nivel de gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <p>a. Determinar el nivel de la innovación de los servicios en la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018.</p> <p>b. Determinar el nivel de la participación del ciudadano en la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018.</p> <p>c. Determinar el nivel de gobierno a través de la tecnología en la oficina general de tecnologías de la información del ministerio de economía y finanzas, 2018.</p>	<b>(V) Gobierno electrónico</b>				
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles - rango</b>
		Innovación de los servicios	Satisfacción del usuario. Mejora del servicio.	1,2,3,4,5,6	Nunca (5)  Casi nunca (4)	Bueno (-)
		Participación del ciudadano	Atención oportuna. Acceso a consultas.	7,8,9,10,11,12	A veces (3)	Regular (-)
		Gobierno a través de la tecnología	Oportuna información. Confianza en el procesamiento de datos.	13,14,15,16,17,18	Casi siempre (2)  Siempre (1)	Malo (-)

### Anexo 3: INSTRUMENTO

**Cuestionario para evaluar el gobierno electrónico desde el punto de vista de los usuarios de la Oficina General de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.**

#### VARIABLE: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Estimado usuario a continuación responderá un cuestionario que tiene como objetivo la influencia del gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, su participación es muy importante por lo que le solicito responder las preguntas con objetividad.

#### INDICACIONES

Marcar con una (x) la respuesta que considere pertinente de acuerdo a la siguiente escala.

#### ESCALA

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
--------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------

N°	ITEMS	ESCALAS				
	DIMENSION: Innovación de los servicios	1	2	3	4	5
1	¿Una propuesta de gobierno electrónico busca la satisfacción del usuario?					X
2	¿La implementación de un gobierno electrónico simplificaría el tiempo de atención al usuario?					X
3	¿El usuario estará satisfecho si visualiza el seguimiento de su problema en la web?					X
4	¿Considera usted que el gobierno electrónico mejorara el servicio de atención?					X
5	¿La oficina general de tecnologías de la información tiene una buena comunicación con las entidades que presentan problemas con los sistemas?			X		
6	¿Cree usted que un numero de seguimiento al problema del usuario generaría rapidez en la atención?				X	
	DIMENSION: Participación del ciudadano	1	2	3	4	5

7	¿Considera la atención oportuna las políticas de recursos basadas en TIC?			X		
8	¿considera el envío de correos electrónicos para comunicarse con el usuario?				X	
9	¿Los servicios públicos en línea podrían demostrar capacidad de respuesta rápida y segura?				X	
10	¿Considera establecer estrategias de comunicación de los nuevos servicios, centradas en el valor que se ofrece al usuario?				X	
11	¿Considera que la información en la web esta se encuentra actualizada?		X			
12	¿Considera usted que la oficina de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas cuenta con equipamiento tecnológico adecuado para la atención de los contribuyentes?			X		
	<b>DIMENSION:</b> Gobernar a través de la tecnología	1	2	3	4	5
13	¿Los usuarios tienen acceso a la información de cambios referentes a los sistemas de la oficina general de tecnologías de la información?				X	
14	¿Se tarda en actualizar las nuevas versiones de los sistemas relacionados con la oficina general de tecnologías de la información?			X		
15	¿Los usuarios de las entidades ejecutoras son capacitados con las nuevas actualizaciones de los sistemas relacionados a la oficina general de tecnologías de la información?				X	
16	¿Cuándo se trabaja problema de la entidad ejecutora el usuario le entrega oportunamente la información correspondiente?		X			
17	¿Tarda en solucionar un problema presentado por la entidad ejecutora remotamente?		X			
18	¿considera que los servicios públicos en línea pueden ser vulnerados?			X		

## Anexo 4

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN INNOVACION DE LOS SERVICIOS</b>								
1	¿Una propuesta de gobierno electrónico busca la satisfacción del usuario?	/		/		/		
2	¿La implementación de un gobierno electrónico simplificaría el tiempo de atención al usuario?	/		/		/		
3	¿El usuario estará satisfecho si visualiza el seguimiento de su problema en la web?	/		/		/		
4	¿Considera usted que el gobierno electrónico mejorara el servicio de atención?	/		/		/		
5	¿La oficina general de tecnologías de la información tiene una buena comunicación con las entidades que presentan problemas con los sistemas?	/		/		/		
6	¿Cree usted que un numero de seguimiento al problema del usuario generaría rapidez en la atención?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN PARTICIPACION DEL CIUDADANO</b>								
7	¿Considera la atención oportuna las políticas de recursos basadas en TIC?	/		/		/		
8	¿considera el envío de correos electrónicos para comunicarse con el usuario?	/		/		/		
9	¿Los servicios públicos en línea podrían demostrar capacidad de respuesta rápida y segura?	/		/		/		
10	¿Considera establecer estrategias de comunicación de los nuevos servicios, centradas en el valor que se ofrece al usuario?	/		/		/		
11	¿Considera que la información en la web esta se encuentra actualizada?	/		/		/		
12	¿Considera usted que la oficina de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas cuenta con equipamiento tecnológico adecuado para la atención de los contribuyentes?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN GOBERNAR A TRAVEZ DE LA TECNOLOGIA</b>								
13	¿Los usuarios tienen acceso a la información de cambios referentes a los sistemas de la oficina general de tecnologías de la información?	/		/		/		
14	¿Se tarda en actualizar las nuevas versiones de los sistemas relacionados con la oficina general de tecnologías de la información?	/		/		/		

15	¿Los usuarios de las entidades ejecutoras son capacitados con las nuevas actualizaciones de los sistemas relacionados a la oficina general de tecnologías de la información?	/	/	/		
16	¿Cuándo se trabaja problema de la entidad ejecutora el usuario le entrega oportunamente la información correspondiente?	/	/	/		
17	¿Tarda en solucionar un problema presentado por la entidad ejecutora remotamente?	/	/	/		
18	¿considera que los servicios públicos en línea pueden ser vulnerados?	/	/	/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

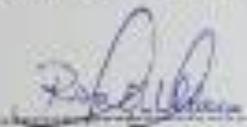
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (a): V. LEONOR FERRERA ROSA CUBIA    DNE: 07516767

Especialidad del validador: DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN

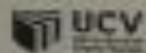
\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formal.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del contrato.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el contenido del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Viernes 23 de junio del 2018



Firma del Experto Informante.  
 Especialidad



ESCUELA DE POSGRADO

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>								
1	¿Una propuesta de gobierno electrónico busca la satisfacción del usuario?	/		/		/		
2	¿La implementación de un gobierno electrónico simplificaría el tiempo de atención al usuario?	/		/		/		
3	¿El usuario estará satisfecho si visualiza el seguimiento de su problema en la web?	/		/		/		
4	¿Considera usted que el gobierno electrónico mejorara el servicio de atención?	/		/		/		
5	¿La oficina general de tecnologías de la información tiene una buena comunicación con las entidades que presentan problemas con los sistemas?	/		/		/		
6	¿Cree usted que un número de seguimiento al problema del usuario generaría rapidez en la atención?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO</b>								
7	¿Considera la atención oportuna las políticas de recursos basadas en TIC?	/		/		/		
8	¿Considera el envío de correos electrónicos para comunicarse con el usuario?	/		/		/		
9	¿Los servicios públicos en línea podrían demostrar capacidad de respuesta rápida y segura?	/		/		/		
10	¿Considera establecer estrategias de comunicación de los nuevos servicios, centradas en el valor que se ofrece al usuario?	/		/		/		
11	¿Considera que la información en la web está se encuentra actualizada?	/		/		/		
12	¿Considera usted que la oficina de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas cuenta con equipamiento tecnológico adecuado para la atención de los contribuyentes?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN GOBERNAR A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA</b>								
13	¿Los usuarios tienen acceso a la información de cambios referentes a los sistemas de la oficina general de tecnologías de la información?	/		/		/		
14	¿Se tarda en actualizar las nuevas versiones de los sistemas relacionados con la oficina general de tecnologías de la información?	/		/		/		

16	¿Los usuarios de las entidades ejecutoras son capacitados con las nuevas actualizaciones de los sistemas relacionados a la oficina general de tecnologías de la información?	/	/	/		
16	¿Cuándo se trabaja problema de la entidad ejecutora el usuario le entrega oportunamente la información correspondiente?	/	/	/		
17	¿Tarda en solucionar un problema presentado por la entidad ejecutora remotamente?	/	/	/		
18	¿considera que los servicios públicos en línea pueden ser vulnerados?	/	/	/		

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. (a): Salvador Falcon Carlos Alberto DNI: 4359 0084

Especialidad del validador: Familiar en Gestión Pública

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

**Claridad:** Se entiende sin dificultad a que el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Viernes 23 de junio del 2018



Firma del Experto Informante,

Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>								
1	¿Una propuesta de gobierno electrónico busca la satisfacción del usuario?	/		/		/		
2	¿La implementación de un gobierno electrónico simplificaría el tiempo de atención al usuario?	/		/		/		
3	¿El usuario estará satisfecho si visualiza el seguimiento de su problema en la web?	/		/		/		
4	¿Considera usted que el gobierno electrónico mejorara el servicio de atención?	/		/		/		
5	¿La oficina general de tecnologías de la información tiene una buena comunicación con las entidades que presentan problemas con los sistemas?	/		/		/		
6	¿Cree usted que un número de seguimiento al problema del usuario generaría rapidez en la atención?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO</b>								
7	¿Considera la atención oportuna las políticas de recursos basadas en TIC?					/		
8	¿Considera el envío de correos electrónicos para comunicarse con el usuario?	/		/		/		
9	¿Los servicios públicos en línea podrían demostrar capacidad de respuesta rápida y segura?	/		/		/		
10	¿Considera establecer estrategias de comunicación de los nuevos servicios, centradas en el valor que se ofrece al usuario?	/		/		/		
11	¿Considera que la información en la web está se encuentra actualizada?	/		/		/		
12	¿Considera usted que la oficina de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas cuenta con equipamiento tecnológico adecuado para la atención de los contribuyentes?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN GOBERNAR A TRAVEZ DE LA TECNOLOGÍA</b>								
13	¿Los usuarios tienen acceso a la información de cambios referentes a los sistemas de la oficina general de tecnologías de la información?	/		/		/		
14	¿Se tarda en actualizar las nuevas versiones de los sistemas relacionados con la oficina general de tecnologías de la información?	/		/		/		

15	¿Los usuarios de las entidades ejecutoras son capacitados con las nuevas actualizaciones de los sistemas relacionados a la oficina general de tecnologías de la información?	/	/	/		
16	¿Cuándo se trabaja problema de la entidad ejecutora el usuario le entrega oportunamente la información correspondiente?	/	/	/		
17	¿Tarda en solucionar un problema presentado por la entidad ejecutora remotamente?	/	/	/		
18	¿considera que los servicios públicos en línea pueden ser vulnerados?	/	/	/		

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. (a): Roberto Fierbas Flores    DNI: 16.844.141

Especialidad del validador: Mg. abogacía universitaria e investigación

Viernes 23 de junio del 2018

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

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

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

## Anexo 5

**PERÚ****Ministerio de  
Economía y Finanzas**

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRÉS  
"MÁS DEL CUIDADO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

### CONSTANCIA

El coordinador de soporte de sistemas de información de la Oficina General de Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía y Finanzas, que al final suscribe:

### HACE CONSTAR:

Que el Sr. CORRALES DÍAZ, Kellie Carolyn identificado con D.N.I. N° 46906671, tesisista de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, aplicó en forma satisfactoria los instrumentos de recojo de información dirigido al personal de soporte de sistemas de información de la Oficina General de Tecnologías de la Información, denominados cuestionarios de Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa, correspondientes al trabajo de investigación titulado "Gobierno Electrónico en la gestión administrativa de la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018"

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada, para los fines que estime conveniente.

Lima, 28 de julio del 2018

**ATENTAMENTE**

## Anexo 6

V1 GOBIERNO ELECTRÓNICO																		
D1						D2						D3						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
ENC 1	5	5	5	3	5	5	2	3	1	3	2	2	3	2	3	5	1	5
ENC 2	3	3	3	5	3	4	2	3	5	4	2	1	3	2	5	5	3	4
ENC 3	5	5	4	4	3	4	2	5	4	3	2	5	5	1	4	5	2	5
ENC 4	5	5	5	2	2	5	1	5	5	3	5	3	5	4	4	5	2	3
ENC 5	5	5	5	5	1	5	3	3	5	4	4	3	4	1	4	2	2	2
ENC 6	5	4	1	5	3	4	1	4	4	2	2	3	4	3	2	1	3	4
ENC 7	1	1	1	1	3	3	3	2	1	4	4	1	3	3	4	2	3	1
ENC 8	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3
ENC 9	2	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	2	4	5	5	3
ENC 10	5	5	4	4	3	5	3	4	4	1	4	3	4	3	3	1	4	2
ENC 11	5	5	5	1	2	4	3	4	2	4	2	3	3	1	4	2	5	3
ENC 12	4	4	3	4	3	4	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1
ENC 13	2	5	1	3	5	3	1	4	3	4	2	3	5	3	4	1	3	5
ENC 14	5	5	5	4	3	4	3	5	4	5	4	2	5	3	4	5	3	4
ENC 15	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	1	2	1	5
ENC 16	5	5	5	3	5	4	3	4	4	4	2	3	4	1	5	2	2	4
ENC 17	1	1	5	1	1	3	5	5	5	2	4	5	4	3	4	2	4	5
ENC 18	5	5	5	5	2	4	3	1	2	2	2	4	2	2	1	1	3	3
ENC 19	3	2	1	3	3	2	1	4	1	1	1	1	4	1	5	2	1	3
ENC 20	5	1	2	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	5	3	3
ENC 21	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	1	3	4	3	1	5	2	3
ENC 22	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	2	2	3	4
ENC 23	2	5	1	4	2	3	3	2	3	5	2	1	4	3	1	2	3	1
ENC 24	5	5	2	5	2	1	4	2	3	1	3	3	1	3	1	1	1	5
ENC 25	1	1	5	5	2	4	3	4	4	2	2	2	2	2	3	5	2	4
ENC 26	5	2	5	3	3	2	3	4	3	4	2	3	1	2	3	2	4	3
ENC 27	5	5	5	3	4	4	5	2	4	1	1	3	5	3	1	2	5	3
ENC 28	5	1	5	2	5	1	2	4	4	5	4	3	3	1	1	2	2	2
ENC 29	1	5	5	5	4	5	3	3	4	4	3	5	4	3	2	1	3	5
ENC 30	3	4	4	3	5	4	5	5	4	2	3	4	5	3	5	2	3	4
ENC 31	5	5	5	3	5	5	2	3	1	3	2	2	3	2	3	5	1	5
ENC 32	3	3	3	5	3	4	2	3	5	4	2	1	3	2	5	5	3	4
ENC 33	5	5	4	4	3	4	2	5	4	3	2	5	5	1	4	5	2	5
ENC 34	5	5	5	2	2	5	1	5	5	3	5	3	5	4	4	5	2	3
ENC 35	5	5	5	5	1	5	3	3	5	4	4	3	4	1	4	2	2	2
ENC 36	5	4	1	5	3	4	1	4	4	2	2	3	4	3	2	1	3	4
ENC 37	1	1	1	1	3	3	3	2	1	4	4	1	3	3	4	2	3	1
ENC 38	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3
ENC 39	2	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	2	4	5	5	3
ENC 40	5	5	4	4	3	5	3	4	4	1	4	3	4	3	3	1	4	2
ENC 41	5	5	5	1	2	4	3	4	2	4	2	3	3	1	4	2	5	3
ENC 42	4	4	3	4	3	4	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1
ENC 43	2	5	1	3	5	3	1	4	3	4	2	3	5	3	4	1	3	5
ENC 44	5	5	5	4	3	4	3	5	4	5	4	2	5	3	4	5	3	4
ENC 45	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	1	2	1	5
ENC 46	5	5	5	3	5	4	3	4	4	4	2	3	4	1	5	2	2	4
ENC 47	1	1	5	1	1	3	5	5	5	2	4	5	4	3	4	2	4	5
ENC 48	5	5	5	5	2	4	3	1	2	2	2	4	2	2	1	1	3	3
ENC 49	3	2	1	3	3	2	1	4	1	1	1	1	4	1	5	2	1	3
ENC 50	5	1	2	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	5	3	3
ENC 51	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	1	3	4	3	1	5	2	3
ENC 52	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	2	2	3	4
ENC 53	2	5	1	4	2	3	3	2	3	5	2	1	4	3	1	2	3	1
ENC 54	5	5	2	5	2	1	4	2	3	1	3	3	1	3	1	1	1	5
ENC 55	1	1	5	5	2	4	3	4	4	2	2	2	2	2	3	5	2	4
ENC 56	5	2	5	3	3	2	3	4	3	4	2	3	1	2	3	2	4	3
ENC 57	5	5	5	3	4	4	5	2	4	1	1	3	5	3	1	2	5	3
ENC 58	5	1	5	2	5	1	2	4	4	5	4	3	3	1	1	2	2	2
ENC 59	1	5	5	5	4	5	3	3	4	4	3	5	4	3	2	1	3	5
ENC 60	3	4	4	3	5	4	5	5	4	2	3	4	5	3	5	2	3	4

ENC 61	5	5	5	3	5	5	2	3	1	3	2	2	3	2	3	5	1	5
ENC 62	3	3	3	5	3	4	2	3	5	4	2	1	3	2	5	5	3	4
ENC 63	5	5	4	4	3	4	2	5	4	3	2	5	5	1	4	5	2	5
ENC 64	5	5	5	2	2	5	1	5	5	3	5	3	5	4	4	5	2	3
ENC 65	5	5	5	5	1	5	3	3	5	4	4	3	4	1	4	2	2	2
ENC 66	5	4	1	5	3	4	1	4	4	2	2	3	4	3	2	1	3	4
ENC 67	1	1	1	1	3	3	3	2	1	4	4	1	3	3	4	2	3	1
ENC 68	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3
ENC 69	2	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	2	4	5	5	3
ENC 70	5	5	4	4	3	5	3	4	4	1	4	3	4	3	3	1	4	2
ENC 71	5	5	5	1	2	4	3	4	2	4	2	3	3	1	4	2	5	3
ENC 72	4	4	3	4	3	4	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1
ENC 73	2	5	1	3	5	3	1	4	3	4	2	3	5	3	4	1	3	5
ENC 74	5	5	5	4	3	4	3	5	4	5	4	2	5	3	4	5	3	4
ENC 75	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	1	2	1	5
ENC 76	5	5	5	3	5	4	3	4	4	4	2	3	4	1	5	2	2	4
ENC 77	1	1	5	1	1	3	5	5	5	2	4	5	4	3	4	2	4	5
ENC 78	5	5	5	5	2	4	3	1	2	2	2	4	2	2	1	1	3	3
ENC 79	3	2	1	3	3	2	1	4	1	1	1	1	4	1	5	2	1	3
ENC 80	5	1	2	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	5	3	3
ENC 81	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	1	3	4	3	1	5	2	3
ENC 82	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	2	2	3	4
ENC 83	2	5	1	4	2	3	3	2	3	5	2	1	4	3	1	2	3	1
ENC 84	5	5	2	5	2	1	4	2	3	1	3	3	1	3	1	1	1	5
ENC 85	1	1	5	5	2	4	3	4	4	2	2	2	2	2	3	5	2	4
ENC 86	5	2	5	3	3	2	3	4	3	4	2	3	1	2	3	2	4	3
ENC 87	5	5	5	3	4	4	5	2	4	1	1	3	5	3	1	2	5	3
ENC 88	5	1	5	2	5	1	2	4	4	5	4	3	3	1	1	2	2	2
ENC 89	1	5	5	5	4	5	3	3	4	4	3	5	4	3	2	1	3	5
ENC 90	3	4	4	3	5	4	5	5	4	2	3	4	5	3	5	2	3	4
ENC 91	5	5	5	3	5	5	2	3	1	3	2	2	3	2	3	5	1	5
ENC 92	3	3	3	5	3	4	2	3	5	4	2	1	3	2	5	5	3	4

Niveles de fiabilidad por Alfa de Cronbach de la variable Gobierno electrónico

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de Items	Observación
<b>Variable 1: Gobierno electrónico</b>	<b>0,904</b>	<b>30</b>	<b>Muy alta</b>
D1: Innovación de los servicios	0,788	6	Alta
D2: Participación del ciudadano	0,742	6	Alta
D3: Gobernar a través de la tecnología	0,740	6	Alta

## Anexo 7



PERÚ

Ministerio de  
Economía y Finanzas

DECENIO DE LA CALIDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRRES  
"MEDIO DE CALIDAD Y LA RECONSTRUCCIÓN NACIONAL"

## CONSTANCIA

El coordinador de soporte de sistemas de información de la Oficina General de Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía y Finanzas, que al final suscribe:

## HACE CONSTAR:

Que el Sr. CORRALES DÍAZ, Kellie Carolyn identificado con D.N.I. N° 46006671, tesisista de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, aplicó en forma satisfactoria los instrumentos de recojo de información dirigido al personal de soporte de sistemas de información de la Oficina General de Tecnologías de la Información, denominados cuestionarios de Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa, correspondientes al trabajo de investigación titulado "Gobierno Electrónico en la gestión administrativa de la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018"

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada, para los fines que estime conveniente.

Lima, 28 de julio del 2018



ATENTAMENTE

*[Handwritten signature]*



**Gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018**

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

**AUTORA:**  
Br. Kellie Carolyn Corrales Diaz

**ASESOR:**  
Dr. Noel Alcas Zapata

**SECCIÓN:**  
Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Resumen de coincidencias**

23 %

1	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	8 %
2	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	4 %
3	www.uca.edu.sv <small>Fuente de Internet</small>	2 %
4	repositorio.uchile.cl <small>Fuente de Internet</small>	1 %
5	www.cepal.org <small>Fuente de Internet</small>	1 %
6	Entregado a CONACYT <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

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

Covales Diaz, Kellee Carolyn  
D.N.I. : 46666671  
Domicilio : H2 c 17 19 24 de Junio - Ventanilla  
Teléfono : Fijo : 553 4461 Móvil : 97 006 4599  
E-mail : Kellee.Covales@outlook.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : Maestría en Gestión Pública  Doctorado  
Mención : Gestión Pública

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Covales Diaz, Kellee Carolyn  
.....  
.....

Título de la tesis:

Gobierno electrónico en la oficina general  
de Tecnologías de la Información del Ministerio  
de Economía y Finanzas, 2018

Año de publicación : 2018

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

21/12-2018



# 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:

Rovales Diaz Kellie Carolyn

INFORME TITULADO:

Gobierno electrónico en la oficina  
general de Tecnologías de la Información del  
ministerio de economía y finanzas, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 29 de Agosto

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



### 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 la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018"** de la estudiante **Kellie Carolyn Corrales Diaz**; 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 23% 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, 07 de agosto del 2018

---

Dr. Noel Alcas Zapata  
DNI: 06167282