



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE
HUANCAMELICA**
(CREADA POR LEY N° 25265)



**ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIDAD DE POSGRADO**

TESIS

**SISTEMA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA
MEJORAR LA GESTIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO
REGIONAL DE HUANCAMELICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN PÚBLICA.**

**PRESENTADO POR:
BACH. YHONY SEBASTIÁN HUAIRA PARAGUAY**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:
CIENCIAS EMPRESARIALES**

**MENCIÓN:
GESTIÓN PÚBLICA**

**HUANCAMELICA - PERÚ
2021**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creado por Ley N° 25265)

ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

UNIDAD DE POSGRADO

(APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 736-2005-ANR)



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Ante el Jurado conformado por los docentes: **Mg. Alberto VERGARA AMES, Mg. Rusbel Freddy RAMOS SERRANO y Mg. Lino Andrés QUIÑONEZ VALLADOLID.**

ASESOR: **Dr. Abad Antonio SURICHAQUI MATEO.**

De conformidad al Reglamento Único de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 330-2019-CU-UNH y modificado con Resolución N° 0552-2021-CU-UNH; y la Directiva de Sustentación Síncrona de Tesis de los Estudiantes de Maestría y Doctorado de las Unidades de Posgrado de las Facultades Integrantes de la Universidad Nacional de Huancavelica en el Marco del Estado de Emergencia covid-19, aprobado con Resolución Directoral N° 340-2020-EPG- R/UNH.

El candidato al **GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES; MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA.**

Don, **HUAIRA PARAGUAY YHONY SEBASTIAN** procedió a sustentar su trabajo de investigación titulado **“SISTEMA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCVELICA”.**

Luego de haber absuelto las preguntas que le fueron formulados por los Miembros del Jurado, se dio por concluido el ACTO de sustentación, realizándose la deliberación y calificación, resultando:

Con el calificado **APROBADO POR MAYORIA**

Y para constancia se extiende la presente ACTA, en la ciudad de Huancavelica, a los 22 días del mes de julio de 2021.

.....
Mg. Alberto VERGARA AMES.
Presidente del Jurado

.....
Mg. Rusbel Freddy RAMOS SERRANO.
Secretario del Jurado

.....
Mg. Lino Andrés QUIÑONEZ VALLADOLID.
Vocal del Jurado



DEDICATORIA:

Dedico el presente trabajo de investigación tesis a mi familia, a mi esposa e hijos quienes siempre me han apoyado en mis mejores y peores momentos, con su aliento y su confianza.



Asesor

Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO

RESUMEN

El presente trabajo de investigación consiste en determinar si existe influencia entre el Gobierno electrónico y la Gestión Pública del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017. Esto dentro del área de Gestión Pública.

La investigación se realizó en base a la metodología de tipo aplicada obteniéndose información de 140 trabajadores del Gobierno Regional de Huancavelica. Se analizaron dos variables: Gobierno electrónico (dimensiones: calidad de la información, infraestructura tecnológica y el marco legal regulatorio) y la gestión pública (dimensiones: la calidad de los servicios públicos, la eficiencia y productividad y los programas de políticas eficaces).

Como conclusiones se tiene que existe influencia del gobierno electrónico en la gestión pública en el Gobierno Regional de Huancavelica al 2017, así como sus dimensiones de cada variable dentro de las otras, es decir de la calidad de información influye en la calidad de servicios públicos, la infraestructura tecnológica influye en la eficiencia y productividad y el marco legal regulatorio influye en los programas de políticas eficaces.

Palabras claves: gobierno electrónico, gestión pública, calidad de información, infraestructura tecnológica, eficiencia y productividad.

ABSTRACT

The present research work consists of determining if there is an influence between the electronic Government and the Public Management of the Regional Government of Huancavelica in 2017. This within the area of Public Management.

The research was carried out based on the applied methodology, obtaining information from 140 workers of the Regional Government of Huancavelica. Two variables were analyzed: electronic government (dimensions: quality of information, technological infrastructure and regulatory legal framework) and public management (dimensions: the quality of public services, efficiency and productivity, and effective policy programs).

As conclusions, there is an influence of electronic government on public management in the Regional Government of Huancavelica in 2017, as well as its dimensions of each variable within the others, that is, the quality of information influences the quality of public services, Technological infrastructure influences efficiency and productivity and the regulatory legal framework influences effective policy programs.

Keywords: electronic government, public management, quality of information, technological infrastructure, efficiency and productivity.

ÍNDICE

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Asesor	iii
Resumen	iv
Abstrac	v
Índice	vi
Introducción	vii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1. Descripción del problema	10
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Objetivos: General y específicos	12
1.4. Justificación	12
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes	15
2.2. Bases teóricas	18
2.3. Hipótesis (de ser el caso)	44
2.4. Definición de términos	45
2.5. Definición operativa de variables e indicadores	47
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	49
3.1. Tipo y nivel de investigación	49
3.2. Método de investigación	50
3.3. Diseño de investigación	51
3.4. Población y muestra	52
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	54
CAPÍTULO IV RESULTADOS	55
4.1 Presentación de datos	55
4.2 Análisis de datos	74
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	81

REFERENCIAS (en estilo APA o Vancouver)

82

Anexos

85



INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación que presento tiene por objetivo determinar cómo el sistema de Gobierno Electrónico influye en la mejora de la Gestión Pública del Gobierno Regional de Huancavelica al año 2017, institución pública que tiene mucha importancia en el desarrollo de sus funciones, en bien de la comunidad huancavelicana.

En investigación para efectos de la presente tesis, además del planteamiento del problema, se determina las preguntas de investigación, así como los objetivos a buscar, y con la justificación correspondiente. Se elaboró el marco teórico y conceptual, así como los datos obtenidos de investigaciones anteriores respecto a la problemática en cuestión.

Por otro lado, la evidencia empírica se basa en el trabajo de campo con el apoyo de instrumentos de recolección de datos, entre ellos el cuestionario y el empleo de otras técnicas de colecta de datos como la encuesta mediante el cuestionario estructurado con escala de likert, lo que me ha permitido recabar información respecto al tema.

El cuestionario fue aplicado a los trabajadores del gobierno Regional de Huancavelica, donde se desarrolló la investigación.

Los resultados no fueron alentadores como se hubiera querido debido a que existe deficiencias en el uso del gobierno electrónico por parte de la institución, y que debe mejorar el aspecto de calidad de servicio.

El presente informe está estructurado pro capítulos que comprende la tesis en su conjunto de los siguientes capítulos:

Capítulo I, contiene el planteamiento y la formulación del problema; los objetivos y la justificación de la investigación.

Capítulo II, en ella desarrolle el marco teórico de los temas de gobierno electrónico y calidad de servicios en la gestión pública de la administración pública, elaborado sobre la base de la revisión de un gran número de fuentes de información, tanto de centros de documentación, bibliotecas e internet, se elaboró las hipótesis correspondientes, a definición de términos

y la operacionalización de variables.

Capítulo III, describe la metodología, población y muestra, así como el diseño de la investigación, y los instrumentos de recolección de datos, con el respecto análisis estadístico de validez y confiabilidad, sobre la que descansa toda la recolección de información.

Capítulo IV, en esta parte se expone los resultados, la discusión de resultados y la demostración o rechazo de la hipótesis general y de las específicas de la investigación.

Finalmente, se incluyen las conclusiones y recomendaciones puntuales, a las que luego de la investigación se han arribado, seguido de los respectivos anexos que permiten conocer y aclarar aspectos procedimentales llevados a cabo en la ejecución de la tesis, en especial los cuadros complementarios más importantes, producto de la data obtenida.

El autor

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En la actualidad en el Gobierno Regional de Huancavelica pone mayor importancia en la ejecución de obras para el bienestar de la sociedad pero no tiene una adecuada sistema de información en la administración y gestión pública, más aún no tiene fortaleza alguna en dicho aspecto por lo que las decisiones que se toman son mayormente inoportunas las cuales repercuten en el mal manejo de los recursos las cuales influyen negativamente en la sociedad huancavelicana.

Por lo tanto a pesar de que en los últimos años la recaudación fiscal y el presupuesto público se han incrementado sustancialmente, el Gobierno Regional de Huancavelica sigue teniendo una limitada capacidad de gestión, lo cual les impide proveer con eficacia, eficiencia y transparencia los servicios públicos de calidad a los ciudadanos. Los esfuerzos por mejorar la gestión pública en la región son numerosos y de todo tipo, pero no necesariamente responden a una orientación estratégica y se desarrollan de manera aislada y desarticulada. Por tanto, no es modificado sustantivamente el desempeño global de la región; más aún los cambios que se verifican en el marco de la economía global -con la administración y el control de mercados internacionales- implican la transformación de las economías industriales en economías basadas en el conocimiento¹. ***En la celeridad de las innovaciones, crece enormemente el valor de la información***, que provee la comunicación y el poder de análisis que las organizaciones necesitan para su administración; y en este contexto cumple un papel principal la Tecnología de Información (TI)².

¹ **Conocimiento:** información valiosa de la mente humana. Incluye reflexión, síntesis y contexto. Además:

- difícil de estructurar
- difícil de capturar en las máquinas
- a menudo es tácito
- la transferencia es complicada.

² **Tecnología de Información:** tecnología basada en computadora para el almacenamiento, acceso, procesamiento y comunicación de información (Molloy, 1995). Ocasionalmente se usa, en lugar de TI, el término Informática –o Tecnología Informática- y, en lugar de incorporación de TI, el

También se ve que en la última década se da una gran transformación tecnológica que hoy permite hacer realidad lo que parecía un eslogan: el Gobierno Electrónico (e-government); estando disponibles las herramientas que han cambiado drásticamente el mundo de la TI implementando un nuevo paradigma; logrado gracias al avance y abaratamiento de las comunicaciones y el software, junto a la masificación de estándares para el intercambio electrónico de documentos, el cual debe ser utilizado por el gobierno regional. Por lo mencionado la gestión del Gobierno Regional de Huancavelica adolece de la integración de la información y de la comunicación, el cual conllevará a la promoción del desarrollo económico, la democracia electrónica, política ambiental y el desafío de la próxima generación de internet.

Antes el problema de la gestión pública eran los bajos recursos con los que se contaba; ahora el problema es que no se tiene la capacidad de generar proyectos nuevos debido a la falta de información concisa. Sin embargo, lo que está pasando en la Región de Huancavelica es que tiene dinero pero no tiene la capacidad de gestión para generar proyectos de inversión sostenibles; estos inconvenientes son los que más atrasan a la Región y al Perú y uno de los indicadores de este atraso es la **brecha digital**³.

El Gobierno Electrónico es un fenómeno relativamente reciente que no ha sido claramente definido y representa la rápida difusión de las TIC asociada a la agenda de reforma en la gestión de las Administraciones Públicas, de hecho, muchos consideran esos cambios como fundamentales en las estructuras sociales y de gobierno de muchos países (Menzel, 1998). Como se expresaba en un especial del semanario The Economist (2000:3): “en los próximos años transformará no sólo la manera en que muchos servicios públicos son distribuidos, sino también los pilares (contexto institucional) en los que se asientan las relaciones entre las Administraciones Públicas y los

término informatización.

³ **Brecha Digital:** Expresión que hace referencia a la diferencia socioeconómica entre aquellas comunidades que tienen Internet, acceso a información electrónica y aquellas que no, alcance político y social. Son las diferencias que hay entre grupos según su capacidad para utilizar las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización y capacidad tecnológica. También se utiliza en ocasiones para señalar las diferencias entre aquellos grupos que tienen acceso a contenidos digitales de calidad y aquellos que no) ONU

ciudadanos. Después del e-commerce y del e-business, la próxima revolución asociada a Internet será el e-government”.

Por ello la visión amplia de las TIC´s sintetizada por Banegas (2000): incluye el conjunto de actividades de investigación, desarrollo, fabricación, integración, instalación, comercialización y mantenimiento de componentes, subconjuntos, productos y sistemas físicos y lógicos, fundamentados en la tecnología electrónica, así como la explotación de servicios basados en dichas tecnologías, la producción y difusión de contenidos soportados electrónicamente y las aplicaciones de Internet al servicio de la Gestión Pública.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. PROBLEMA GENERAL:

¿Tiene relación el Gobierno Electrónico con la Gestión Pública del Gobierno Regional de Huancavelica al año 2017?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS:

- a) ¿Tiene relación la Calidad de Información con la Calidad de Servicios Públicos del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017?
- b) ¿Tiene relación la Infraestructura Tecnológica con la Eficiencia y Productividad del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017?
- c) ¿Tiene relación el Marco Legal con los Programas de Políticas Eficaces del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017?

1.3. Objetivos: General y específicos

1.1.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar si tiene relación el Gobierno Electrónico con la Gestión Pública del Gobierno Regional de Huancavelica al año 2017.

1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- a) Determinar si tiene relación el Gobierno Electrónico en su dimensión Calidad de Información con la Gestión Pública del Gobierno Regional de Huancavelica al año 2017.
- b) Determinar si tiene relación el Gobierno Electrónico en su dimensión Infraestructura Tecnológica con la Gestión Pública del Gobierno Regional de Huancavelica al año 2017.
- c) Determinar si tiene relación el Gobierno Electrónico en su dimensión Marco Legal con la Gestión Pública del Gobierno Regional de Huancavelica al año 2017.

1.4. Justificación

La presente investigación plantea la necesidad de hacer uso de instrumentos de Gobierno Electrónico para mejorar cualitativamente la gestión pública del Gobierno Regional de Huancavelica, con el fin de dar a conocer la integración que se puede establecer, mediante el uso de esta herramienta, entre los elementos fundamentales de la sociedad, como son los ciudadanos, las empresas y las instituciones públicas, lo que permite estar a la par con los avances tecnológicos y especialmente en la actualidad cambiante desde el punto de vista de la información y comunicación. Estos cambios requieren que se origine un proceso de aprendizaje tecnológico para los ciudadanos, empresas y las instituciones gestionadas por el gobierno, para hacer uso del Gobierno Electrónico y así aumente en la gestión pública la transparencia, la eficacia, la eficiencia y la accesibilidad, y se cree un vínculo entre esos tres elementos, manejados por el gobierno, en cuanto a la gestión de los recursos del país.

Por otra parte se justifica su estudio, porque sus resultados sirven de orientación o referencia para futuras investigaciones sobre el tema, y puede ser considerado por los ciudadanos, empresas e instituciones públicas al momento de tener una perspectiva sobre Gobierno Electrónico y del beneficio que su uso puede traer en la relación de éstos con los distintos niveles del Gobierno Regional de Huancavelica.

Justificación teórica

Este trabajo de investigación permite aportar conocimientos de la necesidad de modernizar el Estado a través de la implementación de un Gobierno Electrónico también permite tanto en la estructura institucional del aparato estatal, como en la manera en que estas instituciones “hacen las cosas”, para aumentar la eficacia y eficiencia en sus funciones, de modo que puedan servir mejor a la ciudadanía, conociendo que la aplicación de un Gobierno Electrónico constituye una parte esencial del avance integral del país, porque:

- Ayuda al desarrollo del país, al facilitar las relaciones de los ciudadanos con el Estado.
- Estimula la adopción de éstas en el sector privado.
- Favorece la participación e información de los ciudadanos, fomentando de este modo la democracia.

Justificación práctica.

La aplicación práctica de esta investigación, se debe dar en el desarrollo de la tecnología de la información, aprovechando la amplia difusión de Internet, y poniendo énfasis en la influencia socio-económica que ha cambiado sustancialmente el giro de los negocios y las diversas formas de llevar a cabo procesos de negocio; por esta razón el Estado debe integrar los sistemas de información de las entidades gubernamentales, aprovechando la posibilidad de integrarlos y consolidar en lo que se llama Gobierno Electrónico puntualizando en la Reforma del estado y la Modernización de la Administración Pública, para preparar los controles adecuados en la lucha contra la corrupción.

Hoy se puede apreciar que en la celeridad de estas innovaciones, crece enormemente el valor de la información, que provee la comunicación y el poder de análisis que las organizaciones necesitan para su administración; en este contexto cumple un papel principal la Tecnología de Información que puede ser aprovechada por el Gobierno Regional de Huancavelica.

Justificación metodológica

Los métodos generales de investigación que se han utilizado son el Dialectico porque parte de la contradicción interna que es el origen de su movimiento y

desarrollo, proyectándose de lo inferior a lo superior, de lo superficial a lo profundo, de lo unilateral a lo multilateral, se buscó la verdad en los hechos contrastados con objetividad.

El Inductivo porque analiza las diferentes teorías de Costos identificando un sistema que parta de lo particular a lo general y deductivo porque se analiza el funcionamiento particular del Gobierno Electrónico.

También se utilizó el método Analítico descomponiendo y separando las partes de un todo (objeto de conocimiento) para advertir la estructura del objeto discriminado para descubrir las relaciones que pudieran existir en los diversos elementos entre sí como en cada elemento en particular y el conjunto estructural total.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

- a) Munive Cortes Erika Yamel, (2010). “El Gobierno Electrónico en la Administración Pública Federal”, tesis de post grado en la maestría de Administración, Facultad de Contaduría Pública en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México, estudio que presenta de manera sintética la evolución que ha tenido la Administración Pública Mexicana desde 1976 hasta nuestros días; en ella describe el proceso que implica la renovación de los servicios gubernamentales del Estado, muestra la importancia que tiene la automatización de la administración pública federal y su relación con la eficiencia y transparencia en la gestión del Estado, también explica la aproximación entre el servicio público y la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, presentando las etapas por las que ha atravesado la planeación de la modernización administrativa en México para poder llegar al establecimiento del Gobierno Electrónico
- b) Echesuria y Montes, (2008). “Aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) implementadas en la formación del Contador Público en la Escuela de Administración”, y su compatibilidad con el software contable de uso común en la actualidad por las empresa. Tesis de Pre-grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre - Venezuela.
- c) XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno Santiago de Chile, 10 de noviembre de 2007 (Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago) “...se entienden las expresiones de “Gobierno Electrónico” y de “Administración Electrónica” como sinónimas, ambas consideradas como el uso de las TIC (Tecnología

de Información y Comunicación) en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales”.

- d) Sandra D’Agostino desarrollo de un framework para la interoperabilidad en gobierno electrónico, tesis para optar el grado de magister en ingeniería de software, La Plata, Noviembre de 2010.
- e) Romero y Alemán, (2008). “Propuesta de un Modelo de Aplicación de las Tecnologías de Comunicación e Información (TICs) para las Cooperativas del estado Sucre”. Tesis de Pre-grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre - Venezuela.

2.1.1. A Nivel Nacional

- a) Correa Morocho Reucher y Criollo Gonzáles Pedro Antonio, (2009). “Gobierno Electrónico para la modernización de la Administración Pública”, en un informe de Investigación Universitaria del proyecto desarrollado en Piura cuyo objetivo era realizar Investigación universitaria, en el área de las Tecnologías Informáticas y administración de la Información; la base de este trabajo es el considerar a las TIC como herramientas con (un enorme) potencial para configurar estructuras organizativas y modelos de gestión pública que ofrezcan una respuesta única, ágil, eficiente, de calidad y transparente a los ciudadanos. De esta manera la extensión y el uso de las TIC y la creación de iniciativas y proyectos de Gobierno Electrónico, como anteriormente pudieron serlo las ideas de receptividad de la Administración, orientación al ciudadano, calidad y mejora continua en la prestación de servicios, podrían ser un motor de cambio para las organizaciones (existiendo también la amenaza de que sea o se convierta en una nueva moda).

- b) García Echevarría María del Pilar, (2016). “Diseño de una propuesta de Gobierno Electrónico para mejorar la Gestión Gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque”. Tesis de pre-grado para optar al título de Ingeniero de Sistemas y Computación, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en la Facultad de Ingeniería – Chiclayo, Perú; en este trabajo la autora plantea que el Gobierno Electrónico se crea como una necesidad tecnológica de traspasar las funciones de un Gobierno tradicional a su portal web con la finalidad de generar un acercamiento con los ciudadanos, mejorar la comunicación y fomentar la transparencia del gobierno; sin embargo en esta portal se encontraron problemas como lenguaje confuso, falta de transparencia, actualización y falta de información; por lo que para desarrollar esta tesis utiliza la metodología SCRUM que permite integrar el levantamiento de requerimientos, la documentación, el diseño y la construcción del software, logrando desarrollar un prototipo de portal web que permita fomentar la transparencia y la aceptación de los gobernantes.
- c) Presidencia del Consejo de Ministros, Perú, Programa de Modernización y Descentralización del Estado, Estudio de Factibilidad Modernización de los servicios Administrativos del Estado Peruano, para mejorar la eficiencia en la prestación a nivel nacional 2007 Es importante también tener en cuenta que para la prestación de un servicio administrativo es necesario que interactúen electrónicamente varias entidades públicas y compensen sus datos electrónicos, por ejemplo para la constitución de una empresa es necesario que interactúen el Ministerio de Trabajo, la SUNARP, el RENIEC, la SUNAT, el Es Salud, los gobiernos locales, entre otros.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. DEFINICIONES DE Gobierno Electrónico:

El origen del gobierno electrónico se debe a la confluencia de tres fenómenos en las últimas décadas: los procesos de reforma acaecidos en las administraciones públicas bajo el enfoque del New Public Management (NPM), la búsqueda de nuevas formas de gobernar y la revolución tecnológica, concretamente la rápida expansión de internet y el desarrollo de la sociedad de la información. Aunque hace varias décadas que las administraciones públicas vienen utilizando una amplia variedad de tecnologías de la información en su quehacer cotidiano, en los últimos años el uso de internet se ha configurado como un componente clave para la mejora en la prestación de servicios. De este modo, la construcción y gestión de páginas web se están convirtiendo en elementos esenciales de una administración pública moderna. El Gobierno Electrónico se ha convertido en uno de los núcleos básicos de los programas de reforma en la gestión pública en Europa y los Estados Unidos, cuya inversión asciende a más del 1% del PIB en la mayor parte de países desarrollados (Margetts 2006).

Consiste en el uso de las tecnologías de la información, el conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del estado, tanto a los ciudadanos como a la industria. Muchas de las tecnologías involucradas y sus implementaciones son las mismas o similares a aquellas correspondientes al sector privado del comercio electrónico (e-business) mientras que otras son específicas o únicas en relación a las necesidades del gobierno.

Según ONGEI (2008) es el uso de las TICs por parte del Estado, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana. Se basa principalmente en la implementación de herramientas como portales, ERPs, que en caso de los gobiernos se conocen como GRPs, CRMs, como redes

sociales, o comunidades virtuales, y muchas otras, buscando una mejora en la eficiencia de los procesos internos y de vinculación con la sociedad.

Un Gobierno electrónico que trabaja en red, en el cual la tecnología informática da una transparencia casi total a los procesos del gobierno, a la vez que se habilitan nuevos tipos de colaboración por medio de las redes internas del estado. Así, podemos decir que, la tecnología informativa, dirigida a la facilitación y disseminación de la información pública, habilita nuevos tipos de colaboración dentro del estado: las relaciones intra-gubernamentales y las relaciones extra-gubernamentales, que se dividen en dos tipos:

- i) Relaciones de proveeduría del Estado ocurridas entre las instituciones públicas y privadas.
- ii) Relaciones de servicios que se dan entre las instituciones públicas y los ciudadanos Ibermatica (2006) sostiene que en el Gobierno Electrónico se gestan un conjunto de procesos y sistemas que permiten el acceso telemático interno (gestores) y externo (usuarios) a los servicios ofrecidos por una administración, tanto para la consulta de información como para la tele tramitación. Para Céspedes el Gobierno Electrónico como elemento integrador del nuevo esquema de relación entre la administración y la ciudadanía, exige una adaptación y evolución de los sistemas de información públicos actuales. En el sistema resultante que ha de sustentarse en un modo único e integrado, aparecen cuatro objetivos estratégicos o conceptos clave.
 - a) Accesibilidad: Administración eficiente y abierta al ciudadano, aumentando el número de servicios ofrecidos, y aumentando su calidad. Mejorando el papel de terceros colaborados y llevarlos hacia un modelo de ventanilla única.
 - b) Conocimiento: Estructurado, consolidando e interrelacionando los datos de los sistemas de información. Para que a partir de ellos sea posible generar información y

conocimiento sobre la realidad que nos rodea en todos los niveles agregación: país/ departamento/ provincia/ distrito /ciudadano. Para ello se dota de herramientas para gestionar la información como BI, Datawarehouse, etc.

- c) Eficacia: Logrando optimizar la actividad operativa de las administraciones, facilitando la agilidad y flexibilidad de la gestión y la racionalización de esfuerzo y recursos. Para ello, el sistema debe abarcar el conjunto de procesos, actividades, tareas y flujos de información.
- d) Solidez y Evolución: Desarrollando los componentes del sistema sobre una arquitectura de sistemas de información basada en el modelo de proceso definido e implementando una plataforma tecnológica avanzada, robusta y con capacidad de evolución, que facilite la incorporación de nuevas herramientas de gestión y permita la reutilización de componentes.

2.2.2. Tipos de ventanilla única o Portales Web:

Del mismo modo que ocurre con las etapas para la implementación del gobierno electrónico, las ventanillas únicas pueden ser clasificadas en tres categorías: informativas, interactivas (o de puntos de enlace) y transaccionales. (Salazar, 2006)

- Ventanillas Informativas: Son la muestra más básica de una ventanilla única de gobierno electrónico, dado que se reducen a presentar la referencia sobre algunos servicios de determinadas instituciones del estado. De hecho, se cita sólo con carácter documental, pues no es tomada en cuenta como una buena práctica. Su implementación puede conllevar a la confusión de objetivos y conceptos, así como al desaprovechamiento de recursos.
- Ventanillas de Puntos de Enlace: Esta es una opción para la primera etapa de Gobierno Electrónico. Su fin es crear un punto

virtual desde donde el usuario pueda encontrar los diferentes hipervínculos hacia las múltiples instituciones del estado y por consiguiente, a los servicios digitalizados por cada institución en particular. Su aplicación tiene sentido cuando ha existido un proyecto de gobierno electrónico poco sistematizado y con iniciativas aisladas en cuanto al desarrollo digital de las instituciones, conllevando a la inexistencia de una vinculación transversal entre los sistemas y bases de datos de las instituciones del Estado. Es oportuno utilizar este tipo de ventanillas en tanto se fortalece una cultura digital en los ciudadanos y empresas, y se delinea una estrategia de gobierno electrónico más estructurada.

- Ventanillas Transaccionales: Son foco de este estudio, ya que representan un ejemplo de gobierno electrónico aplicado y desarrollado estratégicamente utilizando las TIC's en procura de la modernización del estado. Este tipo de ventanillas son proyectadas a largo plazo con una articulación tanto tecnológica como política que permite al ciudadano y a las empresas realizar electrónicamente y desde un solo punto virtual sus trámites de manera ágil, eficiente y segura.

El Gobierno Electrónico se refiere a incorporar las tecnologías de la información y comunicación (TICs) en la interacción gobierno – gobierno y gobierno – ciudadanía. Varios autores han señalado diferentes definiciones al respecto.

Según la Ley de Info gobierno.

Es un modelo de gestión pública que se fundamenta en el uso intensivo de las tecnologías de información para proveer medios ágiles, confiables, efectivos y eficaces de información, comunicación y participación de los ciudadanos, para la prestación segura y directa de servicios, y que tiene como objetivo fundamental transformar al Estado como resultado de las mejoras de los procesos y el aumento de la eficiencia y transparencia en el

poder público, generados por el uso de las Tecnologías de Información.

Por otra parte, Gallegos, Arturo: sostiene que:

En el Perú significa el aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación para aumentar la inclusión de amplios sectores que han estado al margen de la acción social del Estado. Las Tecnologías de Información no sólo pueden propiciar la transformación del Estado, maximizando la eficiencia de la administración pública, también son un mecanismo para aumentar la transparencia y garantizar la seguridad de la nación.

Mientras que Castoldi (2002:112), considera que el concepto incluye:

Todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual.

No obstante, Ocampo (2003:2) dice que hay quienes lo conciben como: “Un esquema de gestión pública basado en la utilización de la tecnología de la información y de las comunicaciones, teniendo como objetivos mediatos optimizar la gestión pública y desarrollar un enfoque de gobierno centrado en el ciudadano”.

Otro punto de vista es el planteado por Valenti, Anta y Bendersky (2007), en su trabajo, el cual plantea una definición de Gobierno Electrónico visto desde la perspectiva del gobierno, y esta es la siguiente:

Para el gobierno, el Gobierno Electrónico es el medio para modernizar la gestión pública a través de las tecnologías de la información y de la comunicación, en busca de mejores prácticas,

mayor control y transparencia y más agilidad. En definitiva, esto permitirá una mejor prestación de servicios al país en su conjunto.

De acuerdo con lo antes mencionado podemos decir que el Gobierno Electrónico es un instrumento relativamente nuevo, el cual busca reducir la brecha informativa entre el gobierno, las empresas y los ciudadanos de un país, mediante el uso de las TICs, específicamente la internet, para que los usuarios puedan acceder a la información o realizar cualquier tipo de petición a los distintos entes gubernamentales.

IMPORTANCIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO:

Según la página web

<http://gobiernoelectronicogobierno.blogspot.com/://gobiernoelectronicogobierno.blogspot.com>:

La importancia del Gobierno Electrónico se debe a que el creciente proceso de globalización y desarrollo de la nueva sociedad de la información, exigen del Estado y del proceso de modernización de la gestión pública, una actitud proactiva, efectiva y decidida, orientada a incorporar intensivamente el uso de TICs en los procesos del Estado, de manera complementaria a otras técnicas y herramientas en los diversos ámbitos de la gestión. De esta manera, el Gobierno Electrónico adquiere la doble dimensión de agente catalizador de los cambios en los procesos y de herramienta tecnológica como instrumento para mejorar el desempeño de los actos de la Gestión Pública.

Para Gutiérrez y Rojas (2008:18) el Gobierno Electrónico es un compromiso permanente del gobierno con el ciudadano, mediante un intercambio eficiente y eficaz de los servicios, información y comunicación que el Estado ofrece. Por consiguiente, el Gobierno Electrónico no sólo va más allá de colocar computadoras en el sector público sino de utilizar las facilidades que éste ofrece por

medio de las TICs como instrumento para acercar al ciudadano a sus gobernantes y a los procesos del gobierno, así como la posibilidad de que los dirigentes lleguen con sus políticas y acciones a toda la población.

De acuerdo con Gutiérrez y Rojas (2008:18) existen diferentes servicios que brinda el Gobierno Electrónico para los ciudadanos, empresas y al sector público entre ellos tenemos los siguientes:

Los servicios que ofrece el Gobierno Electrónico en sus portales o páginas web, tanto al ciudadano como para las organizaciones es la facilidad de acceder a toda la información relativa de todos los trámites que se llevan a cabo ante la gestión pública; cada ciudadano cuenta con enlaces de telecomunicaciones en donde presenta todos los servicios de acuerdo a sus necesidades.

Por medio de estos portales de Gobierno Electrónico se ofrece al sector público la posibilidad de acceder a todos los niveles de gobierno; publicación de criterios y formas, organigramas, directorios telefónicos y de correo electrónico, páginas blancas y amarillas de los órganos o entes gubernamentales; además busca la eficacia en los procesos y la reducción de costos del gobierno.

CARACTERÍSTICAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Según página Web: www2.scielo.org.pe “Gobierno Electrónico”, Existen varias cualidades resaltantes que caracterizan los Gobierno Electrónico entre las cuales se destacan principalmente:

- En el uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TICs).
- Son virtuales e interactivos.
- La prestación de servicios por parte del Estado en forma ágil y eficiente.

- La participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones (gestión pública), dentro de un marco de transparencia que favorezca el ejercicio de la democracia deliberativa.
- Soporte jurídico de apoyo.
- Capacidad de transformar o renovar la administración pública.
- Fácil de usar: servicios simples y sencillos, evitando confusiones y trámites complejos.
- Conveniente: el beneficio al usar este servicio debe ser superior al que recibe de obtenerlo en forma presencial en las dependencias públicas.
- Seguridad, privacidad y registro: garantizar a los ciudadanos la privacidad en el acceso a la información y de las transacciones realizadas por ellos.
- Participación del sector privado: por el suministro de tecnologías y capacitación de los funcionarios públicos.
- Desconcentración de servicios de la administración pública.
- Interoperabilidad del servicio electrónico: el Gobierno Electrónico debe garantizar que todos los ciudadanos puedan tener acceso a los servicios ofrecidos en la red, así como asegurar la posibilidad de presentar sus quejas, denuncias y solicitudes

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO:

El Gobierno Electrónico ayuda a los entes gubernamentales a optimizar su capacidad de respuesta, en cuanto a las necesidades de la ciudadanía, tratando de solventar las peticiones y mejorando la capacidad de vida de la población.

Según la página Web: www2.scielo.org.ve. "Ventajas de Gobierno Electrónico": indica que la efectiva intervención ciudadana implica los usos democráticos directos de las nuevas tecnologías. La mayoría piensa que gracias a Internet el mundo se volverá más

democrático, más participativo y transparente pues la red permite una mayor interacción entre los ciudadanos y el gobierno local.

En este sentido se plantean las siguientes ventajas y desventajas:

VENTAJAS

- Disminución del tiempo de respuesta y agilización en las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos. eficiencia y eficacia.
- Reducción de costos de operación por parte de las dependencias gubernamentales.
- Transparencia en la gestión pública. auditoría de gestión, acceso y flujo de información continuo.
- Acercamiento de la administración pública con el ciudadano, con base a la tecnología al servicio de la gente.
- Afianza la gobernabilidad, fortalece la democracia participativa y representativa y contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

DESVENTAJAS

Según Granero, (s/f: En línea) Desventajas de Gobierno Electrónico”. La alta tecnología y el potencial humano son el desafío y la aventura mayor que la humanidad encara hoy. Por ello, cada vez que las instituciones, sean gobierno o sector privado, ofrezcan nuevas tecnologías a los usuarios o a los empleados, tendrán que hacerlo como parte componente de un todo, en el que está presente una respuesta humana; si no lo hacen, la gente tratará de crear una propia, o de rechazar la nueva tecnología y esto se observa en la resistencia al cambio frente a la automatización.

Es necesario, además de aprobar el acceso a Internet u otras redes telemáticas, lograr alfabetizar digitalmente a la población, de igual forma la participación popular como por ejemplo en el caso del voto

electrónico, o páginas con contenido meramente informativo-teórico. Es más bien la oportunidad de debatir temas como la corrupción, el abuso de poder y la desinformación, lo que garantizará que la red global acerque a los ciudadanos participar en la gestión pública del gobierno local. En resumen, se tienen a continuación algunas desventajas:

- Falta de una base tecnológica y física para el establecimiento de un Gobierno en Línea.
- Insuficiencia de relación y comunicación entre los diferentes organismos gubernamentales.
- Desequilibrio político y recesión económica.
- Presencia de una mayoría de ciudadanos analfabetas tecnológicos.
- Falta de regulación que proteja los datos que circulan en la red y la inexistencia de planes y políticas estratégicas de modernización desde el gobierno.

2.1.1 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICs):

Podemos decir que de acuerdo con todos los avances que ha traído consigo la nueva era tecnológica, las TICs representan el pilar fundamental de los progresos técnicos sociales, económicos, culturales y educativos de la humanidad, trayendo consigo importantes aportes que permiten el desarrollo material, social e intelectual de la sociedad.

DEFINICIONES DE LAS TICs:

Las TICs hacen referencia a las Tecnologías de la Información y Comunicación, sin embargo para aproximarnos a lo que esta palabra abarca, se citan a continuación las siguientes definiciones:

Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en el Informe sobre Desarrollo Humano en Perú: Las TICs se conciben como el universo de dos conjuntos, representados por las tradicionales Tecnologías de la Comunicación (TC) - constituidas principalmente por la radio, la televisión y la telefonía convencional - y por las Tecnologías de la información (TI) caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos (informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfaces). (2002).

Ahora bien, las TICs es entonces la combinación de la digitalización actual y la tradicional, ofreciendo el intercambio de información.

En todo caso, la fuente (<http://portal.cnti.ve.>), refiere a las TICs como aquellas tecnologías que permiten transmitir, procesar y difundir la información de manera instantánea y constituyen, por lo tanto, la base sobre la cual se construye la Sociedad de la Información. Bajo este aspecto, la tecnología ha permitido responder de manera rápida a las nuevas necesidades de información, por medio de los continuos avances científicos, enfatizando así la importancia de la elaboración de conocimiento funcional a partir de la información disponible, facilitando una mayor comprensión y participación de las sociedades.

Un concepto difuso empleado para designar lo relativo a la informática conectada a Internet y, especialmente, el aspecto social de éstos. Por tanto, las TICs se deducen como una noción indefinida utilizada para destinar lo referente a la automatización vinculada al espacio virtual fundamentalmente con los ciudadanos.

Revisadas las definiciones anteriores, para efectos de esta investigación, las TICs serán concebidas como herramientas de desempeño que le permiten al ser humano facilitar sus labores, proporcionando, rapidez y eficiencia por medio de una serie de hardware y software que dotan de recursos operativos, permitiendo

procesar, almacenar y distribuir grandes volúmenes de información en un tiempo breve y a un gran número de receptores.

IMPORTANCIA DE LAS TICs:

Actualmente, los ascensos en las designadas TICs, que incluyen los equipos, aplicaciones informáticas y las Telecomunicaciones, están teniendo un gran efecto. De tal manera, se habla de una nueva sociedad denominada Sociedad de la Información, la cual viene a sustituir a los modelos anteriores.

Es importante contar con la información oportuna para tomar las mejores decisiones en el momento adecuado. En esta situación las TICs, permiten obtener y procesar más información que los medios manuales. Como cualquier tecnología, se debe tener presente que las TICs son sólo una herramienta (potente y flexible) para la gestión de muchos sectores. Es incuestionable que las tecnologías son un elemento indispensable y es un continuo desarrollo dentro de la sociedad, es por ello que los gobiernos deben estar conscientes de que el uso de las TICs es un punto clave para su supervivencia.

La aplicación de las TICs abre nuevos e interesantes canales, tanto para la provisión de servicios a la sociedad como para mejorar la calidad y oportunidad de la información a la que los ciudadanos pueden acceder. En tal sentido, las TICs cumplen un papel determinante, por lo que los ciudadanos en general y los gobiernos específicos, de aquellos países desarrollados, han comprendido su lógica individual, la cual inducen, y han tratado de organizar estas tecnologías para incrementar el bienestar de la humanidad. Pero las han concebido como un instrumento que contribuye al logro de los objetivos nacionales, tanto sociales como económicos.

CARACTERÍSTICAS DE LAS TICs:

Según Gutiérrez y Rojas (2008). Entre las características más específicas de las TICs se pueden mencionar:

- Son de carácter innovador y creativo, pues dan acceso a nuevas formas de comunicación.
- Tienen mayor influencia y benefician en mayor proporción al área educativa ya que la hace más accesible y dinámica.
- Son considerados temas de debate público y político, pues su utilización implica un futuro prometedor.
- Se relacionan con mayor frecuencia con el uso de la Internet y la informática.
- Afectan a numerosos ámbitos de las ciencias humanas como la sociología, la teoría de las organizaciones o la gestión.
- Resulta un gran alivio económico a largo plazo. Aunque en el tiempo de adquisición resulte una fuerte inversión.
- Parámetros que poseen en calidad técnica de imágenes y sonidos, es decir, no se trata sólo de manipular información de forma rápida y transportarla a lugares separados, sino también de que la disposición y seguridad de la información sea elevada.
- Se relaciona con una mayor preocupación por los procesos más que los productos.

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS TICs:

Si bien es entendido que la necesidad de comunicarse puede ser indispensable para el conocimiento de las TICs y la aplicación de éstas en distintos ámbitos de la vida humana, se hace necesario también reconocer las consecuencias que traerá al utilizar estas nuevas tecnologías ya sean beneficiosas o desventajosas.

A continuación se expresarán algunas de las ventajas y desventajas que genera el uso de las TICs en el desarrollo de las actividades humanas.

VENTAJAS:

Según Gutiérrez y Rojas (2008) las TICs tienen como ventajas:

- Brindar grandes beneficios y adelantos en salud y educación.
- Potenciar a las personas, a través de redes de apoyo e intercambio y lista de discusión.
- Permitir el aprendizaje interactivo y la educación a distancia.
- Ofrecer nuevas formas de trabajo.
- Dar acceso al flujo de conocimientos e información para mejorar las vidas de las personas.

DESVENTAJAS:

En este sentido, Millán y Rodríguez (2006) citado por González y Seijas, señalan las siguientes desventajas:

- La seguridad es una de las mayores preocupaciones, puesto que fundamentándose en el anonimato que facilita la red, ésta se presta para el fraude.
- Puede ser usada como medio para publicar rumores injustificados, calumnias y falsedades.
- La preocupación de cómo está siendo afectada la cultura de cada país

2.1.2 IMPACTO DE USO DE LOS PORTALES WEB:

A partir de la definición y aplicaciones es posible inferir el impacto que producirá en el gobierno, los ciudadanos y las empresas la implementación de una ventanilla única de gobierno electrónico (Salazar 2006).

En los ciudadanos, el mayor impacto en las personas puede

apreciarse en aspectos como:

- Aumentar el acercamiento con el gobierno.
- Participar en la toma de decisiones.
- Poseer más información sobre el uso de los recursos públicos.
- Reducir costos en trámites.
- Evitar desplazamiento físico a múltiples instancias de gobierno.
- Disminuir tiempos necesarios para completar los trámites.

En el gobierno, la ventanilla única electrónica genera impactos como:

- Implantar un modelo de gestión moderno y eficiente.
- Mejorar la comunicación con los ciudadanos y las empresas.
- Fomentar la gestión orientada al servicio de los ciudadanos y empresas.
- Disminuir las colas en las oficinas públicas.
- Simplificar los trámites.
- Disminuir los gastos operativos en materiales y suministros como papel, combustible y alquileres.
- Hacer transparente el uso de los recursos del estado.
- Trabajar bajo un modelo de rendición de cuentas continuo.
- Mejorar clima laboral de los empleados públicos.
- Aprovechar mejor el recurso humano.

En las empresas, una ventanilla electrónica favorece un clima de negocios más positivo y permite a las empresas una mayor concentración en temas propios del quehacer diario empresarial.

Adicionalmente a las ventajas previamente citadas, otros beneficios que obtendrá el sector empresarial son:

- Mejor comunicación con el gobierno.
- Mayor facilidad para cumplir requisitos de formalización.
- Disminución de costos operativos en trámites y servicios.

En la Tabla N° 1 se puede observar la relación entre los diferentes actores que interactúan con el Gobierno, que servicios o aplicaciones deberían brindar por stakeholder y además los beneficios con los que contarán.

2.1.3 FINALIDADES CLAVE DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO:

En última instancia, las finalidades clave del Gobierno Electrónico serán propias y exclusivas de cada país. Pueden involucrar o no la mejora de los servicios (Reino Unido y Canadá), reducción de costos (Estados Unidos), desarrollo mercados para la exportación (Costa Rica, India), potenciación del mercado doméstico y la capacidad nacional (Brasil), posicionamiento global (Malasia) u objetivos de desarrollo (Estonia y Sudáfrica).

Es importante subrayar que en cada caso la tecnología no es un fin en sí mismo, sino que se utiliza para fortalecer algunas de las estrategias y prioridades gubernamentales (Dinsdale 2002).

La investigación sugiere que los países tienen, entre otras, tres grandes motivaciones para adoptar el gobierno electrónico:

1. Proporcionar acceso a los servicios públicos
2. Acelerar la transición a la economía del conocimiento
3. Fortalecer la democracia

2.1.4 MODELO DE MADUREZ DE LAYNE Y LEE

El Gobierno Electrónico es un fenómeno evolutivo y por lo tanto las iniciativas de Gobierno Electrónico deben ser en consecuencia derivadas y aplicadas. Y para ello plantean cuatro etapas de un modelo de crecimiento para el Gobierno Electrónico: La catalogación, transaccional, la integración vertical, y la integración horizontal. Estas cuatro etapas se explican en términos de complejidad y los diferentes niveles de integración (Layne 2001).

Figura 2: Modelo de Madurez

- 1) Catalogación: En la primera etapa, los gobiernos crean un "sitio web de estado" sobre todo debido a una gran presión de los medios de comunicación, de los empleados con alfabetización tecnológica, y de los ciudadanos que lo exigen, además otras partes interesadas para entrar en la "red". En esta etapa, los

gobiernos no tienen mucha experiencia en internet, y prefieren minimizar el riesgo de hacer un pequeño proyecto. Partes del gobierno no transaccionales no colocan información en el sitio web. Hay varias razones por las que cualquier gobierno quisiera pasar a esta etapa de 'catalogación electrónica', pero sobre todo, muchos ciudadanos y las empresas que tienen acceso a la web. En consecuencia, cada vez más ciudadanos buscan información del gobierno en la web, en vez de hojear las páginas amarillas y pasar por los sistemas de procesamiento de tonos de voz; se sentirá decepcionado si no pueden encontrar información sobre sus gobiernos. Desde el lado del gobierno, la presencia en la web también es beneficiosa ya que, al personal del gobierno le toma mucho tiempo responder a las preguntas básicas acerca de los servicios públicos y procedimientos, la presencia en la red aumentará la comodidad de los ciudadanos y reducir el trabajo carga sobre los empleados de primera línea. Con la presencia en la web del gobierno, los ciudadanos utilizan esta información para conocer los detalles de las políticas y procedimientos, saber a dónde ir para emplear los servicios del gobierno y el soporte post-servicio. Los ciudadanos todavía uso de los servicios existentes procesos tales como una llamada telefónica, de pie en persona en la fila, etc., pero en menor medida. La idea es que los servicios públicos estén disponibles para todas las personas, pero que también algunos servicios estén disponibles para los ciudadanos off-line.

- 2) Transaccional: En tanto los sitios web gubernamentales evolucionan, los funcionarios, así como los ciudadanos se dan cuenta del valor de internet como un canal de servicio para los ciudadanos y quieren explotarla. La demanda de los ciudadanos para cumplir con los requisitos gubernamentales en línea en lugar de tener que ir a una ubicación específica para completar el papeleo. Las transacciones electrónicas ofrecen una mejor esperanza para mejorar la eficiencia tanto para el cliente y la agencia que la simple "información de catalogación." Además,

estas capacidades proporcionan la oportunidad de un amplio proceso democrático mediante la celebración de conversaciones interactivas con los constituyentes, que no pueden asistir a las audiencias públicas. No hay duda de que el Gobierno Electrónico hará completamente funcional la prestación de servicios, más eficiente y aumentara el ahorro tanto para el gobierno y el ciudadano. Esta segunda etapa es el inicio de la administración electrónica como una entidad revolucionaria cambiando la forma en que las personas interactúan con su gobierno. Esta etapa permite a los ciudadanos para hacer frente a sus gobiernos en línea en cualquier momento, el ahorro de horas de papeleo, la inconveniencia de viajar a una oficina del gobierno y el tiempo de espera en la fila. En esta etapa, los ciudadanos pueden ser servidos on-line por el Gobierno Electrónico Mientras que en la de catalogación se ayuda a los ciudadanos a encontrar los procesos, esta etapa de transacción presenta al gobierno electrónico como un informante activo. Ahora es una comunicación de dos vías. Los ciudadanos negocian con el gobierno en línea, relleno formularios y el gobierno les responde proporcionando confirmaciones, recibos, etc. pero lo que es más importante, es que los ciudadanos se mueven de un rol pasivo a un rol activo, no sólo por la realización de transacciones en línea, sino también participan a través de foros en línea que permiten a los ciudadanos hablar directamente con funcionarios del gobierno.

- 3) La integración vertical: En esta etapa, la atención se centra ahora en movimiento hacia la transformación de los servicios públicos, en lugar de la automatización y digitalización de los procesos existentes. Hacer que el gobierno electrónico no sea simplemente una cuestión de poner los servicios existentes del gobierno en internet. Están sucediendo cambios permanentes en los procesos del gobierno así como en el mismo concepto de gobierno. Así como el comercio electrónico está redefiniendo empresas privadas y la sociedad en términos de procesos y de productos, la iniciativa de gobierno electrónico debe ir acompañada por la re-

conceptualización del servicio del propio gobierno. En el largo tiempo de ejecución, el beneficio total de la administración electrónica se realizará sólo cuando los cambios organizativos acompañen a los cambios tecnológicos. Después de los servicios de transacción en línea sean más frecuentes y maduren, las expectativas de los ciudadanos aumentarán. La mayoría de los sistemas de la etapa de transacción son localizados y fragmentados. Una progresión natural será la integración de los sistemas dispersos en los diferentes niveles (vertical) y diferentes funciones (horizontal) de los servicios públicos. Las agencias a menudo mantienen bases de datos independientes que no están conectadas a otras agencias gubernamentales en el mismo nivel o con similares agencias a nivel local o federal. Se espera que la integración vertical entre funciones similares cruce los diferentes niveles de gobierno pase primero, porque la brecha entre los niveles de gobierno es mucho menor que la diferencia entre las diferentes funciones. Muchas agencias estatales interactúan más estrechamente con sus homólogos federales y locales que con otros organismos en el mismo nivel de gobierno. En consecuencia, en el nivel tres las estaciones federales, los sistemas estatales y locales se espera que se puedan conectar o, al menos, que establezcan una comunicación entre ellos. Mientras que algunas jurisdicciones web en la actualidad proporcionan enlaces a otras agencias gubernamentales a distintos niveles, la integración vertical debe ir más allá de esta simple interconexión. Si un ciudadano realiza una transacción con una agencia estatal, la información de la transacción se propagará a las contrapartes locales y federales.

- 4) La integración horizontal: El potencial de las tecnologías de la información, desde la perspectiva del ciudadano, sólo puede ser alcanzado por la integración horizontal los servicios del gobierno a través de diferentes paredes funcionales. Las limitaciones de la naturaleza funcional de los sectores público y privado se van volviendo más claras a medida que los administradores públicos

empiezan a tener una visión más abierta por el uso de Internet. Por lo general, los ciudadanos que requieren la ayuda de los gobiernos necesitan más de un servicio: los que requieren de vivienda también necesitan ayuda del gobierno para la educación, vivienda, alimentación, atención médica, etc. Para superar este problema, algunas localidades ofrecen un centro de servicio donde, por ejemplo, las personas sin hogar pueden llegar y obtener información sobre puestos de trabajo, historial de órdenes de arrestos, obtener asistencia médica.

La integración horizontal de la cuarta etapa va a mejorar considerablemente los esfuerzos. Mediante bases de datos que comuniquen las áreas funcionales entre sí, y que además compartan información. De modo que la información obtenida por una agencia se propague a todas las funciones del gobierno (Layne 2001).

2.1.5 GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PERÚ:

Para Ramírez (2002) el nuevo gobierno del Perú ha iniciado el proceso de modernización del Estado que tiende a orientar a toda la entidad de la administración pública al ciudadano. En ese sentido, se ha creado la jefatura de Gobierno Electrónico bajo la secretaría de gestión pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y cuyo objetivo es coordinar las iniciativas al interior del sector público y de acuerdo a una estrategia de consenso con el sector privado. El primer esfuerzo en ese sentido que dio inicio a la Agenda Digital del Perú se dio a través de una convocatoria a representantes de los sectores público y privado por parte del Presidente del Consejo de Ministros. Esta iniciativa busca generar el planeamiento estratégico a corto plazo del estado Peruano en materia de sociedad de la información y su posicionamiento en la aldea global. Se han conformado 7 grupos de trabajo que permitirán generar la estrategia nacional en materia de Gobierno Electrónico. El desarrollo de Internet permite que el gobierno esté más cerca de la gente haciéndose más eficiente

reduciendo los plazos y costos necesarios para que los ciudadanos y las empresas cumplan con las normas y regulaciones que dicta el proceso administrativo. La estrategia de Gobierno Electrónico gira en torno a 3 temas:

1. El Ciudadano como Centro del Proceso
2. Modernización de la Gestión Pública y Transparencia Administrativa
3. Posicionamiento Internacional

Estrategia del Gobierno Electrónico (ONGEI 2008):

- Estado ante el ciudadano, es uno solo: integración de los procesos y trámites de las instituciones.
- Promover una cultura de servicio de calidad: Promover la prestación de más y mejores servicios al ciudadano.
- Transparencia y descentralización: Permitir un ágil acceso de los ciudadanos a la información del Estado, favoreciendo la transparencia de la gestión pública y promoviendo la descentralización en la prestación de los servicios.
- Economía y eficacia de los trámites internos de la Administración Pública.

Requisitos para los proyectos de Gobierno Electrónico:

Pasar de trámites dispersos a servicios electrónicos integrados a través de ventanillas únicas.

Pasar de trámites complejos a simples.

Figura 3: Relación entre Ciudadano y Gobierno

2.1.6 Normativa De Gobierno Electrónico

Una buena legislación y regulación son fundamentales para el crecimiento exitoso de una economía en red. Un clima normativo favorable para el uso de Internet, el gobierno y el comercio electrónico es un factor que incentiva a la comunidad, las personas y

las empresas a invertir y utilizar las tecnologías de información y comunicación. Aspectos importantes de esta guía, como la disponibilidad y asequibilidad de Internet y del hardware y software necesario o la utilización de estas tecnologías en el comercio y en la educación, dependen de una legislación y regulación favorables. Al considerar la necesidad de una legislación y regulación robusta para el gobierno electrónico, debemos tener en cuenta tres áreas clave (Dinsdale 2002):

- Privacidad: asegurar que la información personal sólo se use para su propósito inicial o mediante consentimiento (por ejemplo los historiales médicos).
- Seguridad: asegurar que la información personal y las transacciones están protegidas de la manipulación por parte de terceras partes.
- Accesibilidad asequible: establecer una legislación y reglamentación que aumente la competencia y estimule una provisión de tecnología asequible (por ejemplo, de proveedores de Internet).

Normativa Peruana para Gobierno Electrónico:

La Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico fue presentada por la Oficina nacional de Gobierno Electrónico (ONGEI) y aprobada en el 2006 por resolución ministerial. Se presenta como una meta en el Plan de Desarrollo de la sociedad de la información. Donde indica que ONGEI debe coordinar y supervisar la implementación de Gobierno Electrónico en todas las dependencias del estado, además de proporcionar toda información requerida. Indica también que ONGEI debe presentar un Informe Anual sobre la situación del gobierno electrónico en el Perú, a presentarse durante la primera semana del mes de diciembre. Esta Estrategia marca un inicio en el Gobierno Electrónico del país, ya que promueve y apoya la implementación exitosa de Gobierno Electrónico en todas las dependencias del estado. Además de tener un ente supervisor como

es ONGEI también se convierte en un referente de ayuda para lograr esta implementación.

Políticas Generales:

Para el proceso de desarrollo del Gobierno Electrónico se han definido un conjunto de políticas, sobre las cuales se implementarán las acciones relacionadas al logro de objetivos asociados. Este conjunto de políticas son de aplicación dentro de lo que constituye la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley 27658, y son consideradas dentro de los alcances que constituyen las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional. Las políticas para el desarrollo del Gobierno Electrónico son las siguientes:

1. Acercar los servicios de información y/o servicios en línea, que proporcionan las instituciones públicas, a los ciudadanos, desarrollando proyectos estratégicos de Gobierno Electrónico que se constituyan en proyectos emblemáticos que demuestren las ventajas del uso de la tecnología como medio eficaz para la reducción de los tiempos y costos asociados a procesos de innovación de prácticas y de simplificación administrativa.
2. Mejorar los procesos y marco legal de la Administración Pública que permita hacerlos más eficientes, transparentes y con enfoque al usuario, para facilitar su informatización a través de las tecnologías de la información y comunicaciones, considerando las expectativas y requerimientos del ciudadano así como criterios de optimización.
3. Promover y disponer de infraestructura de telecomunicaciones adecuada, para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de la implementación de iniciativas de Gobierno Electrónico en particular, con énfasis en las zonas actualmente menos atendidas.
4. Administrar el proceso de inducción, administración del cambio, aprendizaje y capacitación a la población excluida del uso de las TICs, de forma que permita su inserción como potenciales

usuarios de los servicios proporcionados por el Estado, preservando su herencia cultural, lingüística y tradicional autóctona y promoviendo la generación de recursos y contenidos locales que difundan la riqueza cultural de nuestros pueblos.

5. Generar capacidades en el uso de las nuevas tecnologías, en colaboración con empresas privadas, que permitan potenciar la generación de recursos humanos calificados, que coadyuven al desarrollo del país, mediante la investigación, planificación y desarrollo de las TICs, generando agendas de gobiernos, regionales, y locales en los ámbitos, administrativo, educativo y empresarial como base del proceso de modernización de la Gestión Pública.

2.1.7 GESTIÓN PÚBLICA:

Actualmente el concepto de Gestión Pública está sufriendo cambios profundos en su espacio, ya que las actividades realizadas por los entes gubernamentales deben acoplarse a lo que son las nuevas tecnologías informativas que vienen surgiendo y cambiando constantemente, de esta forma los gobiernos se ven en la necesidad de actualizar la manera de realizar sus actividades o el modo en que le dan respuesta al colectivo. Estas actualizaciones y cambios en la gestión pública lo que buscan es la mejoría en la capacidad de respuesta y la reducción de la burocracia administrativa existente.

DEFINICIONES DE GESTIÓN PÚBLICA:

Según: (<http://www.cnti.gob.pe/index.php?view>): la gestión pública es la “interrelación de los individuos con el Estado, en su calidad de ciudadanos organizados en una colectividad, con la finalidad de hacer valer sus derechos e influir favorablemente en sus políticas y funcionamiento”.

También la página Web (<http://www.emagister.com/tutorial/gestion-publica-tps-063687.htm>), se plantea la gestión pública como:

La articulación estratégica de las acciones de una entidad de su misión y objetivos, de acuerdo con las prioridades fijadas en los planes de desarrollo, con el propósito de garantizar la mayor coincidencia entre las decisiones derivadas de la planeación y las acciones reflejadas en el presupuesto.

Según el Decreto Ley N° 26162, Ley del Sistema Nacional de Control, en las disposiciones finales establece: “Es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo”.

Se puede decir que la Gestión Pública habla de la conducción de una organización tratando de manejar de la mejor forma los recursos como se planteó en la administración. Por lo tanto la Gestión Pública se refiere a todas las actividades realizadas por los entes gubernamentales para su funcionamiento y la prestación de sus servicios, buscando respuestas a las necesidades de las personas y las organizaciones, es decir administrar de la mejor forma los recursos del Estado dando respuestas a las inquietudes colectivas.

IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA:

Para las instituciones gubernamentales: Es importante ya que busca la mejor administración de los recursos del país, estableciendo parámetros que las instituciones gubernamentales deben cumplir para que la distribución de esos recursos se realicen de la mejor manera, y dichas instituciones cumplan con dar bienestar a la población y cubrir sus necesidades. (Elys Mora 2001).

Para las empresas: Es importante, ya que el gobierno abre espacios para que desempeñen sus actividades de la mejor manera posible,

cumpliendo con las exigencias de las instituciones que se encargan de la administración pública, y que dichas empresas cumplan con los requisitos y documentación que se les solicite, velando porque todas tengan las mismas oportunidades y la competencia se dé en las mismas condiciones para cada una de ellas. (Elys Mora 2001).

Para la sociedad: Es importante, ya que el establecimiento de la Gestión Pública busca la mejor administración de los recursos del Estado para que las personas puedan satisfacer sus necesidades de la mejor manera posible. Lo que busca una buena Gestión Pública es dar prioridad a los planes encaminados a desarrollar a la población y brindar apoyo a las comunidades para proporcionar una mejor calidad de vida a los ciudadanos. (Elys Mora 2001).

RELACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN PÚBLICA:

El Gobierno Electrónico está relacionado con la Gestión Pública de una manera estrecha, ya que éste es utilizado como instrumento para ayudar que dicha gestión cumpla con sus objetivos de forma eficiente. Al igual que la Gestión Pública el Gobierno Electrónico busca hacer valer los derechos de la colectividad; sin embargo, lo hacen de distintas formas. La Gestión Pública se vale de varias herramientas tanto tecnológicas como de cualquier otra índole, para que las organizaciones presten los servicios adecuadamente, mientras que el Gobierno Electrónico hace uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) para aumentar la productividad de dichos entes, pero lo que ambos buscan al final el mismo objetivo, el cumplimiento efectivo de las políticas gubernamentales en pro del desarrollo de un país.

El Gobierno Electrónico mejora la capacidad de respuesta de los entes gubernamentales haciendo que dichos entes hagan uso de las TICs para mejorar sus servicios mediante la creación de portales

Web donde las personas realicen cualquier actividad o busquen respuestas de cualquier interrogante que tengan.

Por otro lado, mejora la capacidad de respuesta ya que el personal que labora en estos entes podrá trabajar con las redes internas que permiten reducir la burocracia y mejorar el servicio. También pueden establecerse o crearse redes externas que comuniquen organizaciones gubernamentales para lograr atender a un número mayor de personas y de esta manera disponer de un gobierno interconectado donde el ciudadano tenga participación en los procesos; para que éste tenga facilidad de realizar sus transacciones, de tal forma que el ciudadano tenga noción de lo que se realiza en los entes gubernamentales y los movimientos y acciones que estas organizaciones realizan con los recursos del país.

2.3. Hipótesis

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL:

El Gobierno Electrónico se relaciona con la Gestión Pública del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

- a. La Calidad de Información se relaciona con la Calidad de Servicios Públicos del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017.
- b. La Infraestructura Tecnológica se relaciona con la Eficiencia y Productividad del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017.
- c. El Marco Legal se relaciona con los Programas de Políticas Eficaces del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017.

2.4. Definición de términos

INTERNET: Propender a la utilización en forma intensiva de la red Internet para la relación de los organismos con los habitantes y

ciudadanos, publicando toda la información pública en su poder que facilite el control ciudadano y asegure la transparencia en la gestión de gobierno y creando, cuando sea aplicable, instancias virtuales de participación tales como foros temáticos, encuestas, etc.

CENTROS DE ATENCION TELEFONICA: implementar centros de atención telefónica con respuesta personal y/o automática para que los habitantes y ciudadanos puedan realizar consultas, presentar quejas y obtener información.

SERVICIOS WEB: Ofrecer a los usuarios servicios web para realizar transacciones electrónicas con los sistemas de información del ESTADO NACIONAL. Se entiende por servicio web un programa de computadora que es accesible vía Internet mediante su URL (Universal Resource Locator) por otro programa de computadora.

TRAMITACION ELECTRONICA: Ofrecer a los habitantes y ciudadanos la posibilidad de presentar sus formularios en formato electrónico, y avanzar con el objetivo de que todas las transacciones posibles sean realizadas en forma electrónica, preferentemente mediante la utilización de Internet, utilizando la firma electrónica y la firma digital para la autenticación de la identidad de los usuarios.

DOCUMENTO ELECTRONICO: Transformar progresivamente los procedimientos para incorporar la creación, archivo y verificación de documentos en formato electrónico tal como se define en la Ley N° 25506 de Firma Digital, accediendo por Internet a un sitio web administrado por el organismo emisor.

ATENCION EN LINEA: Crear un sistema accesible vía internet que permitirá a los habitantes y ciudadanos realizar consultas, quejas o sugerencias, las que serán enviadas al organismo correspondiente y se auditará que sean respondidas en tiempo y forma.

EXPEDIENTE ELECTRONICO: Implementar la tramitación electrónica de expedientes para trámites internos del Estado Nacional, con la utilización de Firma Digital.

SEGURIDAD: Establecer las políticas de seguridad para la protección de los sistemas de información de los accesos no autorizados que pretendan acceder o alterar la información o comprometer el normal funcionamiento de los mismos.

INTEROPERABILIDAD: Definir los estándares tecnológicos para la interoperabilidad entre sistemas de información para la interacción entre organismos de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL y entre éstos y los habitantes y ciudadanos para la presentación electrónica de documentos y para la interconexión entre aplicaciones informáticas mediante la utilización de servicios web ofrecidos por el ESTADO NACIONAL.

ARTICULACION ENTRE ORGANISMOS: Articular los distintos organismos de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL, para mejorar la calidad de sus sistemas de información, tendiendo a evitar la duplicación de información, las inconsistencias en la actualización y a normalizar la definición y el tratamiento de la información común.

PORTAL DE AUTENTICACION: Crear un sistema de autenticación único para la identificación de los habitantes, ciudadanos y usuarios que deban operar con el ESTADO NACIONAL en el marco de la presente.

2.5. Definición operativa de variables e indicadores

VARIABLE INDEPENDIENTE:

- Gobierno Electrónico

VARIABLE DEPENDIENTE

- Gestión Pública

DEFINICION CONCEPTUAL DE VARIABLES:

GOBIERNO ELECTRONICO⁴

Es la selección, implementación y uso de tecnologías de información y comunicación en el gobierno para la provisión de servicios públicos, el mejoramiento de la efectividad gerencial, y la promoción de valores y mecanismos democráticos, así como el desarrollo de un marco regulatorio que facilite iniciativas que usen información de forma intensiva y fomente la sociedad del conocimiento, buscando una mejora en la eficiencia y eficacia de los procesos internos y de vinculación con la sociedad”

GESTION PÚBLICA⁵

Es llevada a cabo por las entidades que conforman el poder ejecutivo tales como: los ministerios, los gobiernos regionales y locales, como también los Organismos Públicos Descentralizados, el Poder Legislativo, el Poder Judicial, los Organismos que la Constitución Política del Perú y las leyes confieren autonomía y las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.

DEFINICION OPERACIONAL DE VARIABLES:

TIPO DE VARIABLE	NOMBRE DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS	ESCALA
VARIABLE	GOBIERNO ELECTRONICO	a) Calidad de Información	<ul style="list-style-type: none">• Sistema de Información• Uso de TICs• Gobierno electrónico basado en desempeño	✓ Puntaje (escala de Likert)	Intervalo
		b) Infraestructura tecnológica			
		c) Marco legal existente			
VA	GESTION PUBLICA	a) Calidad de Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none">• Gerencia electrónica• Eficiencia en costos		

⁴ Gil-García & Luna-Reyes, (2003, 2006) <http://www.eclac.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/6/28646/P28646.xml&xsl=/ddpe/tpl/p9f.xsl&base=/socio/tpl/top-bottom.xsl>

⁵ Gestión Pública: http://es.wikipedia.org/wiki/Administracion_publica_en_el_Peru

		b) Eficiencia y Productividad	• Políticas Públicas electrónicas		
		c) Programas y Políticas eficaces			



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y nivel de investigación

TIPO

Por su finalidad la investigación es de tipo **aplicada**. Según Zorrilla (1993:43) manifiesta que la investigación aplicada guarda íntima relación con la básica, pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; es la utilización de los conocimientos en la práctica, para aplicarlos, en la mayoría de los casos, en provecho de la sociedad. De esta manera, la presente investigación, identifica la importancia de un sistema de Gobierno Electrónico para mejorar la Gestión Pública del Gobierno Regional de Huancavelica.

NIVEL

La investigación aplicada fue la descriptiva correlacional porque se basa en el análisis, registro y descripción de las características más trascendentales del fenómeno a estudiar o acontecimiento determinado en lo que respecta a su aparición y desarrollo dentro del mismo; en consecuencia, la investigación que se llevó a cabo se fundamenta en el análisis del Gobierno Electrónico como herramienta de Calidad de Servicio en el Gobierno Regional de Huancavelica al 2017, motivo por el cual es de vital importancia conocer los aspectos más relevantes de su estructura y

funcionamiento, para una evaluación y análisis de la problemática existente. Indica el grado de profundidad con que se realiza el estudio.

Según Fidias G. Arias (2006:24), afirma que “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”.

3.2. Método de investigación

El método general aplicado en la investigación es el método científico, utilizándose otros métodos específicos los cuales son

Método Descriptivo:

Por medio de esta metodología se procedió a recoger, organizar, resumir, presentar, analizar, generalizar los resultados de las observaciones. Este método implica la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de una determinada situación.

Método analítico - sintético:

Por medio del análisis se procedió a descomponer cada uno de los hechos objeto de estudio del presente trabajo de investigación para de esta manera ser examinados y posteriormente llegar a comprobar la hipótesis.

Método inductivo deductivo

El método inductivo-deductivo, que alumbra y vislumbra Aristóteles, se compone por lo tanto, de una primera etapa que se caracteriza por la inducción de principios explicativos a partir de los fenómenos observados, y después en una segunda etapa, sobre estos principios se construyen enunciados que los contengan y se refieran a los fenómenos. Es decir, que la primera parte del proceso consiste en la creación de un cuerpo teórico que explique, a través de unos principios elementales, los

fenómenos, y la segunda parte del proceso consiste en deducir leyes generales para los fenómenos, constituidas por el cuerpo teórico formado y válidas para explicar/aplicar los fenómenos.

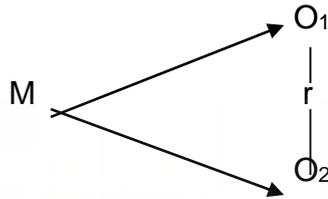
3.3. Diseño de investigación

Para este trabajo se utilizó un diseño que permite aportar evidencia respecto de los lineamientos de la investigación, según Hernández Sampieri y otros (1997: 101) indican que “en la literatura sobre la investigación se encuentran diferentes clasificaciones de los tipos de diseños existentes; sin embargo ellos clasifican en: Investigación experimental e investigación no experimental.

Cabe aclarar que Kerlinger (1979) menciona: “los dos tipos de investigación son relevantes y necesarios, tienen un valor propio y ambos deben llevarse a cabo”. Cada uno posee sus características y la elección sobre qué clase de investigación y diseño específico hemos de seleccionar, depende de los objetivos que nos hayamos trazado, las preguntas planteadas, el tipo de estudio a realizar (exploratorio, descriptivo, correlacional o no? explicativo) y las hipótesis formuladas.

Por tal razón el diseño que se utilizó para la prueba de la hipótesis fue el diseño **No Experimental**: es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente la(s) variable(s) independiente(s); lo que hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos, y en el diseño específico corresponde el **diseño por objetivos**.

Para esta investigación se utilizó el diseño correlativo transeccional, siendo su esquema el siguiente:



Donde:

M = muestra

O₁ = Observación de la variable 1

O₂ = Observación de la variable 2

r = correlación de las variables

3.4. Población y muestra

POBLACION:

Según OSEDA, Dulio (2008) “La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares”.

La población participante de este trabajo de investigación está constituida por la totalidad de trabajadores del Gobierno Regional de Huancavelica que tienen implicancia en la adecuación del Gobierno Electrónico constituido por: personal directivo= 50 personal administrativo= 170.

Fuente: Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Huancavelica.

MUESTRA:

OSEDA, Dulio (2008) menciona que “la muestra es una parte pequeña de la población o un subconjunto de esta, que sin embargo posee las principales características de aquella. Esta es la principal propiedad de la muestra (poseer las principales características de la población) la que hace posible que el investigador, que trabaja con la muestra, generalice sus resultados a la población”.

Como se trata de un estudio no experimental, la población objetivo estará constituida por los trabajadores que admitieron ser parte del estudio; el cual fue seleccionado a través de la aplicación del consentimiento informado verbal (ética en la investigación). A su vez se planificó que los sujetos sean homogéneos; asimismo en el presente trabajo de investigación determina una muestra de 140 ya que se tiene el margen de error del 5 %.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, análisis de contenido, entre otros.

Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo: fichas, formatos de cuestionario, guías de entrevista, lista de cotejo, grabadores, escalas de actitudes u opinión (tipo likert), etc.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son herramientas cuyo propósito fundamental es servir de ayuda al investigador en la búsqueda y recopilación de datos necesarios para desarrollar la investigación. Durante el desarrollo de la investigación del Gobierno Electrónico y su influencia en la gestión pública del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017 se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado, con aplicación de la escala de Likert.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de los datos obtenidos se emplearon estadísticos como:

- Distribución de frecuencias
- Media Aritmética
- Prueba de chi cuadrado

La verificación de las hipótesis se realizó mediante una prueba de estadística de chi cuadrado.

La discusión de los resultados se hizo mediante la confrontación de los mismos con las conclusiones de las tesis citadas en los “antecedentes” y con los planteamientos del “marco teórico”.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Presentación de datos

A continuación, se presentan los resultados de la investigación en base a la información recogida mediante la técnica e instrumento de estudio en datos cuantitativos de análisis descriptivo e inferencial, las que se objetivizan mediante cuadros estadísticos, gráficos y análisis de acuerdo a las hipótesis de la tesis y su relación entre las variables.

VARIABLE: GOBIERNO ELECTRÓNICO

DIMENSION. CALIDAD DE INFORMACION

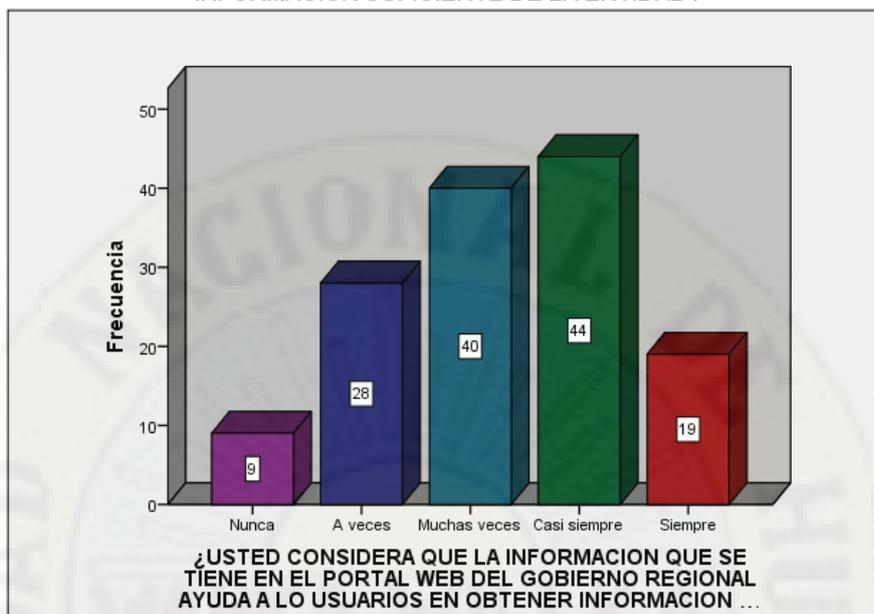
Tabla No. 01

¿USTED CONSIDERA QUE LA INFORMACION QUE SE TIENE EN EL PORTAL WEB DEL GOBIERNO REGIONAL AYUDA A LO USUARIOS EN OBTENER INFORMACION SUFICIENTE DE LA ENTIDAD?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	6,4	6,4	6,4
	A veces	28	20,0	20,0	26,4
	Muchas veces	40	28,6	28,6	55,0
	Casi siempre	44	31,4	31,4	86,4
	Siempre	19	13,6	13,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

GRÁFICO No. 01

¿USTED CONSIDERA QUE LA INFORMACION QUE SE TIENE EN EL PORTAL WEB DEL GOBIERNO REGIONAL AYUDA A LO USUARIOS EN OBTENER INFORMACION SUFICIENTE DE LA ENTIDAD?



De la tabla No. 01 a la pregunta si se considera que la información que se tiene en el portal web del Gobierno Regional ayuda a los usuarios en obtener información suficiente de la entidad, el 6.4 % indico que nunca, el 20 % indico que a veces, el 28.6 %dijo que muchas veces, el 31.4 %indico que casi siempre y el 13.6 % que siempre, esto indica que es favorable la información brindada en el portal web.

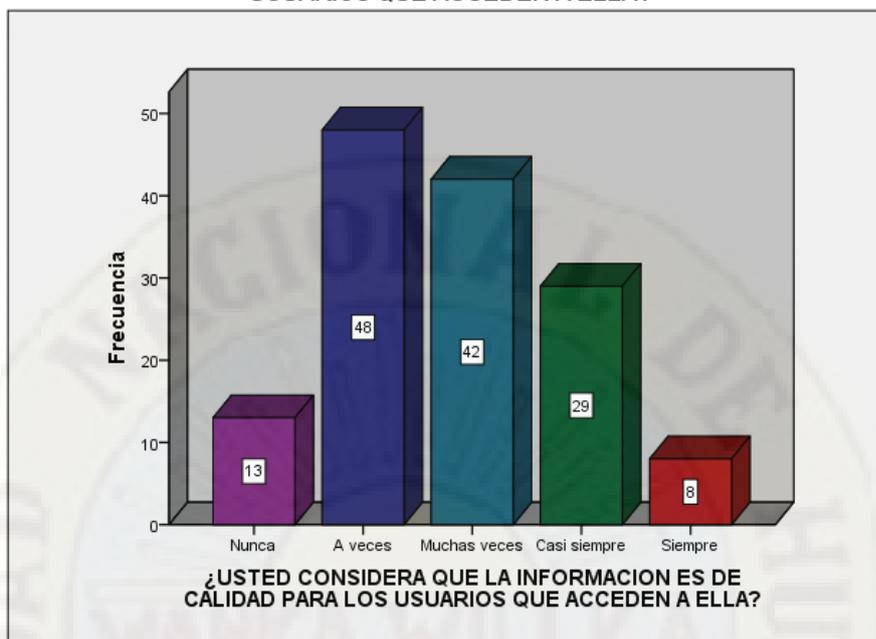
Tabla No.02

¿USTED CONSIDERA QUE LA INFORMACION ES DE CALIDAD PARA LOS USUARIOS QUE ACCEDEN A ELLA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	13	9,3	9,3	9,3
A veces	48	34,3	34,3	43,6
Muchas veces	42	30,0	30,0	73,6
Casi siempre	29	20,7	20,7	94,3
Siempre	8	5,7	5,7	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Grafico No. 02

¿USTED CONSIDERA QUE LA INFORMACION ES DE CALIDAD PARA LOS USUARIOS QUE ACCEDEN A ELLA?



De la tabla No. 02 a la pregunta que si se considera que la información es de calidad para los usuarios que acceden a ella, los encuestados respondieron en un 9.3 % que nunca, el 34.3 % que a veces, el 30 % que muchas veces el 20.7 % que casi siempre, el 5.7 % que siempre, lo que se puede deducir que el Gobierno Regional de Huancavelica debe mejorar la calidad de la información que presenta en su página web para bienestar de los usuarios

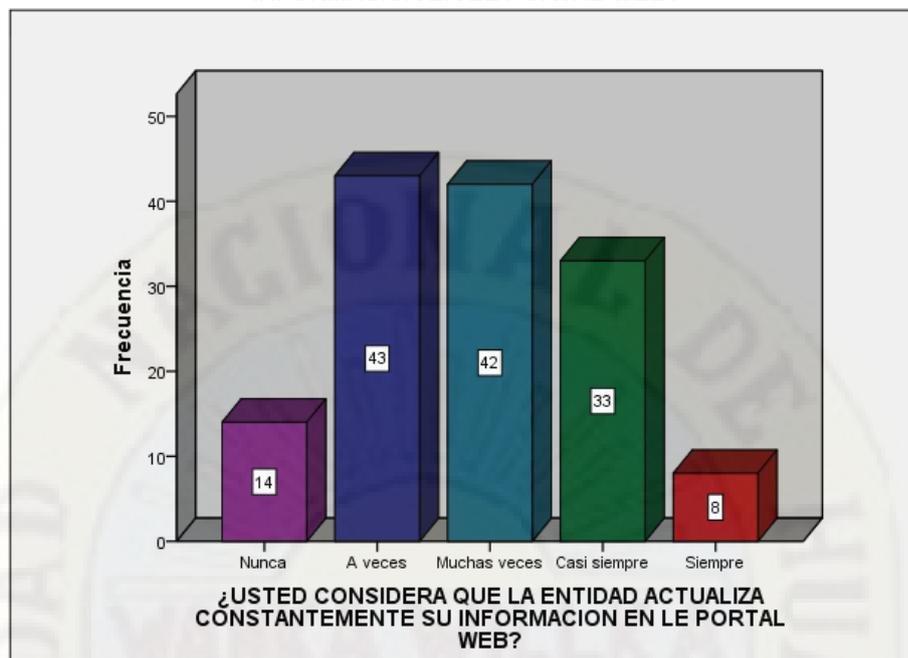
Tabla No. 03

¿USTED CONSIDERA QUE LA ENTIDAD ACTUALIZA CONSTANTEMENTE SU INFORMACION EN LE PORTAL WEB?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	10,0	10,0	10,0
	A veces	43	30,7	30,7	40,7
	Muchas veces	42	30,0	30,0	70,7
	Casi siempre	33	23,6	23,6	94,3
	Siempre	8	5,7	5,7	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Grafico No. 03

¿USTED CONSIDERA QUE LA ENTIDAD ACTUALIZA CONSTANTEMENTE SU INFORMACION EN LE PORTAL WEB?



De la tabla No. 03 se puede determinar que a la pregunta si se considera que la entidad actualiza constantemente su información en el portal web, el 10 % indico que nunca, el 30.7 % que a veces, el 30 % que muchas veces, el 23.6 % que casi siempre, y el 5.7 % que siempre, lo que podemos analizar que las respuestas son coherentes con las respuestas de la pregunta anterior, debiendo el Gobierno Regional de Huancavelica, mejorar la información de su portal web.

DIMENSION INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA

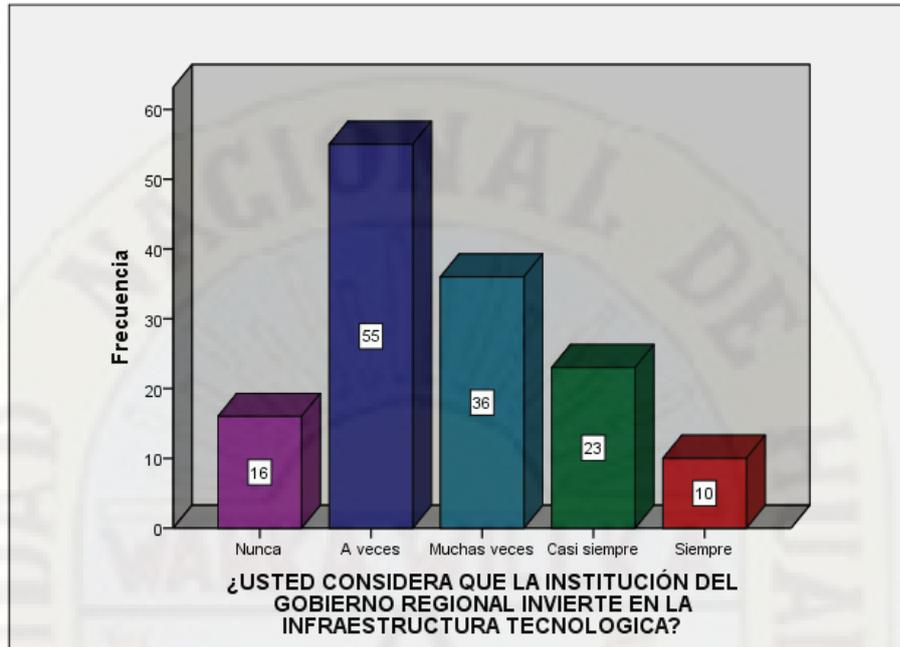
Tabla No. 04

¿USTED CONSIDERA QUE LA INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO REGIONAL INVIERTE EN LA INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	16	11,4	11,4	11,4
A veces	55	39,3	39,3	50,7
Muchas veces	36	25,7	25,7	76,4
Casi siempre	23	16,4	16,4	92,9
Siempre	10	7,1	7,1	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Gráfico No. 04

¿USTED CONSIDERA QUE LA INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO REGIONAL INVIERTE EN LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA?



De la tabla No. 04 a la pregunta si considera que la institución del Gobierno Regional de Huancavelica invierte en la infraestructura tecnológica el 11.4 % indico que nunca, el 39.3 % que a veces, el 25.7 % que muchas veces, el 16.4 % que casi siempre, y el 7.1% que siempre, lo que nos hace deducir que el Gobierno Regional debe manejar proyectos o programas que mejoren el sistema de gobierno electrónico en bienestar de sus usuarios.

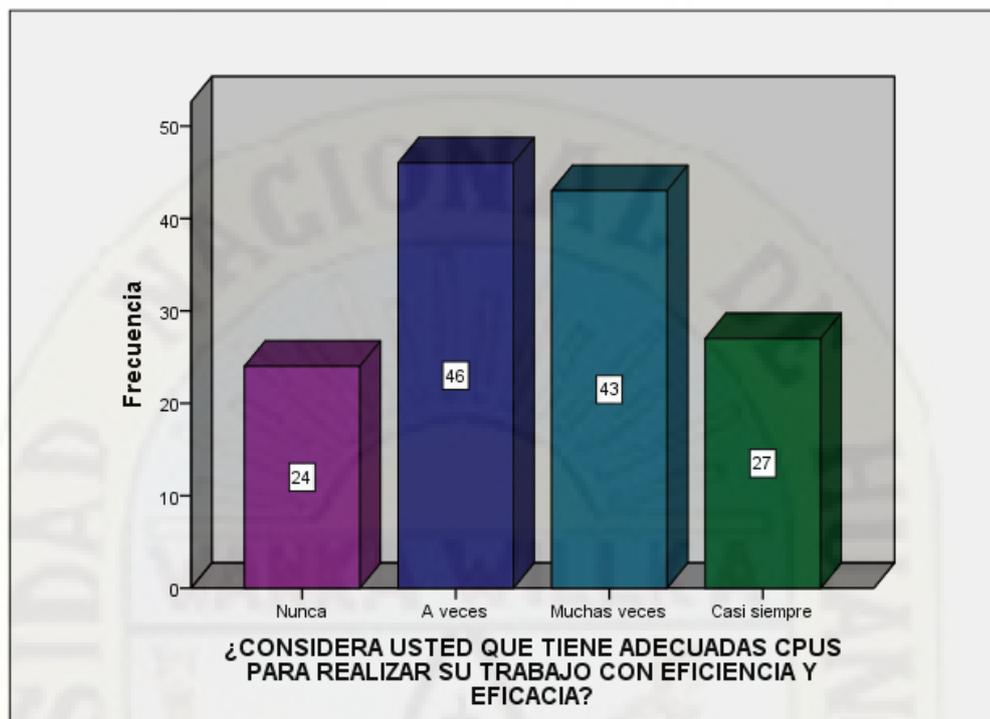
Tabla No. 05

¿CONSIDERA USTED QUE TIENE ADECUADAS CPUS PARA REALIZAR SU TRABAJO CON EFICIENCIA Y EFICACIA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	24	17,1	17,1	17,1
A veces	46	32,9	32,9	50,0
Muchas veces	43	30,7	30,7	80,7
Casi siempre	27	19,3	19,3	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Grafico No. 05

¿CONSIDERA USTED QUE TIENE ADECUADAS CPUS PARA REALIZAR SU TRABAJO CON EFICIENCIA Y EFICACIA?



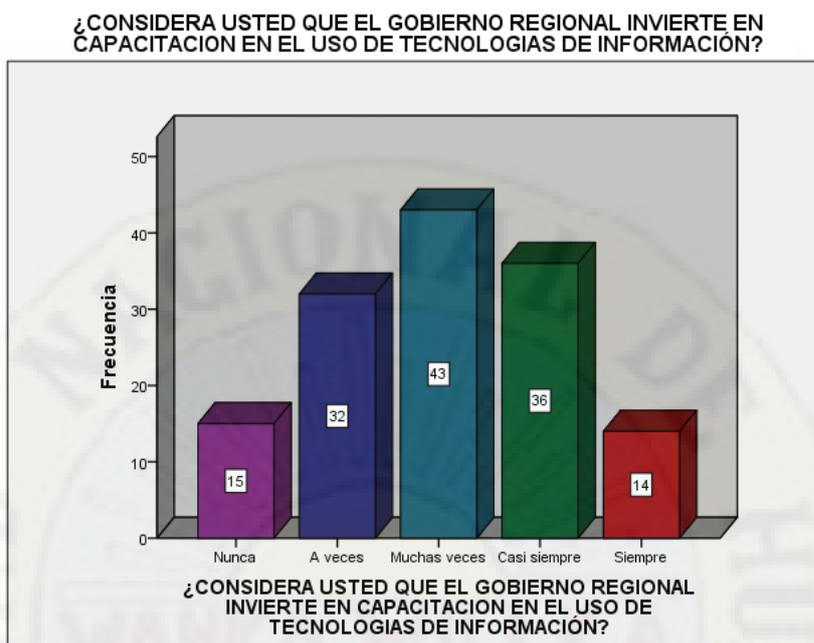
De la tabla No. 05 a la pregunta considera que tiene adecuadas CPUs para realizar su trabajo con eficiencia y eficacia, el 17.1 % indico que nunca, el 32.9 % que a veces, el 30.7 % que muchas veces, el 19.3 % que casi siempre, por lo tanto se puede deducir que el Gobierno Regional de Huancavelica, debe mejorar la tecnología de los CPUs dados a los trabajadores a fin de que exista una mejor percepción.

Tabla No. 06

¿CONSIDERA USTED QUE EL GOBIERNO REGIONAL INVIERTE EN CAPACITACION EN EL USO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	15	10,7	10,7	10,7
A veces	32	22,9	22,9	33,6
Muchas veces	43	30,7	30,7	64,3
Casi siempre	36	25,7	25,7	90,0
Siempre	14	10,0	10,0	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Grafico No. 06



De la tabla No. 06 a la pregunta si considera que el Gobierno Regional de Huancavelica invierte en capacitación en el uso de tecnologías de información el 10.7 % indico que nunca, el 22.9 % que a veces, el 30.7 % que muchas veces, el 25.7 % que casi siempre y el 10 % que siempre, por lo que se puede deducir que existe una acrecentada percepción de que el gobierno regional está apoyando a la capacitación de su personal en el uso de TICs.

DIMENSION MARCO LEGAL

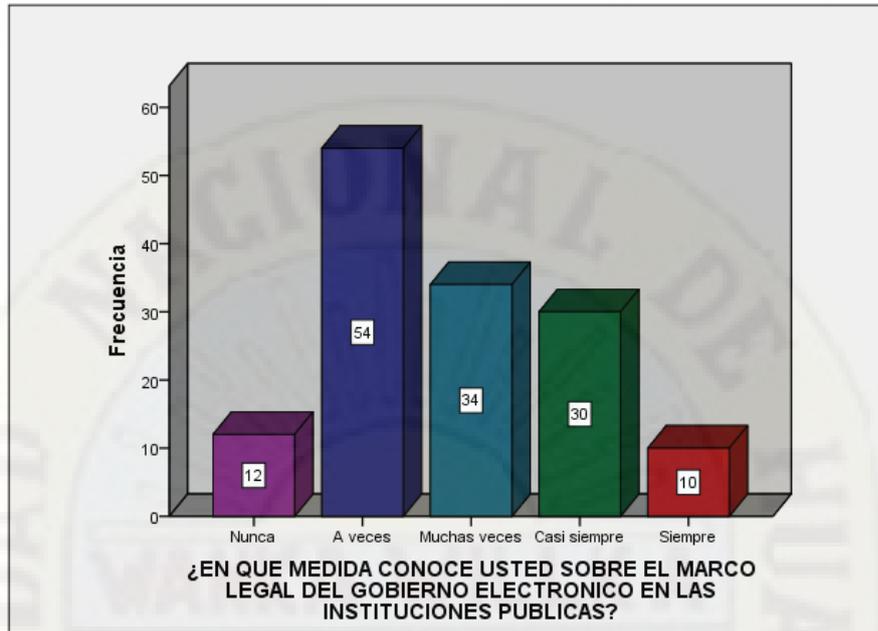
TABLA No. 07

¿EN QUE MEDIDA CONOCE USTED SOBRE EL MARCO LEGAL DEL GOBIERNO ELECTRONICO EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	8,6	8,6	8,6
	A veces	54	38,6	38,6	47,1
	Muchas veces	34	24,3	24,3	71,4
	Casi siempre	30	21,4	21,4	92,9
	Siempre	10	7,1	7,1	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Grafico No. 07

¿EN QUE MEDIDA CONOCE USTED SOBRE EL MARCO LEGAL DEL GOBIERNO ELECTRONICO EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS?



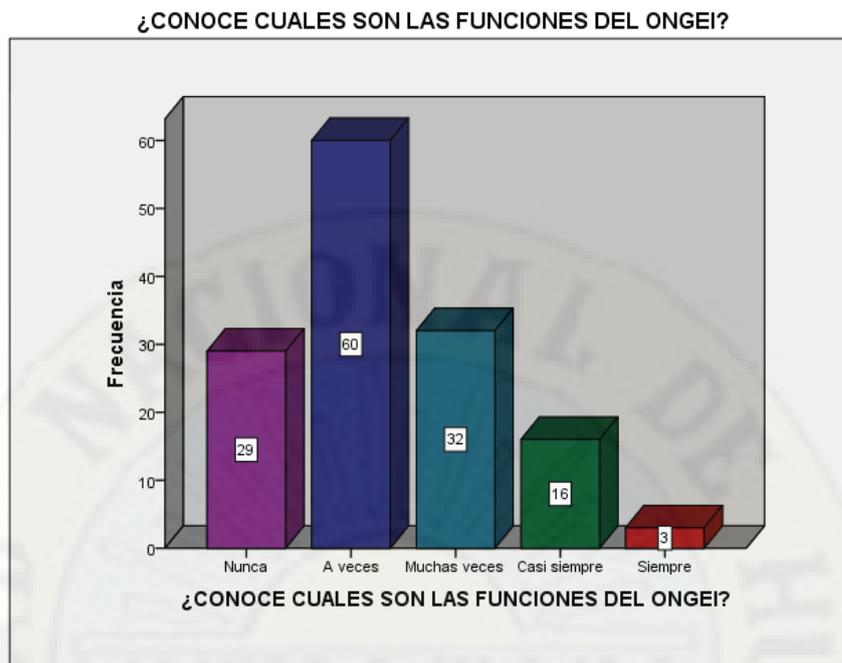
De la tabla No. 07 a la pregunta en qué medida conoce usted sobre el marco legal del Gobierno Electrónico en las instituciones públicas, el 8.6 % indica que nunca, el 38.6 % que a veces, el 24.3 % que muchas veces, el 21.4 % que casi siempre, y el 7.1 % que siempre, por lo que se debe mejorar el aspecto de difusión de la normativa referente al marco legal del Gobierno Electrónico en el Perú.

Tabla No. 08

¿CONOCE CUALES SON LAS FUNCIONES DEL ONGEI?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	29	20,7	20,7	20,7
A veces	60	42,9	42,9	63,6
Muchas veces	32	22,9	22,9	86,4
Casi siempre	16	11,4	11,4	97,9
Siempre	3	2,1	2,1	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Grafico No. 08



De la tabla No. 08 a la pregunta conoce cuales son las funciones del ONGEI el cual es el organismo normativo y técnico del Gobierno Electrónico en el país, el 20.7 % indica que nunca, el 42.9 % que a veces, el 22.9 % que muchas veces, el 11.4 % que casi siempre, y el 2.1 % que siempre, existiendo un grueso de trabajadores que necesita acercarse más a la información sobre Gobierno Electrónico, siendo los que más conocen el personal directivo de la institución.

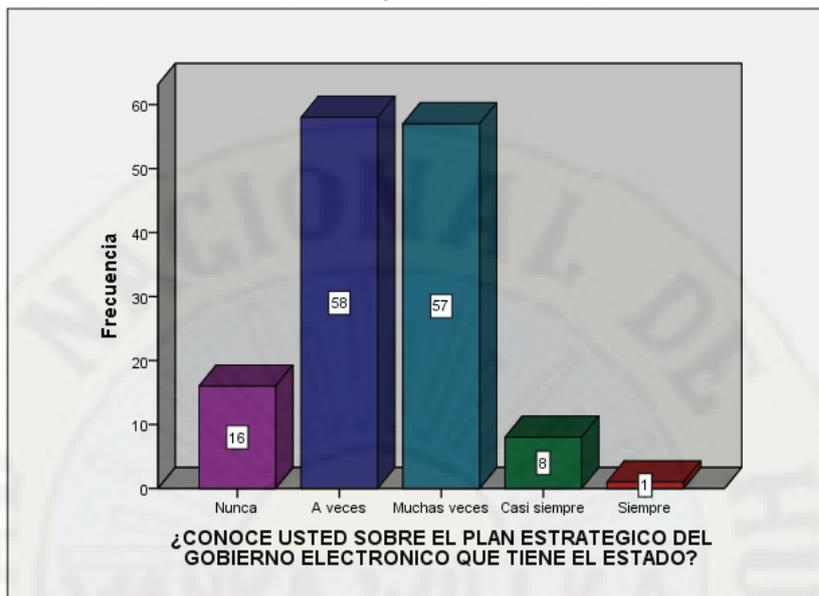
Tabla No. 09

¿CONOCE USTED SOBRE EL PLAN ESTRATEGICO DEL GOBIERNO ELECTRONICO QUE TIENE EL ESTADO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	11,4	11,4	11,4
	A veces	58	41,4	41,4	52,9
	Muchas veces	57	40,7	40,7	93,6
	Casi siempre	8	5,7	5,7	99,3
	Siempre	1	,7	,7	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Gráfico No. 09

¿CONOCE USTED SOBRE EL PLAN ESTRATEGICO DEL GOBIERNO ELECTRONICO QUE TIENE EL ESTADO?



De la tabla No. 09 a la pregunta si conoce sobre el Plan Estratégico del Gobierno Electrónico que tiene el estado, el 11.4 % indico que nunca, el 41.4 % que a veces, el 40.7 % muchas veces, el 5.7 % que casi siempre, y el 0.7 % que siempre, lo que se infiere que debe mejorarse la difusión del Plan Estratégico del Gobierno Electrónico entre los trabajadores de la institución a fin de prever las metas que la institución tiene y que deben ser alineadas a la política nacional en gobierno electrónico.

VARIABLE GESTIÓN PÚBLICA
DIMENSION CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

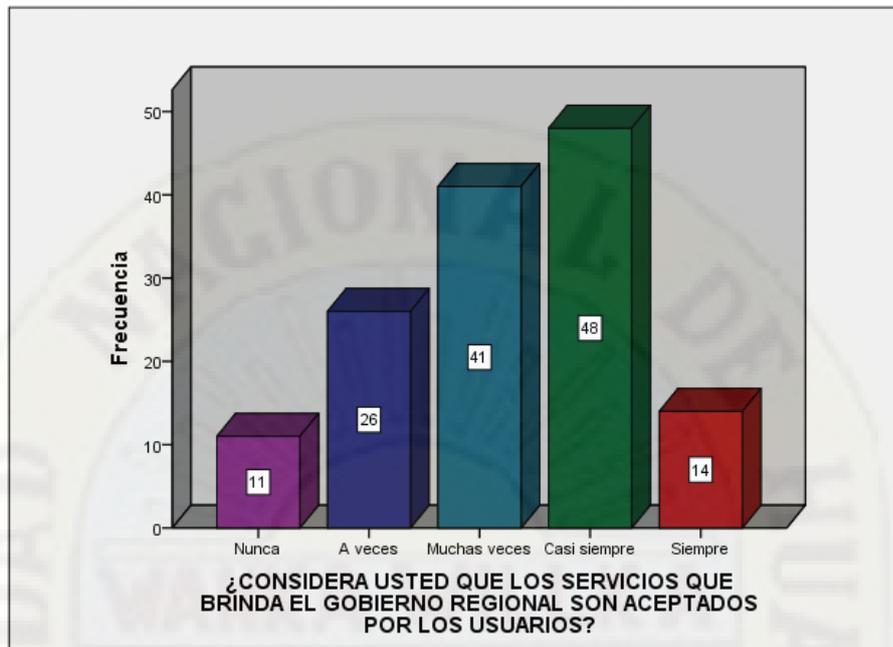
Tabla No. 10

¿CONSIDERA USTED QUE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL GOBIERNO REGIONAL SON ACEPTADOS POR LOS USUARIOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	11	7,9	7,9	7,9
A veces	26	18,6	18,6	26,4
Muchas veces	41	29,3	29,3	55,7
Casi siempre	48	34,3	34,3	90,0
Siempre	14	10,0	10,0	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Grafico No. 10

¿CONSIDERA USTED QUE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL GOBIERNO REGIONAL SON ACEPTADOS POR LOS USUARIOS?



De la tabla No. 10 a la pregunta considera que los servicios que brinda el Gobierno Regional son aceptados por los usuarios, el 7.9 % indica que nunca, el 18.6 % que a veces, el 29.3 % muchas veces, el 34.3 % que casi siempre y el 10 % que siempre, lo que se puede deducir que existe una buena percepción por parte de la población sobre la gestión pública del Gobierno Regional pero que se debe aún mejorar más.

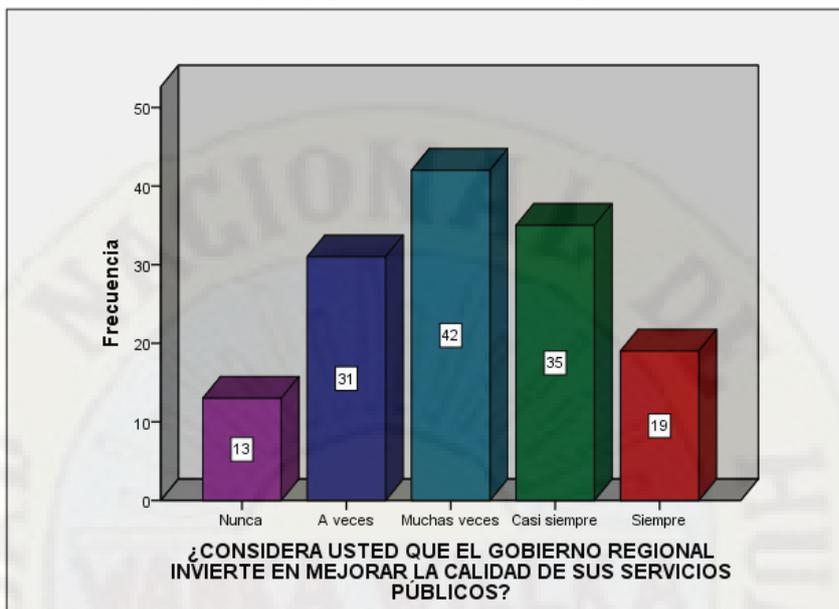
Tabla No. 11

¿CONSIDERA USTED QUE EL GOBIERNO REGIONAL INVIERTE EN MEJORAR LA CALIDAD DE SUS SERVICIOS PÚBLICOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	9,3	9,3	9,3
	A veces	31	22,1	22,1	31,4
	Muchas veces	42	30,0	30,0	61,4
	Casi siempre	35	25,0	25,0	86,4
	Siempre	19	13,6	13,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Grafico No. 11

¿CONSIDERA USTED QUE EL GOBIERNO REGIONAL INVIERTE EN MEJORAR LA CALIDAD DE SUS SERVICIOS PÚBLICOS?



De la tabla No. 11, a la pregunta considera que el Gobierno Regional invierte en mejorar la calidad de los servicios públicos el 9.3 % dijo que nunca, el 22.5 % que a veces, el 30 % que muchas veces, el 25 % que casi siempre y el 13.6 % que siempre, lo que se puede deducir que existe una buena percepción de la gestión en cuanto a la inversión que realiza para mejorar sus servicios, existiendo el sector de directivos más arraigada a una respuesta positiva.

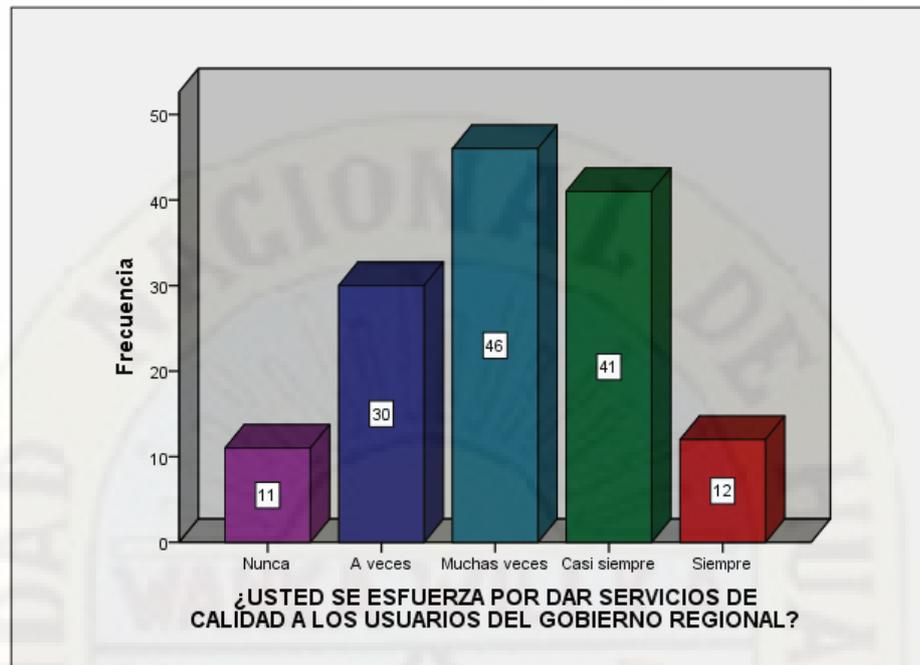
Tabla No.12

¿USTED SE ESFUERZA POR DAR SERVICIOS DE CALIDAD A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO REGIONAL?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	11	7,9	7,9	7,9
A veces	30	21,4	21,4	29,3
Muchas veces	46	32,9	32,9	62,1
Casi siempre	41	29,3	29,3	91,4
Siempre	12	8,6	8,6	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Grafico No. 12

¿USTED SE ESFUERZA POR DAR SERVICIOS DE CALIDAD A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO REGIONAL?



De la tabla No. 12 a la pregunta si se esfuerza por dar servicios de calidad a los usuarios del Gobierno Regional, el 7.9 % indica que nunca, el 21.4 % que a veces, el 32.9 % que muchas veces, el 29.3 % que casi siempre y el 8.6 % que siempre, lo que significa que existe una proporción favorable por parte de los trabajadores de progresar en calidad de atención a los usuarios, siendo favorable para la gestión de la institución.

DIMENSION EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD

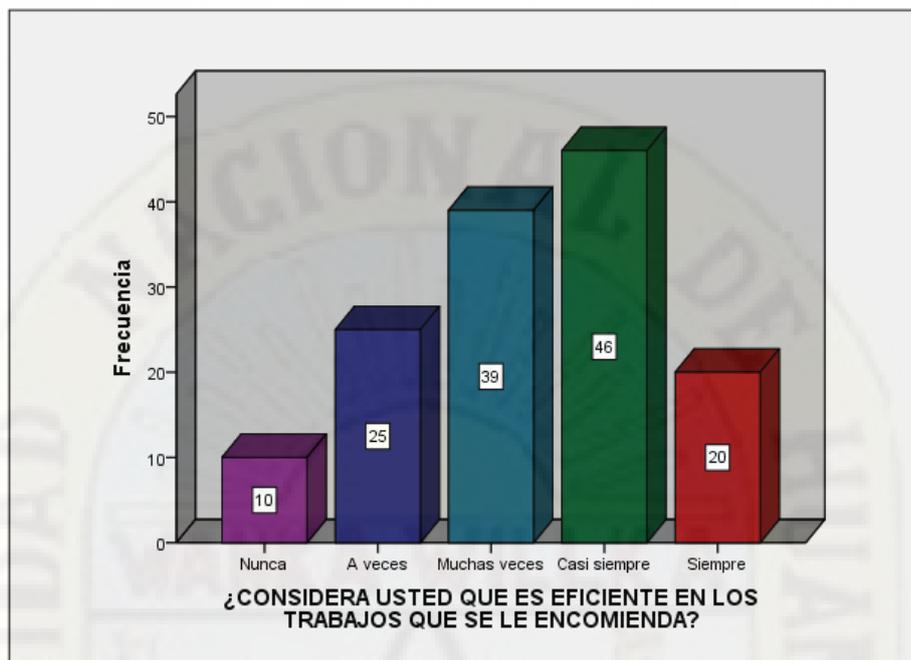
Tabla No. 13

¿CONSIDERA USTED QUE ES EFICIENTE EN LOS TRABAJOS QUE SE LE ENCOMIENDA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	7,1	7,1	7,1
	A veces	25	17,9	17,9	25,0
	Muchas veces	39	27,9	27,9	52,9
	Casi siempre	46	32,9	32,9	85,7
	Siempre	20	14,3	14,3	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Grafico No.13

¿CONSIDERA USTED QUE ES EFICIENTE EN LOS TRABAJOS QUE SE LE ENCOMIENDA?



De la tabla No.13 a la pregunta considera que es eficiente en los trabajos que se le encomienda, el 7.1 % indica que nunca, el 17.9 % que a veces, el 27.9 % que muchas veces, el 32.9 % que casi siempre, y el 14.3 % que siempre, lo que se puede deducir que los trabajadores del Gobierno Regional se esfuerzan por ser eficientes en la labor que realizan.

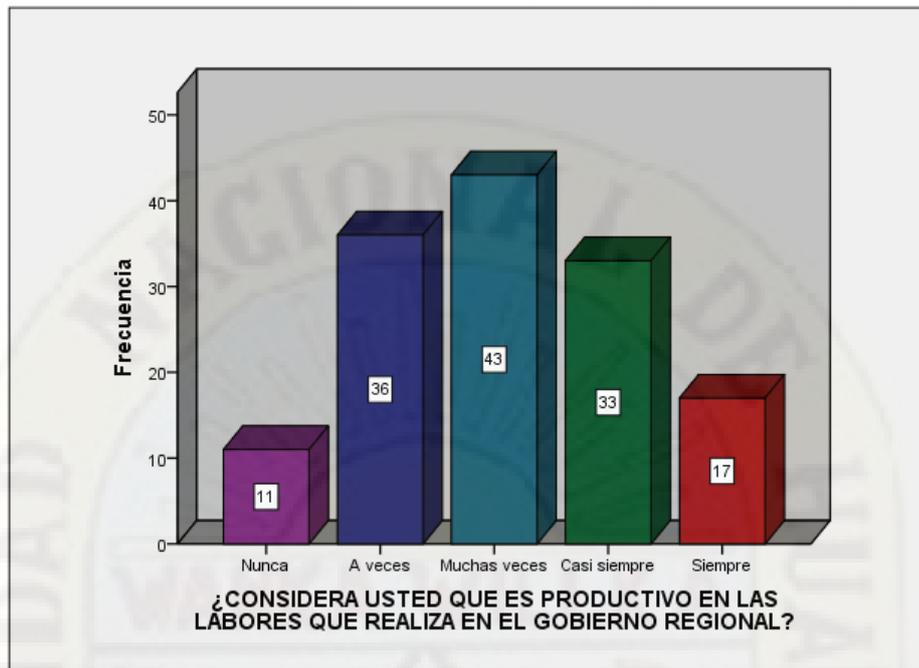
Tabla No. 14

¿CONSIDERA USTED QUE ES PRODUCTIVO EN LAS LABORES QUE REALIZA EN EL GOBIERNO REGIONAL?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	11	7,9	7,9	7,9
A veces	36	25,7	25,7	33,6
Muchas veces	43	30,7	30,7	64,3
Casi siempre	33	23,6	23,6	87,9
Siempre	17	12,1	12,1	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Grafico No.14

¿CONSIDERA USTED QUE ES PRODUCTIVO EN LAS LABORES QUE REALIZA EN EL GOBIERNO REGIONAL?



De la tabla No.14 a la pregunta considera que es productivo en las labores que realiza en el Gobierno Regional de Huancavelica, el 7.9 % indico que nunca, el 25.7 % que a veces, el 30.7 % que muchas veces, el 23.6 % que casi siempre y el 12.1 % que siempre, lo que se puede inducir que los trabajadores tienen como cultura el esfuerzo de mejorar su productividad laboral en la institución siendo favorable para la gestión de la institución

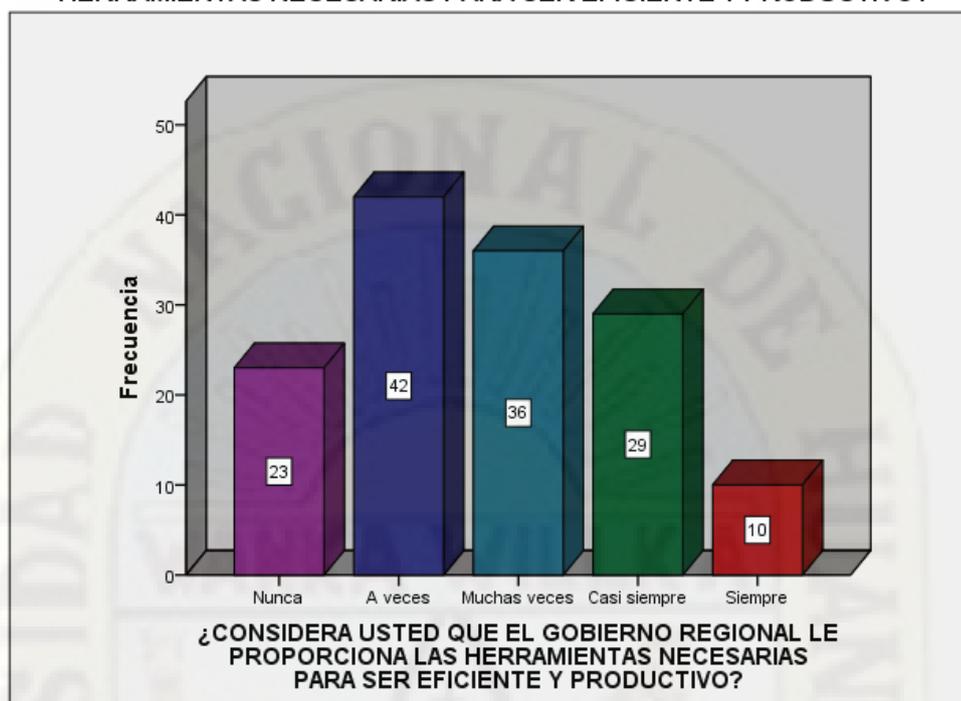
Tabla No. 15

¿CONSIDERA USTED QUE EL GOBIERNO REGIONAL LE PROPORCIONA LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA SER EFICIENTE Y PRODUCTIVO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	16,4	16,4	16,4
	A veces	42	30,0	30,0	46,4
	Muchas veces	36	25,7	25,7	72,1
	Casi siempre	29	20,7	20,7	92,9
	Siempre	10	7,1	7,1	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Grafico No. 15

¿CONSIDERA USTED QUE EL GOBIERNO REGIONAL LE PROPORCIONA LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA SER EFICIENTE Y PRODUCTIVO?



De la tabla No. 15, a la pregunta considera que el Gobierno Regional de Huancavelica proporciona las herramientas necesarias para ser eficiente y productivo, el 7.9 % menciono que nunca, el 25.7 % que a veces, el 30.7 % que muchas veces, el 23.6 % que casi siempre y el 12.1 % que siempre, lo que indica claramente que existe una cultura institucional de mejorar los servicios en bienestar de la población y que la institución ayuda a estos hechos.

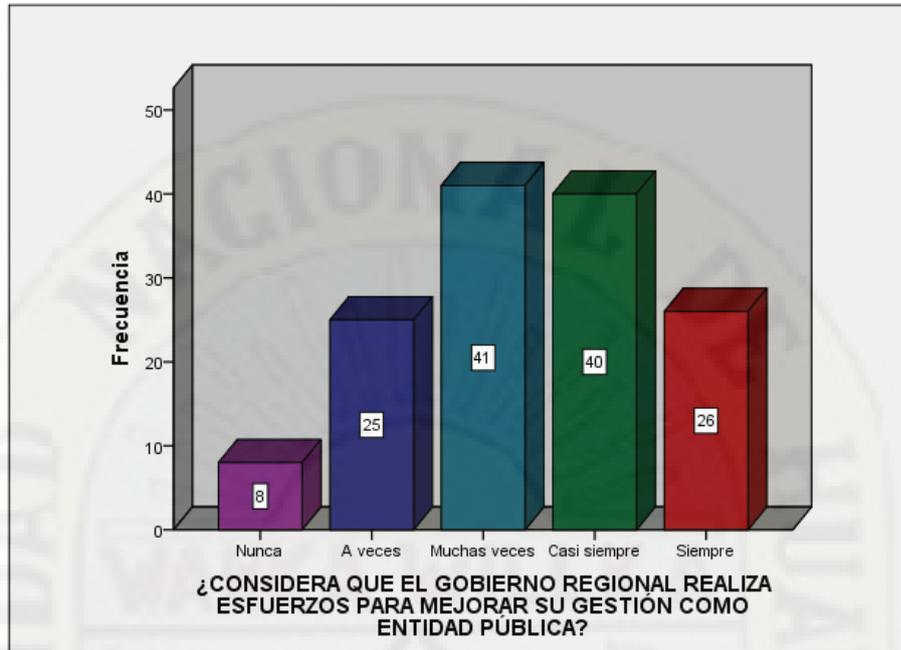
Tabla No. 16

¿CONSIDERA QUE EL GOBIERNO REGIONAL REALIZA ESFUERZOS PARA MEJORAR SU GESTIÓN COMO ENTIDAD PÚBLICA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	8	5,7	5,7	5,7
A veces	25	17,9	17,9	23,6
Muchas veces	41	29,3	29,3	52,9
Casi siempre	40	28,6	28,6	81,4
Siempre	26	18,6	18,6	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Grafico No. 16

¿CONSIDERA QUE EL GOBIERNO REGIONAL REALIZA ESFUERZOS PARA MEJORAR SU GESTIÓN COMO ENTIDAD PÚBLICA?



De la tabla No. 16, a la pregunta considera que el Gobierno Regional realiza esfuerzos para mejorar su gestión como entidad pública el 5.7 % indico que nunca, el 17.9 % que a veces, el 29.3 % que muchas veces, el 28.6 % que casi siempre, y el 18.6 % que siempre, siendo al percepción de los trabajadores que la institución está brindando esfuerzos por mejorar una gestión de calidad.

DIMENSION PROGRAMA DE POLITICAS EFICACES

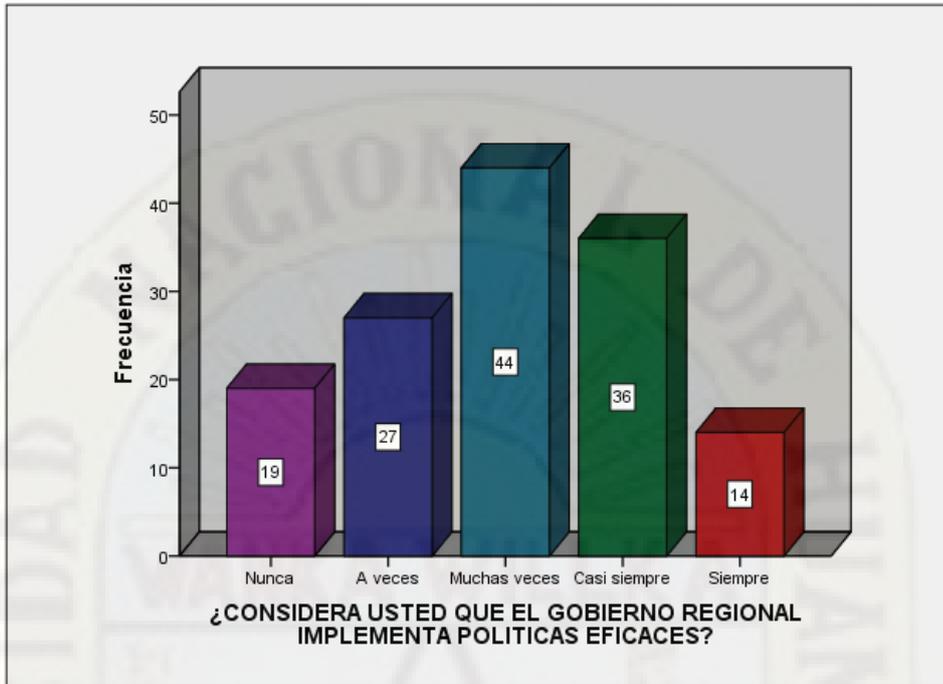
Tabla No. 17

¿CONSIDERA USTED QUE EL GOBIERNO REGIONAL IMPLEMENTA POLITICAS EFICACES?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	19	13,6	13,6	13,6
A veces	27	19,3	19,3	32,9
Muchas veces	44	31,4	31,4	64,3
Casi siempre	36	25,7	25,7	90,0
Siempre	14	10,0	10,0	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Grafico No. 17

¿CONSIDERA USTED QUE EL GOBIERNO REGIONAL IMPLEMENTA POLITICAS EFICACES?



De la tabla No. 17, a la pregunta considera que el Gobierno Regional implementa políticas eficaces, el 5.7 % indico que nunca, mientras que el 17.9 % menciona que a veces, el 29.3 % que muchas veces, el 28.6 % que casi siempre y el 18.6% que siempre, lo que se puede deducir que existe un esfuerzo del Gobierno Regional de implementar políticas eficaces en bienestar de la población.

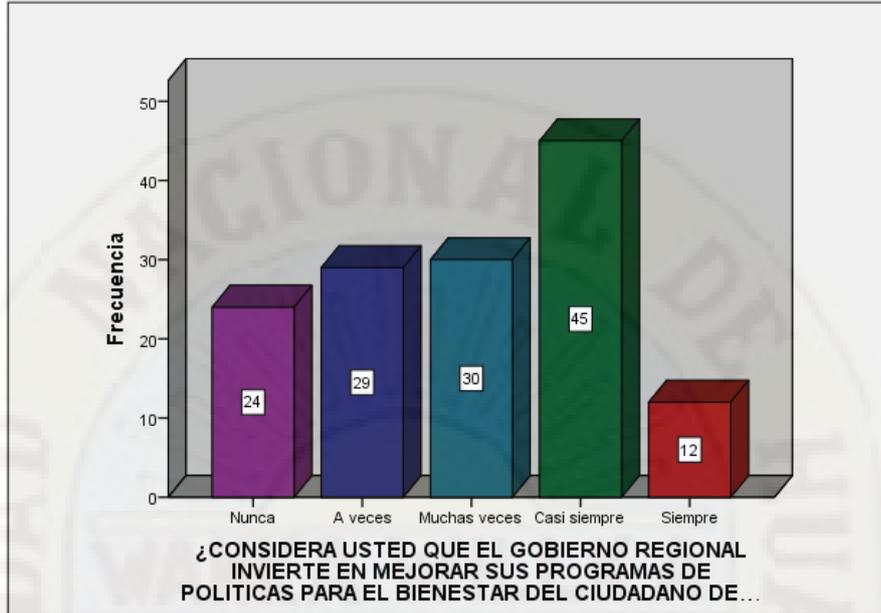
Tabla No. 18

¿CONSIDERA USTED QUE EL GOBIERNO REGIONAL INVIERTE EN MEJORAR SUS PROGRAMAS DE POLITICAS PARA EL BIENESTAR DEL CIUDADANO DE HUANCVELICA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	24	17,1	17,1	17,1
A veces	29	20,7	20,7	37,9
Muchas veces	30	21,4	21,4	59,3
Casi siempre	45	32,1	32,1	91,4
Siempre	12	8,6	8,6	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Grafico No. 18

¿CONSIDERA USTED QUE EL GOBIERNO REGIONAL INVIERTE EN MEJORAR SUS PROGRAMAS DE POLITICAS PARA EL BIENESTAR DEL CIUDADANO DE HUANCAMELICA?



De la tabla No.18, a la pregunta considera que el Gobierno Regional invierte en mejorar sus programas de políticas para bienestar del ciudadano de Huancavelica, el 17,1 % indico que nunca, el 20.7 % que a veces, el 21.4 % que muchas veces, el 32.1 % que casi siempre y el 8.6 % que siempre, lo que demuestra coherencia con las preguntas anteriores, por ende existe una inversión por parte de la institución que determina una mejora en la gestión pública

4.2 Análisis de datos

A fin de determinar las conclusiones se analizaron los datos para determinar los resultados en base a las hipótesis propuestas

HIPOTESIS GENERAL

Tabla No. 19

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GOBIERNO ELECTRONICO * GESTION PUBLICA	140	100,0%	0	0,0%	140	100,0%

Tabla No. 20

Tabla cruzada GOBIERNO ELECTRONICO*GESTION PUBLICA

			GESTION PUBLICA			Total
			A veces	Muchas veces	Casi siempre	
GOBIERNO ELECTRONICO	A veces	Recuento	3	32	1	36
		Recuento esperado	2,3	28,8	4,9	36,0
	Muchas veces	Recuento	5	80	18	103
		Recuento esperado	6,6	82,4	14,0	103,0
	Casi siempre	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	,1	,8	,1	1,0
Total	Recuento	9	112	19	140	
	Recuento esperado	9,0	112,0	19,0	140,0	

4.3 Prueba de Hipótesis General.

H_0 = El Gobierno Electrónico no se relaciona con la Gestión Pública del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017. ($\alpha > 0.05$)

H_1 = El Gobierno Electrónico se relaciona con la Gestión Pública del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017. ($\alpha < 0.05$)

Tabla No. 21

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,749 ^a	9	,371
Razón de verosimilitud	10,264	9	,330
Asociación lineal por lineal	,299	1	,585
N de casos válidos	140		

a. 9 casillas (56,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30.

De la tabla No.21, se tiene un valor de chi cuadrado igual a 9.749 y siendo que el valor de significación es de 0.371, por lo tanto se acepta la hipótesis nula la cual es ***El Gobierno Electrónico no se relaciona con la Gestión Pública del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017. ($\alpha > 0.05$)***

COMPROBACIÓN DE LA PRIMERA HIPOTESIS ESPECÍFICA.

H_0 = La Calidad de Información no se relaciona con la Calidad de Servicios Públicos del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017. ($\alpha > 0.05$)

H_1 = La Calidad de Información se relaciona con la Calidad de Servicios Públicos del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017. ($\alpha < 0.05$)

Tabla No. 22

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
	CALIDAD DE INFORMACION * CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS	140	100,0%	0	0,0%	140

Tabla No. 23

Tabla cruzada CALIDAD DE INFORMACION*CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

			CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS				Total
			A veces veces	Muchas veces	Casi siempre	Siempre	
CALIDAD DE INFORMACION	A veces	Recuento	14	15	4	0	33
		Recuento esperado	5,9	17,2	9,2	,7	33,0
	Muchas veces	Recuento	10	46	19	3	78
		Recuento esperado	13,9	40,7	21,7	1,7	78,0
	Casi siempre	Recuento	1	12	16	0	29
		Recuento esperado	5,2	15,1	8,1	,6	29,0
Total	Recuento	25	73	39	3	140	
	Recuento esperado	25,0	73,0	39,0	3,0	140,0	

Tabla No. 24

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,687 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	29,593	6	,000
Asociación lineal por lineal	20,080	1	,000
N de casos válidos	140		

a. 3 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,62.

De la tabla No.24, se tiene un valor de chi cuadrado igual a 30.687 y siendo que el valor de significación es de 0.00, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna la cual es; **La Calidad de Información se relaciona con la Calidad de Servicios Públicos del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017**

COMPROBACIÓN DE LA SEGUNDA HIPOTESIS ESPECÍFICA

H_0 = La Infraestructura Tecnológica no se relaciona con la Eficiencia y Productividad del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017. ($\alpha > 0.05$)

H_1 = La Infraestructura Tecnológica se relaciona con la Eficiencia y Productividad del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017. ($\alpha < 0.05$)

Tabla No. 25

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA * EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD	140	100,0%	0	0,0%	140	100,0%

Tabla No. 26

Tabla cruzada INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA*EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD

			EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD				Total
			A veces	Muchas veces	Casi siempre	Siempre	
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Nunca	Recuento	1	4	1	0	6
		Recuento esperado	1,2	3,6	1,2	,0	6,0
	A veces	Recuento	4	25	9	1	39
		Recuento esperado	7,8	23,4	7,5	,3	39,0
	Muchas veces	Recuento	21	40	15	0	76
		Recuento esperado	15,2	45,6	14,7	,5	76,0
	Casi siempre	Recuento	2	15	2	0	19
		Recuento esperado	3,8	11,4	3,7	,1	19,0
Total	Recuento	28	84	27	1	140	
	Recuento esperado	28,0	84,0	27,0	1,0	140,0	

Tabla No. 27

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,594 ^a	9	,305
Razón de verosimilitud	10,968	9	,278
Asociación lineal por lineal	1,447	1	,229
N de casos válidos	140		

a. 9 casillas (56,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

De la tabla No.27, se tiene un valor de chi cuadrado igual a 10.594 y siendo que el valor de significación es de 0.305, por lo tanto se acepta la hipótesis nula la cual es; ***La Infraestructura Tecnológica no se relaciona con la Eficiencia y Productividad del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017.***

COMPROBACIÓN DE LA TERCERA HIPOTESIS ESPECÍFICA

H_0 = El Marco Legal no se relaciona con los Programas de Políticas Eficaces del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017. ($\alpha > 0.05$)

H_1 = El Marco Legal se relaciona con los Programas de Políticas Eficaces del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017. ($\alpha < 0.05$)

Tabla No. 28

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
MARCO LEGAL * PROGRAMAS DE POLITICAS EFICACES	140	100,0%	0	0,0%	140	100,0%

Tabla No. 29

Tabla cruzada MARCO LEGAL*PROGRAMAS DE POLITICAS EFICACES

			PROGRAMAS DE POLITICAS EFICACES				Total
			A veces	Muchas veces	Casi siempre	Siempre	
MARCO LEGAL	Nunca	Recuento	2	6	1	0	9
		Recuento esperado	1,5	5,1	2,0	,4	9,0
	A veces	Recuento	6	36	8	4	54
		Recuento esperado	8,9	30,9	12,0	2,3	54,0
	Muchas veces	Recuento	14	35	19	2	70
		Recuento esperado	11,5	40,0	15,5	3,0	70,0
	Casi siempre	Recuento	1	3	3	0	7
		Recuento esperado	1,2	4,0	1,6	,3	7,0
Total	Recuento	23	80	31	6	140	
	Recuento esperado	23,0	80,0	31,0	6,0	140,0	

Tabla No. 30

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,749 ^a	9	,371
Razón de verosimilitud	10,264	9	,330
Asociación lineal por lineal	,299	1	,585
N de casos válidos	140		

a. 9 casillas (56,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30.

De la tabla No.30, se tiene un valor de chi cuadrado igual a 9.749 y siendo que el valor de significación es de 0.371, por lo tanto se acepta la hipótesis nula la cual es; ***El Marco Legal no se relaciona con los Programas de Políticas Eficaces del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017***



CONCLUSIONES

1. El Gobierno Electrónico no se relaciona con la Gestión Pública del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017, ya que se tiene un valor de chi cuadrado igual a 9.749 y el valor de significación es de 0.371.
2. La Calidad de Información se relaciona con la Calidad de Servicios Públicos del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017, ya que se tiene un valor de chi cuadrado igual a 30.687 y siendo que el valor de significación es de 0.00.
3. La Infraestructura Tecnológica no se relaciona con la Eficiencia y Productividad del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017, ya que se tiene un valor de chi cuadrado igual a 10.594 y siendo que el valor de significación es de 0.305.
4. El Marco Legal no se relaciona con los Programas de Políticas Eficaces del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017, ya que se tiene un valor de chi cuadrado igual a 9.749 y siendo que el valor de significación es de 0.371

RECOMENDACIONES

1. Que, el Gobierno Regional de Huancavelica, debe desarrollar estrategias de mejora en su portal web para desarrollar una eficiencia y eficacia de los servicios que brinda a los usuarios mediante el Gobierno electrónico
2. Que, el Gobierno Regional de Huancavelica, realice actualización constante de la información que brinda a través de portal web, difundiendo los servicios que brinda a la ciudadanía
3. Que, el Gobierno Regional de Huancavelica, debe presupuestar la compra de tecnología informática es decir CPUs con tecnología de punta para sus trabajadores
4. Se debe realizar mayor difusión de la normatividad sobre Gobierno Electrónico dentro de sus trabajadores y usuarios.

REFERENCIAS (en estilo APA o Vancouver)

- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. (5ª ed.). Caracas: Episteme.
- Hurtado, J. (2004). El proyecto de investigación: metodología de investigación holística (3ª ed). Caracas: ULAC-SYPAL.
- CASTOLDI, PABLO (2002) El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de Administración. En: PRUDENTIA IURIS. No. 55. Buenos Aires - Argentina. Universidad Católica Argentina.
- HERNANDEZ SAMPIERI, ROBERTO y otros (2003) “Metodología de la investigación”, México, Editorial McGraw Hill, 3era. Edición
- ROBBINS, STEPHEN y DE CENZO, DAVID, (1996), “Fundamentos de Administración”, México, Editorial Prentice Hall.
- OSEDA GAGO, DULIO y otros (2008), “Metodología de la Investigación”. Editorial Pirámide, 1º edición. Huancayo – Perú, 184 pp.
- HERMANOS LOZANO NUÑEZ ET AL (2007), “El Proyecto de Investigación Científica”. Editorial Grapex Perú SRL, 1º edición, Huancayo – Perú.
- HERMANOS LOZANO NUÑEZ ET AL (2007), “La tesis universitaria, de maestría y doctorado”. Editorial Grapex Perú SRL, 1º edición, Huancayo – Perú.
- CHIAVENATO IDALBERTO (2001), “Introducción a la teoría general de Administración”, México, editorial Mc Graw Hill, 7ma edición
- REYES PONCE, Agustín (2007), “Administración de Empresas, teoría y práctica”, Colombia, editorial Limusa.
- ROBERT KAPLAN Y DAVID NORTON, (1996), “The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action”, editorial Harvard Business School Press.
- HORNGREN, CHARLES T. et al (2006), “Contabilidad de Costos, un enfoque gerencial”, México, editorial Prentice Hall.

ARIAS GALICIA, Fernando. (1987), "Introducción a la Técnica de Investigación en Ciencias de la Administración y del Comportamiento". México, Editorial Trillas, 1ra. Edición.

ARIAS, F. "El proyecto de investigación: Guía para su elaboración". Caracas, Venezuela: Episteme. 1999. 320 pp.

KERLINGER, FRED y Lee "Investigación del Comportamiento". Ed. Mc Graw Hill.- 3da. Edic. México, 2002. 814 pp.

SIERRA, RESTITUTO. Tesis Doctorales. Ed. Paraninfo, Madrid. 2002. 745 pp.

Internet

<http://www.biblioteca.universia.net.Relacionesdelgobierno-gobierno,gobierno-empresas,gobierno-ciudadano> (07/2016)

<http://www.cnti.gob.ve/index.CentroNacionaldeTecnologíasdeInformación> (07/2016)

<http://www.cip.org.pe.ColegiodelIngenierosdelPerú> (07/2016)

<http://www.gbiernoenlinea.pe.DefinicionesdelasTICsyGobierno Electrónico> (06/2016)

<http://www.peru-oas.org/Constitucion%20de%20peru> (07/2016)

http://www.osciptel.gob.pe/documentos/archivos/125/Ley_ orgánica Telecomunicaciones (06/2016)

http://www.apc.org/es/system/files/APC_Gobiernoelectronico (06/2016)

<http://www.codesi.gob.pe.AgendaDigitaldeusodelGobierno Electrónico> (07/2016)

<http://www.pmde.gob.pe>

<http://www.urbe.edu/info-consultas/web-profesor/12697883/articulos/ComercioElectronico/la-necesidad-de->

[teoriassobrGobierno Electrónicoierno-electronico-una-propuesta-integradora.pdf](#)

[http://www.eamericas.org/archivos/CCMD1-02esp.pdf](#)

[http://portal.cenit.gob.ve/cenitcms/imgnoticias/89.pdf](#)

[http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.XVIII_No.II_2dose
m/Luis_Felipe_Luna_Reyes.pdf](#)

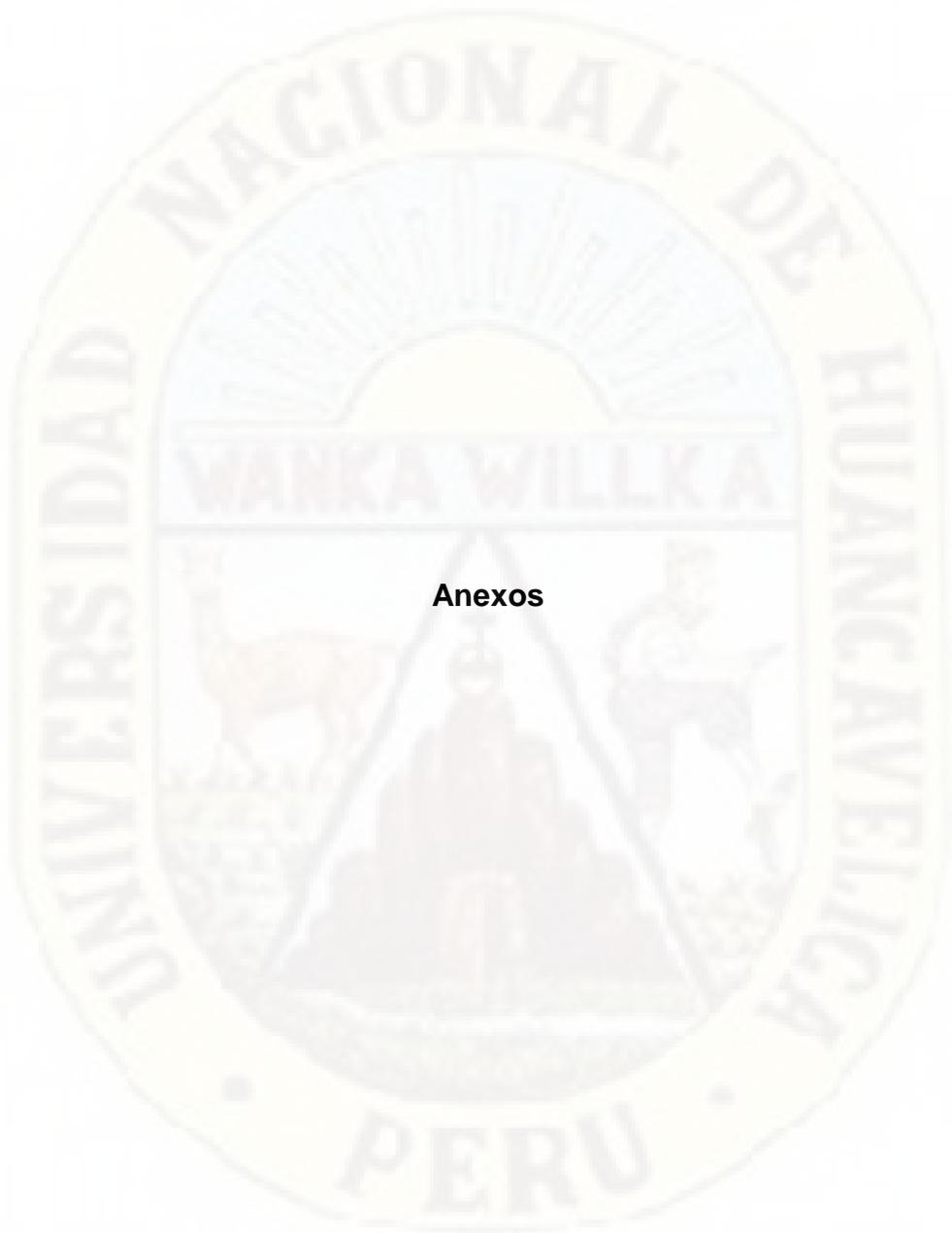
[http://conocimientoabierto.flacso.edu.mx/medios/tesis/sandoval_sa.pdf](#)

[http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/05/PNMGP.pdf](#)

[http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/Gobierno_Electronico_ANaser
.pdf](#)

[http://www.eclac.org/cgi-](#)

[bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/6/28646/P28646.xml&xsl=/ddpe/tpl/p9f.xs
l&base=/socinfo/tpl/top-bottom.xslt](#)



Anexos

Programas de Políticas Eficaces del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017?	c) Determinar si tiene relación el Gobierno Electrónico en su dimensión Marco Legal con la Gestión Pública del Gobierno Regional de Huancavelica al año 2017.	Métodos General	seleccionado a través de la aplicación del consentimiento informado verbal, siendo de 140 trabajadores en total
		- Científico	
		Métodos Específicos	
		- Descriptivo - Analítico - sintético - Estadístico	
			Muestreo:
			Probabilístico
			$n = \frac{z^2 \times N \times P \times Q}{E^2(N-1) + Z^2 \times P \times Q}$
			$z = 1,96 ; N = 220$
			$P = 0,5 ; Q = 0,5$
			$E = 0,1$
			Reemplazando:
			$n = 75$

	GOBIERNO ELECTRONICO									GESTION PUBLICA								
	CALIDAD DE INFORMACION			INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA			MARCO LEGAL			CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS			EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD			PROGRAMAS DE POLÍTICAS EFICACES		
	¿USTED CONSIDERA QUE LA INFORMACION QUE SE TIENE EN EL PORTAL WEB DEL GOBIERNO REGIONAL AYUDA A LO USUARIOS EN OBTENER INFORMACION SUFICIENTE DE LA ENTIDAD?	¿USTED CONSIDERA QUE LA INFORMACIONES DE CALIDAD PARA LOS USUARIOS QUE ACCEDEN A ELLA?	¿USTED CONSIDERA QUE LA ENTIDAD ACTUALIZA CONSTANTEMENTE SU INFORMACION EN LE PORTAL WEB?	¿USTED CONSIDERA A QUE LA INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO REGIONAL INVIERTE EN LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA?	¿CONSIDERA USTED QUE TIENE ADECUADAS CPUS PARA REALIZAR SU TRABAJO CON EFICIENCIA Y EFICACIA?	¿CONSIDERA USTED QUE EL GOBIERNO REGIONAL INVIERTE EN CAPACITACION EN EL USO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION?	¿EN QUE MEDIDA CONOCE USTED SOBRE EL MARCO LEGAL DEL GOBIERNO ELECTRONICO EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS?	¿CONOCE USTED SOBRE EL PLAN ESTRATEGICO DEL GOBIERNO ELECTRONICO QUE TIENE EL ESTADO?	¿CONOCE USTED SOBRE EL PLAN ESTRATEGICO DEL GOBIERNO ELECTRONICO QUE TIENE EL ESTADO?	¿CONOCE USTED SOBRE EL PLAN ESTRATEGICO DEL GOBIERNO ELECTRONICO QUE TIENE EL ESTADO?	¿CONSIDERA USTED QUE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL GOBIERNO REGIONAL SON ACEPTADOS POR LOS USUARIOS?	¿CONSIDERA USTED QUE EL GOBIERNO REGIONAL INVIERTE EN LA CALIDAD DE SUS SERVICIOS PÚBLICOS?	¿USTED SE ESFUERZA POR DAR SERVICIOS DE CALIDAD A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO REGIONAL?	¿CONSIDERA USTED QUE ES PRODUCTIVO EN LAS LABORES QUE REALIZA EN EL GOBIERNO REGIONAL?	¿CONSIDERA USTED QUE EL GOBIERNO REGIONAL PROPORCIONA LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA SER EFICIENTE Y PRODUCTIVO?	¿CONSIDERA USTED QUE EL GOBIERNO REGIONAL REALIZA ESFUERZO PARA MEJORAR SU GESTIÓN COMO ENTIDAD PÚBLICA?	¿CONSIDERA USTED QUE EL GOBIERNO REGIONAL REALIZA ESFUERZO PARA MEJORAR SU GESTIÓN COMO ENTIDAD PÚBLICA?	¿CONSIDERA USTED QUE EL GOBIERNO REGIONAL REALIZA ESFUERZO PARA MEJORAR SU GESTIÓN COMO ENTIDAD PÚBLICA?
1	1	1	4	2	3	3	1	1	1	4	1	1	3	2	1	2	2	2
2	2	1	2	2	3	3	1	1	1	4	1	1	3	2	1	3	2	2
3	3	2	2	2	3	4	2	1	2	4	2	2	3	3	2	3	3	2
4	4	2	3	2	2	4	2	1	2	5	2	2	4	3	2	3	3	3
5	5	3	3	1	2	4	2	2	3	5	2	3	4	4	2	2	3	3
6	4	3	2	1	3	4	3	2	3	5	3	3	4	4	3	2	3	3
7	3	3	2	2	2	4	3	2	3	5	3	4	5	5	3	2	2	4
8	4	2	2	2	2	5	3	2	3	4	4	4	5	5	3	2	2	4
9	5	2	1	2	2	5	4	3	4	4	4	5	5	4	2	2	2	4
10	4	2	4	2	2	5	4	3	4	4	5	5	5	4	2	3	3	4
11	3	1	4	3	2	5	4	3	4	5	5	5	4	3	2	3	3	4
12	3	1	4	3	2	5	4	3	3	5	5	4	4	3	2	4	3	4
13	3	1	5	3	1	5	4	2	3	5	4	4	4	3	1	4	2	4
14	2	2	5	3	1	4	4	2	3	5	4	4	4	3	1	4	2	4
15	2	3	4	3	1	4	3	2	3	4	3	3	4	2	1	4	2	4
16	1	3	4	2	2	4	3	1	3	4	3	3	3	2	1	5	3	5

17	1	3	4	2	2	4	3	1	3	4	3	3	3	2	2	5	3	5
18	2	3	3	2	3	4	2	1	3	4	2	3	3	1	2	5	4	5
19	3	3	3	2	3	4	2	2	2	3	2	3	3	1	2	5	4	5
20	2	4	3	1	3	3	2	2	2	3	1	3	3	1	3	5	4	5
21	2	4	3	1	4	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	5	5	5
22	2	5	3	1	4	3	4	2	2	3	1	2	2	2	3	5	5	5
23	3	5	3	2	4	3	4	1	3	3	2	2	2	2	3	5	5	5
24	3	5	3	2	4	3	5	1	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4
25	4	4	3	2	4	3	5	1	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4
26	4	4	2	3	4	2	5	1	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4
27	4	4	2	3	4	2	4	1	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4
28	4	4	2	4	3	2	4	1	2	3	3	5	1	3	4	4	4	4
29	5	3	2	4	3	2	4	1	2	3	3	5	1	4	5	4	4	4
30	5	3	2	4	3	2	5	1	2	3	4	5	1	4	5	4	3	4
31	5	3	2	5	2	1	5	1	2	3	4	5	1	4	5	4	3	4
32	4	4	3	5	2	1	4	2	1	3	4	5	2	4	4	4	3	3
33	4	4	3	5	2	1	4	2	1	3	4	5	2	4	4	4	3	3
34	4	4	3	4	2	2	5	2	2	3	4	4	2	5	4	4	3	3
35	3	4	3	4	2	2	4	2	2	3	5	4	2	5	4	5	3	3
36	3	5	4	4	2	2	4	2	2	3	5	4	3	5	4	5	3	3
37	3	5	4	3	1	1	3	3	2	2	5	4	3	5	5	5	2	3
38	2	5	4	3	1	1	3	3	1	2	5	4	3	5	5	5	2	2
39	2	4	3	3	1	1	3	3	1	2	5	4	4	5	5	4	2	2
40	2	4	3	4	1	2	3	3	2	2	5	4	4	4	4	4	2	2
41	1	4	3	4	2	2	2	3	2	1	4	4	4	4	4	4	2	2
42	1	3	2	4	2	3	2	4	2	1	4	4	4	4	4	3	2	2
43	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2

44	2	3	2	5	3	3	2	4	2	2	4	4	3	4	3	3	3	2
45	3	2	2	5	3	4	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2
46	3	2	2	5	3	4	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	2	1	4	3	4	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	
48	4	2	1	4	4	5	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	4	
49	4	2	1	3	4	5	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	4	
50	4	2	1	3	3	5	2	2	2	2	3	3	2	3	4	1	4	
51	5	2	1	3	3	5	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	4	
52	5	1	2	3	2	4	2	2	2	3	4	3	3	3	4	2	4	
53	4	1	2	2	2	4	2	1	1	3	4	3	4	3	5	2	3	
54	4	1	3	2	2	4	2	1	1	3	5	3	4	1	5	1	3	
55	5	2	3	2	2	4	3	2	1	3	5	3	4	2	5	1	5	
56	5	2	4	2	2	4	3	2	2	3	5	4	4	2	5	1	4	
57	4	2	4	2	2	3	3	2	2	2	4	4	5	2	4	1	4	
58	4	3	4	2	2	3	2	3	2	2	4	4	5	2	4	2	1	
59	3	3	5	2	1	3	2	3	3	2	3	4	5	2	4	2	1	
60	3	3	5	1	1	3	2	2	3	3	3	4	5	3	3	3	1	
61	3	2	5	1	1	2	3	2	3	4	3	3	5	3	3	3	1	
62	4	2	4	1	1	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	1	
63	4	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	1	3	1	
64	4	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	4	2	3	1	
65	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	2	2	3	5	2	3	1	
66	3	3	3	2	1	1	3	2	3	4	2	2	3	5	2	4	1	
67	3	4	3	2	1	1	3	2	3	4	2	2	3	5	2	4	1	
68	2	4	3	2	2	2	2	2	2	5	2	2	4	4	1	4	1	
69	2	4	2	2	2	2	2	1	2	5	2	2	4	4	1	4	1	
70	2	4	2	2	2	2	1	1	2	5	2	2	4	4	2	4	1	

71	2	4	2	3	1	3	1	1	2	4	2	2	5	4	2	5	1	2
72	2	3	2	3	1	3	1	1	1	4	1	1	5	4	2	5	2	4
73	2	3	2	3	2	3	1	2	1	4	1	1	5	3	2	5	2	2
74	1	3	1	3	2	2	1	2	1	3	1	1	4	3	2	5	2	2
75	1	4	1	2	3	2	2	2	2	3	1	1	4	3	1	5	2	1
76	1	4	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4	3	1	4	3	1
77	1	4	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	4	3	1	4	3	1
78	2	5	2	3	4	4	3	3	2	2	2	2	4	2	2	3	3	1
79	2	5	2	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	4	1
80	2	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1	1
81	3	4	3	4	4	4	4	2	3	2	4	3	3	3	2	3	4	1
82	3	3	3	4	4	4	5	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	1
83	3	3	4	5	3	5	5	2	3	1	3	3	3	4	3	3	1	1
84	3	3	4	5	3	3	5	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	1
85	4	2	4	5	3	3	4	2	3	1	4	3	2	4	3	3	1	1
86	4	2	5	5	4	3	4	1	3	2	4	4	2	5	4	3	1	2
87	4	2	5	4	4	2	4	1	3	2	5	4	2	5	4	3	2	2
88	4	2	5	4	4	3	3	1	3	2	5	4	2	5	4	3	2	2
89	5	2	4	4	3	4	3	1	3	3	5	4	1	5	4	3	2	2
90	5	2	4	3	3	4	3	2	3	3	5	4	1	5	4	3	3	2
91	5	2	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	1	5	3	2	3	2
92	5	2	3	3	3	4	2	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3
93	5	2	3	3	2	3	2	1	3	4	4	3	2	4	3	2	3	3
94	4	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	4	3	2	4	3
95	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	1	4	3
96	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	1	4	3
97	5	3	2	1	4	3	2	3	2	4	3	3	4	4	2	2	4	4

98	5	3	2	1	4	3	2	4	2	4	3	3	4	4	2	2	5	4
99	5	2	3	2	4	2	3	4	3	4	2	3	4	4	2	2	5	4
100	4	2	3	2	3	2	3	5	3	4	2	3	5	3	2	2	5	4
101	4	2	3	1	3	3	3	5	3	4	2	2	5	3	1	3	5	4
102	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	5	3	1	3	5	4
103	3	1	2	2	2	3	2	4	3	5	1	2	4	3	1	3	5	4
104	3	1	2	2	2	3	2	4	3	4	1	2	4	3	2	4	5	3
105	3	1	1	1	2	4	3	3	2	4	2	1	4	3	2	4	4	3
106	2	2	1	2	1	4	3	3	2	4	2	1	4	2	2	4	4	2
107	2	2	2	3	1	4	4	3	2	5	2	2	4	2	3	5	4	2
108	2	2	2	3	1	5	4	2	3	5	2	2	4	2	3	5	4	2
109	2	3	3	3	1	5	4	2	3	4	1	2	3	2	3	5	4	2
110	2	3	3	2	1	5	4	2	3	4	1	3	3	2	3	5	3	2
111	3	3	4	2	1	4	4	2	2	4	2	3	4	2	4	4	3	1
112	3	3	4	2	2	4	4	2	2	4	2	3	4	2	4	4	3	1
113	3	2	4	3	2	4	5	2	2	4	3	2	5	2	2	4	3	1
114	4	2	4	3	3	4	4	2	2	4	3	2	5	2	2	4	3	1
115	4	3	4	3	3	4	4	2	1	4	3	2	4	2	2	5	1	1
116	4	3	3	3	3	3	4	2	1	4	4	1	4	1	1	5	2	2
117	4	4	3	2	3	3	2	2	2	4	4	1	3	2	1	4	2	2
118	4	4	3	2	4	4	2	2	2	4	4	1	3	3	1	4	2	2
119	5	4	3	2	4	4	2	1	3	4	5	2	3	3	2	3	2	2
120	5	4	2	3	4	3	2	1	4	4	5	2	3	3	2	3	2	3
121	4	3	2	3	3	3	2	2	5	4	5	2	2	2	2	3	3	3
122	4	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3
123	4	4	3	4	3	2	2	2	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3
124	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	1	1	3	2	3	3

125	4	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	1	1	3	2	4	4
126	4	3	4	4	4	1	2	3	3	4	4	4	1	1	4	2	4	4
127	3	3	4	3	4	1	2	4	3	2	3	4	2	1	4	3	4	4
128	3	3	4	3	3	1	1	4	2	3	3	4	2	1	3	3	4	4
129	3	2	4	3	3	2	1	4	2	3	3	4	2	1	3	3	4	1
130	3	2	3	2	3	2	2	3	1	1	3	4	3	2	3	4	5	4
131	3	2	3	2	3	2	2	4	1	2	2	4	3	2	2	4	5	4
132	4	2	3	2	3	1	2	4	2	2	2	5	3	2	2	4	5	4
133	4	2	2	1	3	1	3	5	3	1	2	5	4	2	2	5	4	3
134	4	1	2	1	2	1	3	4	3	2	3	5	4	2	1	5	4	1
135	3	1	2	2	2	2	2	4	2	2	3	4	4	3	1	5	4	1
136	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	4	5	3	1	4	3	1
137	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	5	3	1	4	3	1
138	3	2	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4	5	3	1	4	3	1
139	2	2	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	1
140	2	3	1	2	1	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	1
	1	NUNCA																
	2	A VECES																
	3	MUCHAS VECES																
	4	CASI SIEMPRE																
	5	SIEMPRE																