

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS HACIA UN MODELO ONLINE E-
GOVERNMENT EN LA UGEL 306 RIOJA - AÑO 2015**

TESIS PARA OBTENER

EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Br. Valle Cachay, Merlin Frank

Br. Veliz Arévalo, Rosa Eulogia

ASESOR:

Mg. Fiorentini Candiotti Giovanni.

Trujillo-Perú

2015

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Dando cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Percepción de los usuarios hacia un modelo online e-government en la UGEL 306 Rioja – año 2015” luego de haber culminado nuestros estudios en esta superior casa de estudios donde nos formamos profesionalmente para estar al servicio de la sociedad.

El presente trabajo realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración, es producto de una investigación ardua y constante.

Trujillo, 23 de Noviembre del 2015

LOS AUTORES

DEDICATORIA

A Dios por bendecirme en este trayecto.

A mis padres Pedro y Carmen que han sido fuente de apoyo, por su amor, sus consejos, porque siempre confiaron en mí y que de una u otra manera forman parte de este triunfo. Los amo.

A mi hermano Frank, por darme todo su apoyo y cariño.

Br. Veliz Arévalo Rosa Eulogia

Dedico este trabajo a Dios, por brindarme la posibilidad de ser fuerte día a día y por darme la bendición de tener a lado a mi familia quienes forman parte de cada momento especial en mi vida.

Br. Valle Cachay Merlin Frank

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestra mayor gratitud a todas las personas que contribuyeron al logro de unas de nuestras metas.

A **Dios** por guiarnos y escucharnos en todo momentos, brindándonos sabiduría, salud y la capacidad para realizas nuestra meta.

A la **Universidad Privada Antenor Orrego**, nuestra gran casa de estudio por abrimos las puertas de sus aulas para agrandar nuestros conocimientos y convertirnos en unos profesionales exitosos.

A nuestro asesor de tesis **Mg. Giovanni Fiorentini Candiotti**, por apoyarnos con sus conocimientos y desarrollo de buenas ideas.

Todo gran sacrificio y esfuerzo tiene una gran recompensa y hoy al finalizar el presente trabajo de investigación nos sentimos optimistas por el logro alcanzado, pero siempre agradecidos con las personas que nos acompañaron , amigos, familiares, , que nos brindaron su apoyo incondicional y constante,, ya que nunca dejaron de confiar en nosotros.

RESUMEN

Esta tesis fue realizada con la finalidad de estudiar la percepción de los usuarios hacia un modelo online e-Government en la Unidad de Gestión Educativa Local 306 Rioja. Este es un nuevo modelo de gestión estatal que se enfoca en mejorar la calidad del servicio a los usuarios a través del uso de las TICs.

La investigación se trabajó con un diseño tipo descriptivo, mediante el cual se busca detallar todos los componentes relacionados al problema en estudio identificando sus elementos en la realidad del sector educativo dentro de la UGEL 306 Rioja.

Se ha identificado la disposición que tienen los usuarios hacia el uso de herramientas tecnológicas para realizar gestiones y transacciones con la entidad, así como los principales aspectos y elementos que valoran los usuarios en cuanto a la calidad del servicio. El estudio revela que los usuarios clasifican estos aspectos en el siguiente orden: disminución del tiempo de respuesta y agilización, reducción de costos de operación, transparencia en la gestión pública y acercamiento de la administración pública con el ciudadano, con base a la tecnología al servicio de la gente.

Nuestra muestra de estudio la componen los usuarios administrativos y docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local 306 Rioja. Como herramienta de recolección de datos utilizamos la encuesta tomando al aplicativo Excel como herramienta para el procesamiento y análisis de datos.

Palabras Claves: percepción, e-government, calidad, administración pública

ABSTRACT

This thesis was conducted in order to study the perception of users towards a model online e-Government in the Local Education Management Unit 306 Rioja. This is a new state management model that focuses on improving the quality of service to users through the use of ICTs.

The research worked with a descriptive design, by which it seeks to list all components related to the problem under study identifying its elements in the reality of the education sector within the UGELs 306 Rioja.

Has identified the provision that users have to use technology to make arrangements and transactions with the entity and the main aspects and elements that users value in terms of service quality tools. The study reveals that users classify these aspects in the following order: decreased response time and streamlining, reducing operating costs, transparency in governance and public administration closer to the citizen, based on the technology for from the people.

Our study sample comprised administrative users and teachers of the Local Education Management Unit 306 Rioja. As data collection tool used to survey taking application Excel as a tool for processing and analyzing data.

Keywords: perception, e-government , Quality, Public administration

ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESÚMEN	v
ABSTRACT.....	vi
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE FIGURAS	xi

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema.....	2
1.1.1. Realidad Problemática	2
1.1.2. Enunciado del Problema	4
1.1.3. Antecedentes del Problema.....	5
1.1.4. Justificación	7
1.2. Hipótesis	8
1.3. Objetivos.....	8
1.3.1. Objetivo General.....	8
1.3.2. Objetivos Específicos	8
1.4. Marco Teórico.....	8
1.4.1. Sistema Online	8
1.4.1.1. Beneficios de un sistema Online.....	9
1.4.2. Sistemas transaccionales.....	9
1.4.2.1. Características de los sistemas transaccionales	10
1.4.3. Sistema de Información	10
1.4.3.1. Componentes del sistema de información.....	11
1.4.3.2. Tipos de sistema de información	14
1.4.4. Gobierno Electrónico	15

1.4.4.1.	Características del gobierno electrónico	16
1.4.4.2.	Ventajas y desventajas del gobierno electrónico	17
1.4.4.3.	Factores críticos del éxito	18
1.4.4.4.	Tipos de gobierno electrónico	20
1.4.4.5.	Fases del gobierno electrónico	21
1.4.4.6.	Oportunidades del uso del gobierno electrónico	23
1.4.4.7.	Gobierno tradicional vs Gobierno electrónico	23
1.4.4.8.	Principales elementos del gobierno electrónico	26
1.4.5.	Percepción.....	30
1.4.5.1.	Características de la percepción.....	30
1.4.5.2.	Componentes de la percepción.....	30
1.4.5.3.	Proceso de percepción	32
1.5.	Marco Conceptual.....	34

CAPÍTULO II

MATERIAL Y PRODECIMIENTOS

2.1.	Material	37
2.1.1.	Población.....	37
2.1.2.	Marco de Muestreo	37
2.1.3.	Unidad de Análisis	37
2.1.4.	Muestra.....	37
2.1.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
2.2.	Procedimientos.....	39
2.2.1.	Diseño de contrastación	39
2.2.2.	Análisis y operacionalización de variables	40
2.2.3.	Procedimientos y análisis de datos	41

CAPÍTULO III
PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Presentación e interpretación de Resultados.....	43
3.2. Discusión de resultados.....	58
IV. CONCLUSIONES.....	62
V. RECOMENDACIONES.....	65
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
ANEXOS.....	69

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 01: Ejemplos de los componentes SI.	13
Tabla N° 02: Ventajas y Desventajas del E- Gob.....	17
Tabla N° 03: Tipos de gobierno electrónico.....	21
Tabla N° 04: Diferencias entre gobierno tradicional Vs gobierno electrónico	24

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 01: Componentes del sistema de información	12
Figura N° 02: Tipos de sistema de información	14
Figura N° 03: Tipos de gobierno electrónico	20
Figura N° 04: Fases del gobierno electrónico	22

CAPÍTULO I:

INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad Problemática:

Hoy por hoy nuestra sociedad, se caracteriza por el uso generalizado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en todas las actividades humanas y por una fuerte tendencia a la mundialización económica y cultural. “Estamos ante una nueva cultura que supone nuevas formas de ver y entender el mundo que nos rodea, aparecen nuevos entornos formativos en el ciberespacio, que facilitan así el acceso a la información en cualquier circunstancia a lo largo de toda la vida” (Juandon, 2001). El avance en la tecnología ha permitido alcanzar una gran cantidad de información en espacios reducidos y esto le ha procurado el avance en las sociedades, en nuevos modelos, más enfocados en la obtención, almacenamiento y utilización de la información, como medio que permite tener ventajas la sociedad.

En reiteradas ocasiones la administración pública ha sido mal calificada cuando se trata del tema de la prestación de servicios. Los ciudadanos continuamente expresan su malestar sobre calidad de los servicios públicos señalando sobre todo las burocracias públicas que hacen lentas, ineficaces y poco transparentes los procesos y el servicio en general. Así también, distintos intereses colectivos en una sociedad compleja y fragmentada como la actual, el deficiente manejo de los recursos materiales, humanos y financieros, la carencia de herramientas y técnicas de gestión adecuadas que permitan mejorar el tiempo de ejecución en los procesos, la mala atención a los usuarios, los elevados costos de transacción, entre otros, son problemas frente a los cuales las organizaciones públicas deben responder y resolver en forma oportuna y eficiente.

Actualmente, las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) cuenta con sistemas de información lo cual permiten agilizar y ordenar los procesos internos, dentro de ellos podemos mencionar: SIAF, sistema

que permite manejar la información financiera y SISLOG, sistema que integra información de uso diario en el área de logística. Por otro lado, la institución carece de sistema de información transaccional que permita la interacción dinámica y directa con los ciudadanos o usuarios. Su página web (<http://ugelrioja.gob.pe/>) es el único medio virtual mediante el cual los usuarios pueden informarse de las actividades u otros intereses del sector educativo, limitándose su funcionalidad solo a ello.

A diario, un promedio de 350 personas acuden a la UGEL 306 - RIOJA para realizar distintos tipos de solicitudes de atención, dado que existe una primacía de las normas; es decir, la norma como fin principal de la institución donde no se puede gestionar o agilizar un mero trámite sino existe un documento físico que ampare el hecho, lo que conlleva a un excesivo reglamentarismo cayendo en un formalismo de obsolescencia; del mismo modo se observa estructuras jerárquicas rígidas, ocasionando la despersonalización de las relaciones, donde, quiérase o no, son las personas quienes llevan a cabo los procesos administrativos y en consecuencia no existen buenas relaciones interpersonales dentro de la organización, por lo que no se llegan a cumplir con los objetivos que persigue la institución.

Por ello, es necesario plantear soluciones desde una perspectiva diferente que contribuya a brindar una atención de calidad para la cual es necesario considerar dos ingredientes esenciales: “La Eficacia que es el grado en que se alcanzan los objetivos propuestos o también la actuación para cumplir tales objetivos y la Eficiencia que significa hacer bien las cosas” (Parejo, 1995, p.94) En ese sentido se puede determinar que ambos se complementan entre sí y son indispensables para mejorar la perspectiva de las personas frente a los servicios prestados.

También “se debe mantener o mejorar la calidad de un servicio y para ello es necesario facilitar el acceso a los servicios, dando conocimiento

de los mismos, controlar, corregir ,escuchar al usuario e innovar y hacer evolucionar el servicio enriqueciendo el servicio”(Arena, 2004, p.50). Por ello existe un factor complementario de calidad del servicio recientemente reconocido y utilizado en el sector público en diferente países es “el E- Government que se define como el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en las administraciones públicas combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas” (Comisión Europea, 2003).

Así, el e-government se propone reconocer a los ciudadanos en un rol activo y de iniciativa para hacer más veloz el servicio, mejorar el lenguaje burocrático, personalizar las prestaciones, reducir y prevenir los errores y el uso ineficiente de recursos, solucionar los imprevistos, innovar el servicio y potenciarlo, ampliando así la perspectiva de los usuario como meros evaluadores del servicio.

En consecuencia se tiene como objetivo facilitar a los ciudadanos su interacción con el gobierno, este enfoque se centra en el cliente y en los servicios electrónicos integrados que permitan repotenciar la eficiencia y eficacia de los procesos dentro de la institución.

1.1.2. Enunciado del Problema

¿Cuál es la percepción de los usuarios hacia un modelo online e-Government en la UGEL 306 Rioja para el año 2015?

1.1.3. Antecedentes

1.1.3.1 Antecedentes Internacionales

De Mejía (2011), el informe titulado: **“¿Cómo ven los docentes las TIC? Percepción, uso y apropiación en los docentes de la facultad de comunicaciones”**, concluye que a través de un estudio interpretativo conozcamos y entendamos las percepciones que tienen los docentes de pregrado de la Facultad de Comunicaciones de la Universidad de Antioquia acerca de las TIC, para proponer desde la comunicación estrategias efectivas que propicien el incremento en el uso de dichas herramientas.

Para esto, se empleó un enfoque mixto, basado en encuestas y entrevistas semiestructuradas a docentes de la Facultad, a través de las cuales se pudo determinar que aunque muchos de los profesores se sienten en desventaja frente a las habilidades tecnológicas de sus estudiantes, existe una gran apertura hacia la integración de TIC y concuerdan en afirmar que estas herramientas son apoyos didácticos de los que el docente se vale para gestionar el proceso educativo de una forma diferente. Además aseguraron que su uso debe surgir de la motivación personal y del reconocimiento de las potencialidades educativas que tienen estas tecnologías, no de la actividad automática por seguir la tendencia. Se concluye que se requieren estrategias de sensibilización, motivación y acompañamiento por parte de la Universidad y las dependencias académicas para lograr una incorporación efectiva de TIC en la docencia.

1.1.3.2 Antecedentes nacionales

De Molina (2013) en su tesis titulada **“Un Modelo de e-gobierno para el sector económico basado en componentes de la Web 2.0”** concluye que el propósito de identificar un modelo de Gobierno Electrónico que permita a las entidades de la administración pública, en especial a las del Sector Economía y Finanzas del Perú, obtener un grado de

desarrollo que los ubique en la etapa de “Transformación” del Gobierno Electrónico.

Como aporte, se identifica que los países desarrollados que han logrado avances significativos en Gobierno Electrónico se encuentran ubicados en la etapa de Transformación, y el haber llegado a esta etapa va de la mano con el nivel de avance tecnológico que han alcanzado las entidades y el que han aplicado a los servicios que brindan. En este avance, la herramienta tecnológica más importante es el Internet, que gracias a su desarrollo (Web 2.0) ha logrado que se innove y cree nuevas formas de solicitud y acceso a la información (Redes sociales, entornos colaborativos, entre otros).

Finalmente podemos concluir que analizando, podemos identificar brechas y estrategias que posibilitaran un mayor grado de desarrollo, brindando servicios electrónicos, más eficientes y acordes a la institución.

De Quiroz & Espinoza (2007) en su informe titulado: **“Diagnóstico sobre la percepción del ciudadano en cuanto al uso del portal del estado peruano y el portal de servicios al ciudadano y empresas – Indicadores para línea base”** concluye que el propósito de elaborar una línea de base para el seguimiento y evaluación de los niveles de conocimiento, uso y satisfacción de los ciudadanos, en cuanto a los servicios que se les brinda a través del Portal del Estado Peruano y el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas.

El estudio se realizó a nivel nacional, considerándose todos los departamentos del País, de manera especial en el área urbana.

La muestra de viviendas se calculó sobre la base de la información del Censo de Población y Vivienda del 2005, siendo el tamaño de esta igual 3240 hogares.

La ejecución del estudio se hizo en forma simultánea tanto en Lima, como en los diferentes departamentos del país desde el 1 al 2 y del 8 al 9 de diciembre del 2007. En total se diligenciaron 2335 encuestas. La unidad informante fue las personas de 18 a más años de edad que usan Internet.

1.1.4. Justificación

- Justificación práctica

La introducción de las TIC en sustitución de los instrumentos tradicionales para la gestión de la relación con los ciudadanos puede: mejorar considerablemente la atención brindada, aumentar la información sobre los servicios, garantizar el conocimiento de los procesos, hacer los servicios más ágiles y más cómodas las obligaciones, eliminar las esperas, personalizar el servicio reduciendo al mismo tiempo los errores, mantener el estándar de calidad afrontando con celeridad los imprevistos y las disfunciones, escuchar a los usuarios, potenciar el servicio para los sujetos débiles e innovar las modalidades de prestación.

- Justificación teórica

El estudio contribuirá a fundamentar y complementar posibles estudios que permitan en el futuro desarrollar e implementar el modelo online de E-Government en la misma.

- Justificación Metodológica

En esta investigación permitirá a la institución, brindar servicios a través del uso eficiente de la tecnología en beneficio de los usuarios, originando que la entidad logre consecuencias beneficiosas para sus usuarios.

Además, facilitando su acceso en forma real, completa y oportuna, agilizando y minimizando el uso de tiempo y recursos.

1.2. Hipótesis:

La percepción de los usuarios hacia un modelo online e-Government en la Unidad de Gestión Educativa Local 306 – Rioja es aceptable.

1.3. Objetivos:

1.3.1. Objetivo General:

Determinar la percepción de los usuarios frente al uso de un modelo online e-Government en la Unidad de Gestión Educativa Local 306 - Rioja.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- Identificar el perfil de cliente que acude a realizar sus trámites en la UGEL 306 Rioja.
- Determinar cuáles son las ventajas y desventajas de un modelo online de Gobierno Electrónico
- Analizar los principales elementos que valorarían los usuarios al ser atendidos mediante un sistema online en la UGEL 306 Rioja
- Evaluar la influencia del modelo online e-Government en la gestión educativa.

1.4. Marco Teórico:

1.4.1. Sistema On line

Son sistemas que permiten acceder a bases de datos y que, al mismo tiempo, están en condiciones de interactuar con ellas. El más difundido de los sistemas on line es el cajero bancario. Un cliente, insertando una tarjeta magnética y digitando un código en una de las terminales de la red de cajeros, puede ingresar a la base de datos de un banco e introducir modificaciones en ésta. Por ejemplo, puede transferir fondos de su cuenta corriente a su cuenta de ahorros, o efectuar extracciones de dinero en efectivo. Otro sistema interactivo típico es el que, mediante una computadora, permite efectuar reservas de pasajes en las compañías

de transporte aéreo o marítimo. La persona que hace su reserva a distancia modifica la base, de manera tal que la ubicación ya no puede entregarse a otro pasajero.

1.4.1.1. Beneficios de un sistema On line

- ✓ Información más rápida y precisa
- ✓ Control de costos
- ✓ Seguridad
- ✓ Integración
- ✓ Interfaz amigable

1.4.2. Sistemas Transaccionales

Son los sistemas de información que logran la automatización de procesos operativos dentro de una empresa y cuya función primordial consiste en procesar transacciones normales de la empresa (pagos, cobros, pólizas, entradas, salidas, inventarios, etc.)

Estos sistemas transaccionales son los que proporcionan los insumos para los otros sistemas de la organización los cuales se enumeran a continuación:

- a) DSS o SSD: Sistemas de Soporte para la Toma de Decisiones.
- b) GDSS o SSDG: Sistemas de Soporte para la Toma de Decisiones en Grupo.
- c) SE: Sistemas Expertos.
- d) EIS o SIE: Sistemas de información para ejecutivos.

Estos sistemas, dentro de la organización, son llamados **SISTEMAS ESTRATÉGICOS**.

1.4.2.1. Características de los sistemas transaccionales

- A través de estos suele lograrse ahorros significativos de mano de obra por la automatización de tareas operativas de la organización.
- Son el primer Sistema de Información que se implanta en la empresa y su evolución se transforma en un Sistema Estratégico en la Organización – Son intensivos en entrada y salida de información, sus cálculos y procesos son simples y poco sofisticados.
- Requieren de una gran cantidad de manejo de datos y su resultado genera grandes cantidades de información
- Tienen la propiedad de ser recolectores de información para su posterior explotación en la empresa.
- Sus beneficios son visibles y palpables en la organización por el ahorro de tiempo y costos.
- Son fácilmente adaptables a paquetes de aplicación que se encuentran en el mercado.

1.4.3. Sistema de Información

La palabra “sistema” es definida por la Real Academia de la Lengua Española (RAE), como “un conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí” y “un conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto”. Estructurando éstas definiciones podemos lograr algo más concreto y práctico como: Un sistema es un conjunto de elementos que interactúan entre sí, para lograr objetivos comunes, operando sobre información, sobre energía o materia u organismos para producir como salida información o energía o materia u organismos.

El término “sistemas de información” tiene muchas acepciones, las cuales han sido presentadas por distintos autores de la materia. Una de

estas es por ejemplo: “un conjunto de componentes interrelacionados que colaboran para reunir, procesar, almacenar, y distribuir información que apoya la toma de decisiones, la coordinación, el control, el análisis y la visualización en una organización” Laudon & Laudon (2002)

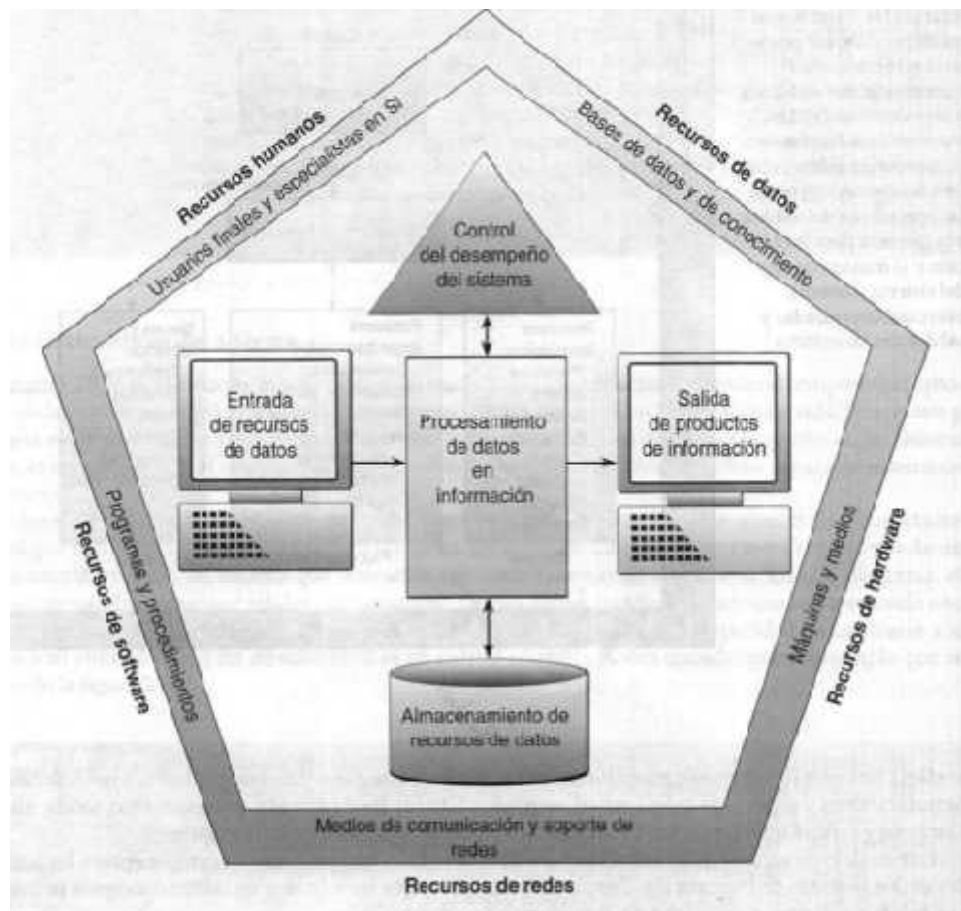
También O’Brien, James (2001) pronuncia que “Un sistema de información utiliza los recursos humanos, de hardware, software, datos y redes para realizar actividades de entrada, procesamiento, salida, almacenamiento, control que convierten los recursos de datos en productos de información”. Primero se reúnen los datos y se convierten a un formato adecuado para su procesamiento (entrada). En seguida, los datos se manipulan y se convierten en información (procesamiento), se almacenan para uso futuro (almacenamiento) o se comunican a su usuario final (salida), de acuerdo con procedimiento de procesamiento correctos (control).

1.4.3.1. Componentes del sistema de información.

Un sistema de información depende de los recursos humanos (usuarios finales y especialistas en SI), hardware (máquinas y medios), Software (programas y procedimientos), datos (base de datos y de conocimiento) y redes (medios de comunicaciones y soporte de redes) para desempeñar actividades de entrada, procedimiento, salida, almacenamiento y control que convierten los recursos de datos en resultados de información.

Figura N° 01:

Componentes del Sistema de información



Fuente: Sistema de Información Gerencial- O'Brien, James A (2001)

Según O'Brien (2001) nos dice que este tipo de sistema (algunas veces llamado Sistema *dinámico*) tiene los cinco componentes o funciones básicos de interacción:

- La **Entrada** comprende la captura y el ensamblaje de elementos que entran al sistema para procesados. por ejemplo, las materias primas, energía, los fatos y el esfuerzo humano debe asegurarse y organizarse para procesamiento
- El **Procesamiento** incluye procesos de transformación que convierten las entradas en salidas. Por ejemplo, un proceso de manufactura, el proceso humano de respiración o los cálculos matemáticos.

- La **Salida** abarca la transferencia de elementos que han sido generadas por un proceso de transformación hasta su destino final. Por ejemplo, los productos terminados, los servicios humanos y la información gerencial debe entregarse a ss usuarios humanos.
- El **Almacenamiento** sistema de información en la cual los datos y la información se guardan de manera organizada para uso posterior. Por ejemplo, registros, archivos y bases de datos.
- El **Control** genera retroalimentación sobre actividades de entrada, procesamiento, salida y almacenamiento.

Tabla N° 01:

Ejemplos de los componentes SI

Recursos y productos de los sistemas de información	
Recursos de personas	Especialistas: analistas de sistemas, desarrolladores de software, operadores de sistemas. Usuarios finales: cualquier otro que use los sistemas de información.
Recursos de hardware	Máquinas: computadoras, monitores de video, unidades de discos magnéticos, impresoras, escáners ópticos. Medios: discos flexibles, cintas magnéticas, discos ópticos, tarjetas de plástico, formularios en papel.
Recursos de software	Programas: programas de sistemas operativos, programas de hojas de cálculo, de procesamiento de palabras, de nóminas. Procedimientos: procedimientos de entrada de datos, de corrección de errores, de distribución de cheques de pago de nóminas.
Recursos de datos	Descripciones de productos, registros de clientes, archivos de empleados, bases de datos de inventarios.
Recursos de redes	Medios de comunicación, procesadores de comunicaciones, software de acceso y control de redes.
Productos de información	Reportes directivos y documentos de negocios que utilizan presentaciones de texto y gráficas, respuestas en audio y formularios en papel.
Actividades de los sistemas de información	
• Entrada.	Escaneo óptico de las etiquetas de códigos de barras de la mercancía.
• Procesamiento.	Cálculo del pago de los empleados, impuestos y otras deducciones de nómina.
• Salida.	Producción de reportes y presentaciones acerca del desempeño de ventas.
• Almacenamiento.	Mantenimiento de registros de clientes, empleados y productos.
• Control.	Generación de señales audibles para indicar la entrada apropiada de los datos de ventas.

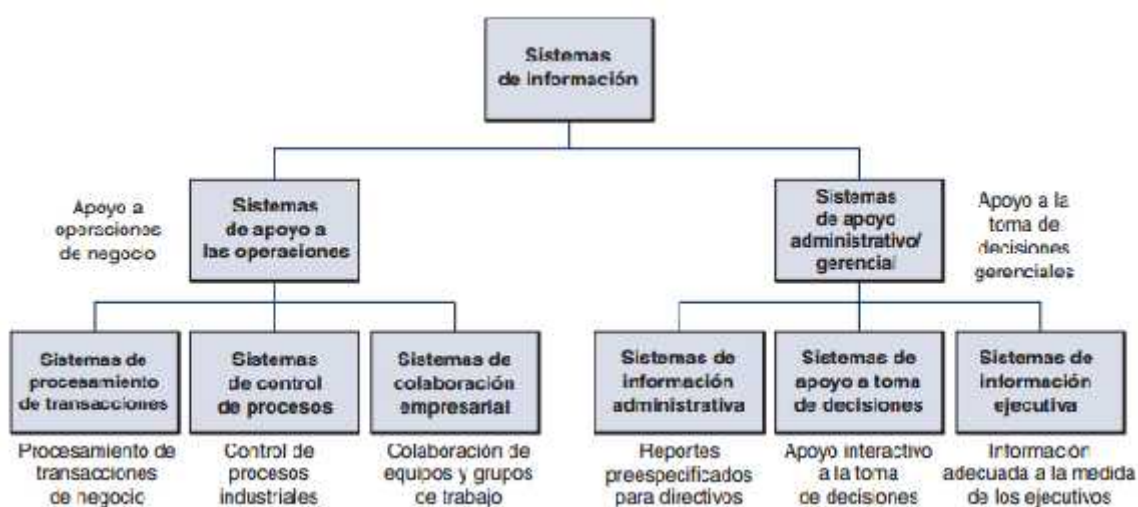
Nota: Adaptado al sistema de Información Gerencial- O'Brien, James A (2001)

1.4.3.2. Tipos de Sistema de información

Los sistemas de información en el mundo real pueden clasificarse en varias formas diferentes. O'Brien (2001).

Figura N° 02:

Tipos de sistema de información



Fuente: Sistema de Información Gerencial- O'brien, James A (2001)

Sistema de apoyo a las operaciones

- **Sistemas de procesamiento de transacciones.** Procesan los datos producto de las transacciones de negocio, actualizan la base de datos operativos y producen documentos de negocios. Ejemplo: sistemas de procesamiento de ventas, inventarios y de contabilidad.
- **Sistemas de control de procesos.** Monitorean y controlan los procesos industriales. Ejemplo: sistemas de refinación de petróleo, de generación de energía y de producción de acero.
- **Sistemas de colaboración empresarial.** Apoyan la colaboración y las comunicaciones empresariales, de equipos y de grupos de trabajo. Ejemplo: sistemas de correo electrónico, de conversaciones (chat) y de videoconferencias para grupos.

Sistemas de apoyo Gerencial

- **Sistemas de información Gerencial.** Proporcionan información en forma de reportes y pantallas preespecificadas para apoyar la toma de decisiones del negocio. Ejemplo: sistemas de reportes de análisis de ventas, de desempeño de producción y de tendencias de costos.
- **Sistemas de apoyo a las decisiones.** Proporcionan apoyo interactivo específico para los procesos de toma de decisiones de directivos y otros profesionales de los negocios. Ejemplos: sistema de fijación de precios de productos, de pronósticos de rentabilidad y de análisis de riesgos.
- **Sistemas de información ejecutiva.** Proporcionan información crítica a partir de sistemas de información administrativa (SIA), sistemas de apoyo a la toma de decisiones (SAD) y de otras fuentes, a la medida de las necesidades de información de los ejecutivos. Ejemplos: sistemas para el fácil acceso a análisis de desempeño del negocio, acciones de competidores y desarrollo económicos para apoyar la planeación estratégica.

1.4.4. Gobierno electrónico.

Según la organización de las naciones unidas (ONU) define que el gobierno electrónico, es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte del estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública, e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

Otro punto de vista es el planteado por Valenti, Anta y Bendersky (2007), 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.

1.4.4.1. Características del gobierno electrónico

Existen varias cualidades resaltantes que caracterizan al gobierno electrónico.

- 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.
- 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.

1.4.4.2. Ventajas y Desventajas de gobierno Electrónico

TABLA N° 02:

Ventajas y desventajas del E-Gob.

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Disminución del tiempo de respuesta y agilización en las diferentes Operaciones que realizan los ciudadanos. Eficiencia y eficacia.	Falta de una base tecnológica y física para el establecimiento de un Gobierno en Línea.
Reducción de costos de operación por parte de las dependencias gubernamentales.	Insuficiencia de relación y comunicación entre los diferentes Organismos gubernamentales.
Transparencia en la gestión pública. Auditoría de gestión, acceso y flujo De información continuo.	20 Desequilibrio político y recesión económica.
Acercamiento de la administración pública con el ciudadano, con base a la tecnología al servicio de la gente.	Presencia de una mayoría de ciudadanos analfabetas tecnológicos.

Nota: Adaptado “Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela”

1.4.4.3. Factores críticos de éxito

Las condiciones de éxito o factores críticos de éxito para el gobierno electrónico son las condiciones que alrededor del plan son necesarios e indispensables que se cumplan para lograr el éxito en su desarrollo. Dentro de ellos tenemos:

El liderazgo político: Es el factor más importante para lograr el éxito en el gobierno electrónico, la apropiación clara por parte del más alto nivel de un país garantizará que las autoridades de segundo orden asuman el tema tecnológico como de verdadera importancia en un proceso de modernización y reforma del estado.

Así mismo tendrá efecto multiplicador hacia las autoridades regionales y de las municipalidades que también llevan la tecnología a sus respectivos ámbitos de gobierno.

Los recursos: Son otros factores críticos de éxito, el contar con los recursos humanos capaces para dar el salto hacia el gobierno electrónico garantizará primero el desarrollo y luego el mantenimiento de los sistemas orientados hacia el gobierno electrónico, es importante también garantizar la continuidad de los recursos humanos haciéndolos menos rotativos. Los recursos financieros también son importantes, mediante los medios monetarios se podrán obtener u adquirir los equipos, la infraestructura física, el software y la contratación de los recursos humanos que hagan viable los proyectos a plantearse

Gobierno electrónico enmarcado dentro de políticas públicas: El desarrollo del gobierno electrónico debe estar enmarcado dentro de políticas públicas en el marco de la modernización y reforma del estado, para dotarle de continuidad ante los posibles cambios que puedan ocurrir en la conducción de los países o en los sectores al interior de los gobiernos. La existencia de una unidad encargada de diseñar, desarrollar, implantar, monitorear y retroalimentar las estrategias de

gobierno electrónico, garantizará el establecimiento de medidas necesarias para su buena implementación.

Sector de telecomunicaciones competitivo: No es posible participar de la globalización y ser competitivo si el país no posee un sector de telecomunicaciones desarrollado que permite hacer uso de los avances de la tecnología de la informática.

Proyectos emblemáticos, alto impacto y corto plazo: Es bueno tener algunos proyectos que en el corto plazo se muestren como algo efectivo en la población, los mismos deben infundir credibilidad en sus miembros así como efectividad a sus requerimientos.

Alianzas con el sector privado, entidades internacionales y sector académico: La participación de estos sectores debe darse desde el diseño de las estrategias y no deben dejar de participar pues son necesarios en lo que son sus fortalezas: la investigación, conocimiento de mejores prácticas, el desarrollo de sistemas y la operación de las tecnologías de la información y comunicaciones

La relación con estos sectores debe mantenerse siempre cuando esta sea provechosa, productiva y transparente.

Sensibilización de autoridades: Sensibilización de autoridades del más alto nivel y de los encargados de las áreas de informática que juegan el papel de agentes de cambio. Finalmente, contar con una estrategia nacional, regional o local de gobierno electrónico es más que importante de tal forma de poder realizar el seguimiento del desarrollo de las estrategias, actividades y proyectos que conformarán en el mediano y corto plazo los compromisos a lograr en su desarrollo.

1.4.4.4. Tipo de gobierno electrónico.

Figura N° 03:



FUENTE: Oficina nacional de gobierno electrónico (ONGEI)

Según ONGEI, el gobierno electrónico, dentro de sus objetivos principales, busca mejorar las formas de relacionarse con: los ciudadanos y/o sus asociaciones. El sector privado, el estado, sus empleados y/u otros agentes gubernamentales y estatales.

El gobierno electrónico puede ser visto a través de cuatro tipos de relaciones:

TABLA N°03:*Tipos de gobierno Electrónico*

Tipos E-Gob	Ejemplos
Gobierno a Ciudadano (G2C) Government to Citizen	G2C, Los portales institucionales que proveen información, formatos sobre trámites.
Gobierno a Empresa (G2B) Government to Business	G2E, Los portales referidos a las compras estatales, en el Perú el portal del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE).
Gobierno a Empleado (G2E) Government to Employee	G2E, al interior de las INTRANET, se consideran sistemas dirigidos especialmente a satisfacer necesidades de información y servicios para los empleados.
Gobierno a Gobierno (G2G) Government to Government	G2G, En el Perú el Sistema de Información Financiera (SIAF)

Fuente: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico (ONGEI)

1.4.4.5. Fases del gobierno electrónico.

El desarrollo del gobierno electrónico es un proceso evolutivo, que comprende al menos cuatro fases: presencia, interacción, transacción y transformación.

Figura N°04:

Fases del gobierno electrónico



FUENTE: Gestión y calidad de la información en el gobierno electrónico.

- a) **Presencia:** Fase en la que los gobiernos ponen en línea información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación con los ciudadanos.
- b) **Interacción:** En esta fase se generan las primeras interacciones entre ciudadanos y empresas con el gobierno. Se involucran los procesos gubernamentales mediante su mejoramiento y simplificación, abriendo ciertos canales de comunicación para los ciudadanos, empresas y propio gobierno.
- c) **Transacción:** Permite completar trámites y el pago de tasas e impuestos mediante la implementación del medio de pago virtual (tarjetas de crédito o de débito), mejorando la productividad y la participación de los ciudadanos.
- d) **Transformación:** En esta fase cambian las relaciones entre el gobernante y el ciudadano. Se realizan cambios en la forma de operar del gobierno y los beneficios originados son recibidos y utilizados, en gran medida por los ciudadanos y empresas.

1.4.4.6. Oportunidades del uso del gobierno electrónico.

- Hacer más productivo el gasto público.
- Facilitar el acceso del ciudadano a los servicios públicos.
- Aumentar la competitividad.
- Mejorar la eficiencia y la transparencia de la gestión.
- Combatir la corrupción.
- Crear vínculos hacia el proceso de democratización y participación ciudadana.
- Fortalecer la interacción y la responsabilidad entre los ciudadanos y sus representantes públicos.
- Generar confianza.

1.4.4.7. Gobierno tradicional vs Gobierno electrónico.

TABLA N° 04:

Diferencia entre Gobierno tradicional vs Gobierno electrónico

Gobierno tradicional	Gobierno electrónico
<p>La realización de trámites significa una gran pérdida de tiempo para el ciudadano.</p>	<p>En el e-government los trámites se completan on-line, desde la casa del usuario, evitando con esto las largas colas.</p>
<p>La realización de trámites implica que el ciudadano se deba movilizar hasta el organismo correspondiente incurriendo por ende en costo de transporte.</p>	<p>Los trámites se pueden realizar desde cualquier lugar. Basta para ello con “tener un PC a mano”.</p>
<p>Los contribuyentes que gestionan la información de forma electrónica incurrir de todas formas en costos en papel y solicitud de documentación.</p>	<p>La administración tributaria "dialoga", en forma total, mediante sistemas electrónicos en sus relaciones de gestión tributaria con los contribuyentes. De esta forma se disminuyen las cargas fiscales indirectas que entorpecen la eficiencia de las empresas.</p>
<p>La información producida por el Estado no es de fácil acceso para los ciudadanos, lo cual perjudica la transparencia de los actos de Gobierno y facilita la corrupción.</p>	<p>Toda la información del Gobierno (información sobre los funcionarios, ejecución presupuestaria, compras y contrataciones del Estado, sueldos de los empleados públicos beneficiarios de jubilaciones especiales, etc.) está disponible en la red para todos los ciudadanos.</p>

<p>Las elecciones son costosas e insumen mucho tiempo.</p> <p>La educación pública es presencial, lo cual implica que los estudiantes deben trasladarse al lugar de estudio y adaptarse a los horarios de clases establecidos</p> <p>Las transacciones con el Gobierno implican para los proveedores llamadas telefónicas, envíos por correo, cotizaciones, facturas, pagos, etc, es decir procesos que demandan tiempo y dinero.</p>	<p>La votación es on-line reduciendo enormemente el costo del sufragio y el tiempo de recuento de los votos.</p> <p>El e-learning y las bibliotecas virtuales permiten la capacitación continua, asincrónica y actualizada de los alumnos sin necesidad de trasladarse a ningún sitio.</p> <p>Los proveedores exponen sus catálogos de productos en Internet, las contrataciones se concretan on-line, y los pagos los reciben electrónicamente.</p>
---	--

Fuente: E-Government, una nueva forma de relacionamiento del estado con sus ciudadanos, empresas y otras organizaciones.

1.4.4.8. Los principales elementos del gobierno electrónico.

Carmichael (2009): Establece 06 elementos del e-Government

Canales de acceso. Los gobiernos están respondiendo a las demandas de los clientes y a las posibles eficiencias ofreciendo a los clientes la posibilidad de elegir el canal de acceso, entre los que podrían incluirse:

–el teléfono: hay una serie de mejoras en la eficiencia y el servicio que puede conseguirse desarrollando un centro de servicio al cliente con suficientes recursos. Este servicio puede dar apoyo a la gestión de operaciones con el cliente a través del teléfono, el correo electrónico u otros canales de acceso. Este canal suele basarse en aplicaciones de gestión de las relaciones con clientes (CRM).

–el autoservicio a través de internet: suministro de bienes y servicios a una comunidad relativamente pequeña que confíe en esta tecnología. –el acceso público a través de bibliotecas: ofrece acceso a internet a personas que posiblemente no tengan acceso en ningún otro lugar, y puede combinarse efectivamente con formación de apoyo y acceso asistido para que los clientes adquieran conocimientos y confianza a la hora de utilizar estos servicios.

–quioscos: tienden a proporcionar acceso a internet en lugares públicos, por lo que no son buenos para operaciones complejas, aunque es potencialmente útil para la entrega de información. En el reino unido se están ofreciendo quioscos gratis a las autoridades, que se mantienen con los ingresos que genera la publicidad dirigida a los posibles usuarios.

–reconocimiento del habla o respuesta de voz interactiva utilizando teléfonos de marcación por tonos.

–y acceso en persona, ya que es el preferido de algunos clientes y es más efectivo para determinados servicios. El organismo público necesita una estrategia clara para el desarrollo de estos canales basada en la demanda de los clientes y después en sus propias necesidades y limitaciones. Hay una serie de mejoras en la eficiencia y el servicio que puede conseguirse desarrollando un centro de servicio al cliente con suficientes recursos. Este servicio puede dar apoyo a la gestión de operaciones con el cliente a través del teléfono, el correo electrónico u otros canales de acceso.

El cliente objetivo .Tal como se ha comentado antes, el e-government carece de valor si no satisface las necesidades reales de los clientes. Por tanto, una cuestión clave es entender lo que exige el cliente tanto a su organismo como a sus socios del sector público. Para entender completamente el reto de satisfacer las necesidades y expectativas de estos grupos de clientes, resulta útil desarrollar estos términos con más detalle.

Un cliente podría opinar que lo ideal es que la simple entrega de información se haga por teléfono, mientras que el mismo cliente podría preferir conocer a un funcionario en persona para sus necesidades de relación, es decir, recibir asesoramiento especializado o comentar un caso práctico de servicios sociales.

Rediseño de procesos. Introducir tecnología sin revisar las prácticas de trabajo puede restringir gravemente la prestación del servicio al cliente y las mejoras de eficiencia. También está quedando claro que los organismos públicos tienen que desarrollar su propia capacidad para rediseñar procesos. La otra cuestión que aparece frecuentemente es que no se revisa el proceso completo y se optimiza solamente la función o resultado final.

1.ª fase: análisis de la situación, se centra en definir el alcance del proyecto y entender cómo encaja en la estrategia global, establecer los términos de referencia que se han de producir y ponerse de acuerdo en el alcance inicial del paquete de trabajo. También permite un análisis de la situación actual que se va a realizar. La participación de los empleados en todas las fases de un proyecto debe considerarse un requisito básico ya que son parte importante en el proceso y su compromiso con el cambio influirá en el éxito de los nuevos procesos propuestos. El establecimiento de comparaciones desempeña un papel importante en la evaluación de los resultados de proceso.

2.ª fase: rediseño de procesos, esta actividad se centra en rediseñar el proceso para cumplir el requisito convenido en la primera actividad. También es importante evaluar el impacto de los cambios propuestos en el personal en términos de ubicación, número necesario y métodos de trabajo y en los sistemas de información. el establecimiento de comparaciones puede desempeñar un papel importante para identificar ideas de empresas parecidas.

3.ª fase: planificación de la implantación, se centra en implantar los cambios propuestos, lo cual se hace creando un plan de proyecto que refuerce la estrategia de rediseño, por un lado, e introduciendo un plan de comunicaciones que complemente los cambios propuestos, por el otro. No debe abandonarse la comunicación con el personal sobre los desarrollos durante la fase de implantación. Redactar boletines, consultar a los sindicatos y elaborar instrucciones para las distintas áreas de servicio son sólo algunos de los modos de presentar el cambio.

4.ª fase: implantación y transición durante esta fase, se llevan a cabo los verdaderos cambios para apoyar los nuevos métodos de trabajo. Es probable que incluya configurar las aplicaciones necesarias, probar los nuevos sistemas, documentar los procedimientos y dar la debida formación al personal.

Tecnologías de soporte .Es necesaria una amplia gama de aplicaciones relativamente inmaduras (comparadas con las aplicaciones financieras) para proporcionar una infraestructura de tecnología de gobierno electrónico de mejores prácticas. Esto significa que un riesgo clave es la integración de la tecnología. El organismo ha de definir con claridad sus necesidades y desarrollar una arquitectura técnica que establezca cómo trabajarán juntos los componentes de todos los sistemas fundamentales, y apoyar la selección de los mejores componentes para cada entorno.

Gestión de resultados. Si las capacidades de negocio recién creadas no pueden gestionarse efectivamente, pronto se transformarán en un caos, en lugar de seguir desarrollándose y mejorando para satisfacer las demandas en continuo cambio de los clientes. Durante el rediseño de procesos es importante identificar las medidas clave de resultados e integrarlas con los demás elementos críticos de la gestión de resultados.

Gestión del cambio. Respalda cualquier programa de transformación organizativa de éxito es garantizar que se han tratado todos los aspectos personales, que incluyen las cuestiones de recursos humanos, formación y conocimientos, así como el cambio de cultura.

1.4.5. Percepción

Según el diccionario de psicología (Howard, 2001) define a su vez la percepción es el acto de darse cuenta de los objetos externos, sus cualidades o relaciones que siguen directamente a los procesos sensoriales, a diferencia de la memoria o de otros procesos centrales.

1.4.5.1. Características de la percepción

Se plantean 3 características fundamentales:

Es subjetiva: puesto que las reacciones varían de un individuo a otro. Son resultados particulares de cada persona ante un estímulo derivadas en distintas respuestas

La condición selectiva: al ser consecuencia natural de la subjetividad de una misma persona, no es posible percibir todo al mismo tiempo por lo que selecciona su campo perceptual en función a lo que desea percibir.

Es temporal: su duración es de corto plazo. El proceso de percepción evoluciona a medida que las experiencias sobre algo son mayores de tal forma que se enriquecen, o cuando varían las necesidades y motivaciones. Esto permite buscar nuevos y mejores procesos en busca de mejorarlos, adaptándolos a las necesidades de los usuarios.

1.4.5.2. Componentes de la percepción

Se identifican dos tipos de componentes: las sensaciones e Inputs internos.

a) Sensaciones

La sensación también se define en términos de la respuesta de los órganos de los sentidos frente a un estímulo (Feldman, 1999).

Dentro de ello se reflejan tres elementos esenciales:

- ✓ Un estímulo: con la cual se formará una idea o percepción.
- ✓ Un órgano sensorial: que permitirá percibir el mensaje mediante determinada por la capacidad sensitiva del individuo y la intensidad del estímulo.
- ✓ Una relación sensorial: en la cual se vincula lo que queremos dar a conocer y el nivel de captación que tuvo el receptor para el estímulo dado.

La capacidad perceptiva se define por los umbrales de percepción:

- Umbral absoluto: es el nivel mínimo o máximo a partir del cual un individuo puede experimentar una sensación
- Umbral absoluto mínimo: punto en el que un individuo percibe la diferencia entre algo o nada.
- Umbral absoluto máximo: punto en el que la sensación experimentada es tan fuerte que el individuo no la percibe en forma completa.
- Umbral relativo o diferencial: es la diferencia mínima que se puede detectar entre dos estímulos.

b) Inputs internos

Existen factores de influencia en la percepción que no provienen del ambiente externo sino que se desenvuelven dentro del mismo individuo, es decir, son de origen interno y propio del mismo. Entre ellos podemos mencionar:

- Necesidades: es el reconocimiento de la carencia de algo y para la cual no es necesario que ya exista algo para satisfacerla.
- Motivación: referida a la búsqueda de satisfacción de la necesidad.

- Experiencia: referido al proceso evolutivo de nuevas situaciones y resultados. El efecto acumulativo de las experiencias cambia las formas de percepción y respuestas.

1.4.5.3. Proceso de percepción

La percepción como tal consta de un proceso de tres fases: selección, organización e interpretación.

a) La selección

Las personas perciben sólo una pequeña porción de los estímulos a los cuales están expuestos.

Cuando la percepción se recibe de acuerdo a propios intereses, se denomina percepción selectiva, es decir, la cual el sujeto percibe aquellos mensajes según sus actitudes, intereses, escala de valores y necesidades. Se puede decir que el individuo participa directamente en lo que experimenta y no se limita a una simple adaptación de estímulos captados.

Este proceso de percepción puede estar influenciado por dos tipos de fenómenos:

- ✓ La naturaleza del estímulo: que se vincula con aspectos sensoriales que hacen que un elemento se sienta de manera más intensa que otro. ello tiene que ver con detalles como: tamaño, color, luz, forma, movimiento, intensidad, contraste, etc.
- ✓ Aspectos internos del individuo: dentro de esto identificamos a las expectativas, por medio del cual las personas esperan recibir información sobre algo de acuerdo a sus gustos y exigencias. por ello, cuando el contenido sobre algo coincide con las expectativas del sujeto receptor, es posible un mayor acercamiento entre este y el mensaje. por

otro lado se encuentran los motivos, puesto que las personas suelen aceptar un estímulo con mayor facilidad si ésta cumple satisfactoriamente con lo que necesita o desea.

las necesidades pueden originar las siguientes distorsiones perceptivas: exposición selectiva, que se basa en la idea de que los individuos solo captan lo agradable o lo que necesitan, por lo cual buscan información placentera y evitan los que lo sean.; atención selectiva, referida a la disposición a notar y buscar información que sea la más adaptable a satisfacer sus necesidades y por último la defensa perceptual, por medio del cual las personas niegan lo que no les conviene, evitando subconscientemente tener estímulos dañinos, aunque se haya dado la exposición a los mismos.

b) La organización

Una vez que las personas han recogido la información a partir de los estímulos presentados, pasan a calificarlas rápidamente asignándoles un significado que varía según como han sido calificadas, obteniéndose distintos resultados.

c) La interpretación

Es la última fase del proceso perceptual. Con ella se trata de dar contenido a los estímulos previamente seleccionados y organizados. La forma de interpretar del individuo puede variar a medida en que enriquece la experiencia o varían sus intereses. De esto modo, la formación de estereotipos o aceptación sobre algo depende en gran parte a la interpretación que el individuo da a los acontecimientos.

1.5. Marco conceptual:

- **Sistema:** “Un sistema es un grupo de componentes interrelacionados que trabajan en conjunto hacia una meta común mediante la aceptación de entradas y generando salidas en un proceso de transformación organizado”(O’Brien, 2001).

- **Sistema de Información:** “Es una combinación organizada de personas, hardware, software, redes de comunicaciones y recursos de datos que reúne, transforma y disemina información en una organización” (O’Brien & Marakas, 2001).

- **Gobierno electrónico:** “Se refiere a la adopción de las TIC por las administraciones públicas, como diferentes vías a través de las que se conectan e interactúan con otras organizaciones y personas, especialmente mediante sus páginas web, pero también a través del correo electrónico y otras herramientas como el teléfono móvil, los PDA, la video conferencia, intranets, extranets, el cable, las ondas de radio, o el satélite” (Criado & Ramilo, 2001).

- **El servicio al cliente:** “Es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa” (Humberto Serna Gómez, 2006).

- **Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC):** “Las TIC, constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real” (Gil, 2002).

Por su parte, Ochoa y Cordero (2002), establecen que son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información

- **Usuario:** Es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín usuarios, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público (Real academia de la lengua española - RALE).

- **Percepción:** Proceso por el que los individuos organizan e interpretan las impresiones sensoriales con el fin de darle sentido al entorno (Robbins ,2004)

- **Sensación:** La sensación se refiere a experiencias inmediatas básicas, generadas por estímulos aislados simples (Matlin & Foley 1996).

- **Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL):** Es una instancia de ejecución descentralizada del gobierno regional, se organiza de manera flexible, priorizando las acciones conducentes a lograr una educación de calidad con equidad y una gestión transparente (RE N° 28044 – Ley General de Educación, Art. 73°)

CAPÍTULO II:
MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS

2.1. Materiales

2.1.1. Población

La población está compuesta por todos los docentes y personal administrativo quienes son usuarios directos de los diversos servicios que se prestan en la UGEL 306 – Rioja, los mismos que suman 1854 según el registro de plazas en el Presupuesto Analítico de Personal (P.A.P) 2015.

2.1.2. Marco de Muestreo

Registro de docentes y administrativos, nombrados y contratados de la UGEL 306 Rioja.

2.1.3. Muestra

El método para la obtención de la muestra será el probabilístico mediante una selección por muestreo aleatorio simple. El resultado será un número representativo de la población y dando a todos los elemento de la misma la probabilidad de ser elegidos en nuestro criterio de selección.

$$n = \frac{1854 * 1.95^2 * 0.50 (1 - 0.50)}{0.05^2 (1854 - 1) + 1.95^2 * 0.50 (1 - 0.50)}$$

Donde:

N: Mercado Potencial = 1854

Z= Nivel de confianza = 1.95

E= Margen de error = 0.05

P= Probabilidad de Éxito = 0.50

Q= Probabilidad de fracaso = 0.50

Reemplazando en la fórmula obtenemos:

n= 384

Usuarios determinados según cuadro adjunto:

Usuarios	Población	Muestra
Docentes	1677	300
Administrativos	177	84
Total	1854	384

2.1.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TÉCNICA	INSTRUMENTO	UNIDAD DE ANÁLISIS
Encuesta	Cuestionario	Trabajadores de las diferentes instituciones educativas usuarios de los diversos servicios prestados en la UGEL 306 Rioja

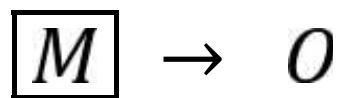
- La Encuesta

Mediante esta técnica buscaremos obtener información de primera fuente (aplicada a la muestra representativa) tomando como herramienta un cuestionario previamente diseñado con el objetivo de recolectar datos. “El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (Tamayo y Tamayo, 2008, p.124).

2.2. Procedimientos

2.2.1. Diseño de Contrastación

La contrastación de la hipótesis para esta investigación de tipo no experimental - transversal será dado mediante la aplicación de un diseño descriptivo de una sola casilla, con la cual se buscará definir y detallar las características y resultados del tema en estudio en un momento determinado.



Donde:

M: Representa la muestra conformada por los docentes y administrativos usuario de los servicios prestados en la UGEL 306 – RIOJA.

O: Aplicación de herramienta de medición en un momento determinado.

2.2.2. Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	OPERATIVIDAD DE LA VARIABLE			TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN
		DIMENSIONES	INDICADOR	INDICE		
Percepción del usuario	La percepción es la capacidad de captar y conocer elementos del modelo online de e-Government, por medio de los sentidos y brindarle cierto grado de valoración.	Captación de los elementos del modelo E-Government	Documento Informativo	Separata Especializada	Cualitativa	Nominal
		Valoración o Aceptación	Grado de Aceptación	Cuestionario con Escala	Cualitativa	Ordinal

2.2.3. Procesamiento y análisis de datos

- Se realizará un procesamiento electrónico de datos. El análisis es de tipo estadístico y se hará uso de la herramienta Excel y el programa estadístico SPSS 22.0 para el desarrollo del mismo.
- En la etapa de agrupación de datos se considerará procesar la información mediante la formación de cuadros o tablas estadísticas, lo cual se define como presentación tabular. Luego se procederá al conteo y clasificación de cada dato en los grupos o clases determinados previamente.
- El análisis de datos se hará en función de los cuadros y gráficos con diseño de barras que contienen información cuantitativa y cualitativa de los resultados obtenidos.
- En cuanto a la selección para la muestra se hará uso de la fórmula Aleatorio el cual permitirá seleccionar el número de actores en función a los resultados arrojados al aplicar la función mencionada.

CAPÍTULO III:
PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE
RESULTADOS

1. ¿Conoce Ud. De qué trata el Gobierno Electrónico?

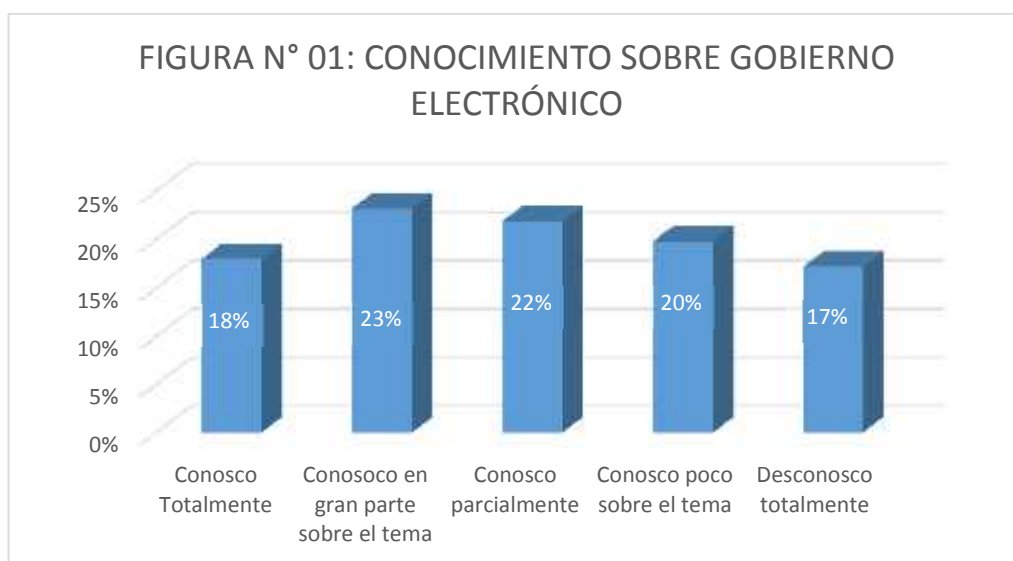
TABLA N° 01

CONOCIMIENTO SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO

CALIFICACIÓN	Fe	%
Conozco Totalmente	69	18%
Conozco en gran parte sobre el tema	89	23%
Conozco parcialmente	84	22%
Conozco poco sobre el tema	76	20%
Desconozco totalmente	66	17%
TOTAL	384	100%

Fuente: Aplicación de encuesta

Elaborado por: Los Autores



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaborado por: Los Autores

Interpretación:

El 59% los usuarios desconoce en cierto grado sobre el gobierno electrónico. Ello puede deberse a que el tema es relativamente nuevo, y las iniciativas para su difusión e implementación aún no son las suficientes por parte del estado. Sin embargo, existen un 41% que tiene en claro cuál es el concepto de gobierno electrónico y su enfoque administrativo dentro de las instituciones del estado.

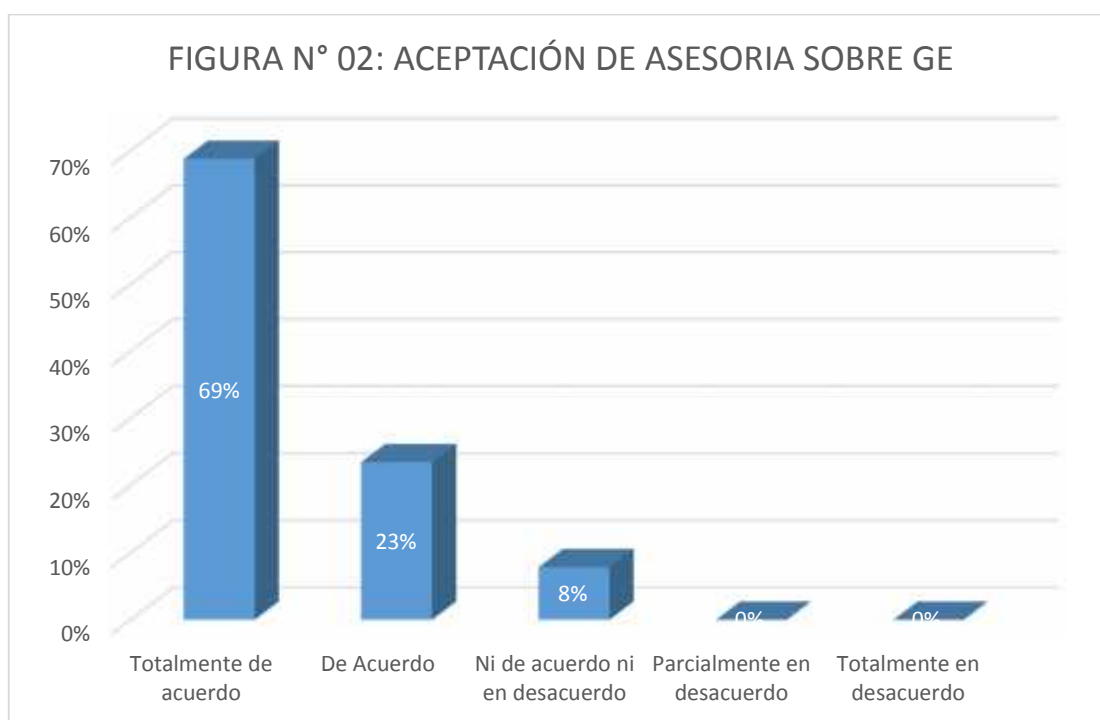
2. ¿Estaría dispuesto a recibir asesoría respecto este tema?

TABLA N° 02

ACEPTACIÓN DE ASESORIA SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO

CALIFICACIÓN	Fe	%
Totalmente de acuerdo	264	69%
De Acuerdo	90	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	8%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	384	100%

Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores



Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores

Interpretación: El 92 % de los usuarios aceptan recibir información sobre el tema y conocer sobre los diversos aspectos que engloba el Gobierno Electrónico como un modelo que contribuya a mejorar la calidad de servicio en el sistema de las entidades públicas y en especial en el sistema educativo nacional. La minoría representada por el 8% muestra una predisposición no aceptable. Cabe recalcar que del total de encuestados (384), son 164 mujeres y 190 varones los que respondieron favorablemente a esta pregunta, siendo 6 mujeres y 24 varones los usuarios restantes que no muestran predisposición hacia este tema.

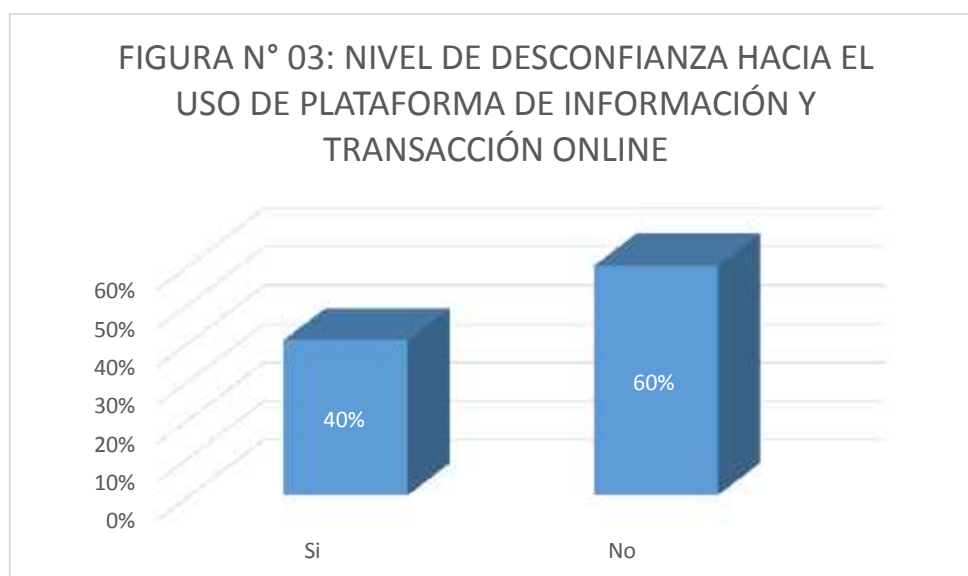
3. ¿Tendría Ud. cierta desconfianza al consultar sobre alguna información o realizar alguna transacción con la entidad a través de una plataforma online?

TABLA N° 03

NIVEL DE DESCONFIANZA HACIA EL USO DE PLATAFORMA DE INFORMACIÓN Y TRANSACCIÓN ONLINE

CALIFICACIÓN	fe	%
Si	155	40%
No	229	60%
TOTAL	384	100%

Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores



Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores

Interpretación: El mayor número de los usuarios 60% confía en que un sistema online puede contribuir a mejorar la calidad de los servicios y la interacción entre ellos y la entidad. Aun así, la encuesta refleja un fuerte porcentaje de usuarios 40% que no encuentra seguridad en cuanto al uso de esta herramienta tecnológica. Ello puede deberse al desconocimiento en el uso de herramientas tecnológicas por la falta de información y difusión de las mismas.

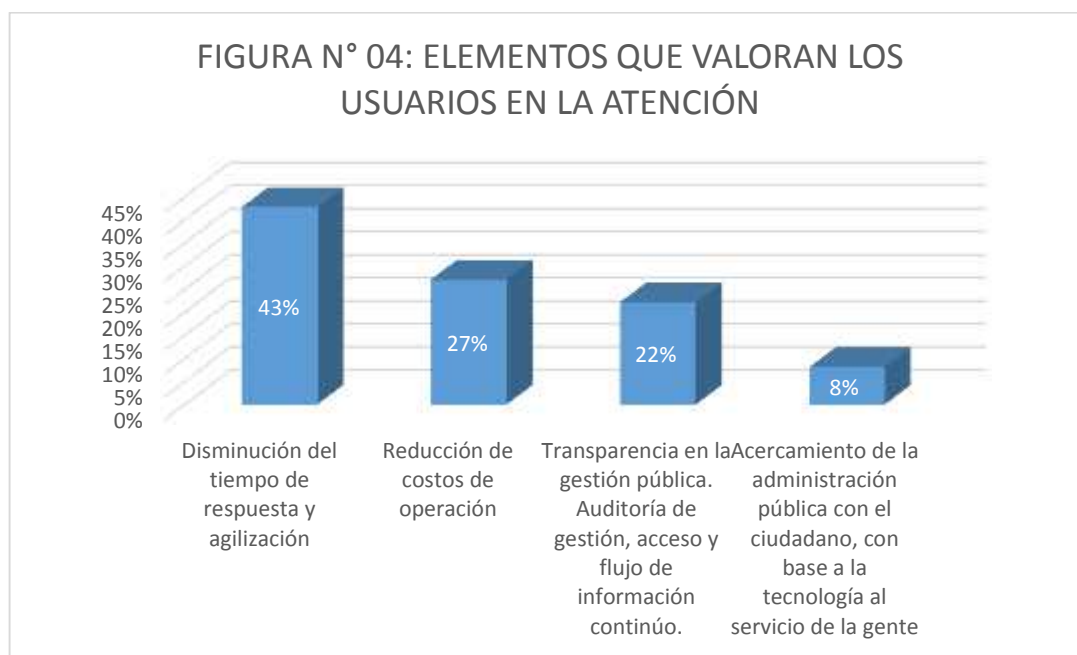
4. ¿Qué ventajas cree usted que lograría en uso de herramientas tecnológicas y de información?

TABLA N° 04

ELEMENTOS QUE VALORAN LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN

CALIFICACION	fe	%
Disminución del tiempo de respuesta y agilización	164	43%
Reducción de costos de operación	104	27%
Transparencia en la gestión pública. Auditoría de gestión, acceso y flujo de información continuó.	85	22%
Acercamiento de la administración pública con el ciudadano, con base a la tecnología al servicio de la gente	31	8%
TOTAL	384	100%

Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores



Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores

Interpretación: Disminución del tiempo de respuesta y agilización es la ventaja de mayor apreciación por parte de los usuarios 43%, por lo que podemos definir que el tiempo es un factor fundamental para el cumplimiento satisfactorio de sus pedidos. Seguido a ello, definen que el uso de las TICs genera ventajas en materia de costos 27%, esto implica la minimización de uso de recurso financieros tanto para los usuarios como para la entidad. La transparencia en la gestión 22% es el tercer factor que valoran las personas, ello demuestra que mientras mayor sea el flujo de comunicación hacia la ciudadanía o usuario mayor confianza se genera entre ambas partes logrando consolidar el último factor referente al acercamiento de la administración hacia la ciudadanía 8%.

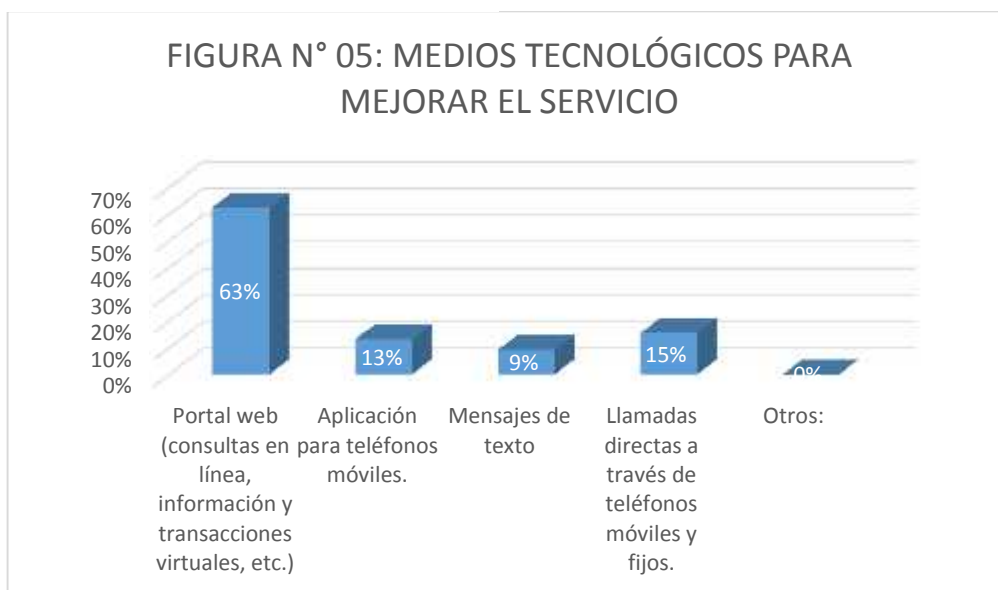
5. ¿Qué medios tecnológicos cree Ud. que podrían mejorar el servicio de la institución de tal forma que la información y las transacciones sean más oportunas?

TABLA N° 05

MEDIOS TECNOLÓGICOS PARA MEJORAR EL SERVICIO

CALIFICACIÓN	fe	%
Portal web (consultas en línea, información y transacciones virtuales, etc.)	240	63%
Aplicación para teléfonos móviles.	50	13%
Mensajes de texto	35	9%
Llamadas directas a través de teléfonos móviles y fijos.	59	15%
Otros:	0	0%
TOTAL	384	100%

Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores



Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores

Interpretación: El portal web cuenta con un 63% de aprobación y es el medio tecnológico principal mediante el cual los usuarios elegirían realizar sus transacciones con la institución. Luego de ellos los usuarios preferirían el uso mensajes de texto 15%, aplicación para teléfonos móviles 13% y llamadas directas a teléfonos móviles o fijos 9%, todo ello en busca de mejorar la calidad y el cumplimiento oportuno de alguna transacción o información solicitada a la institución.

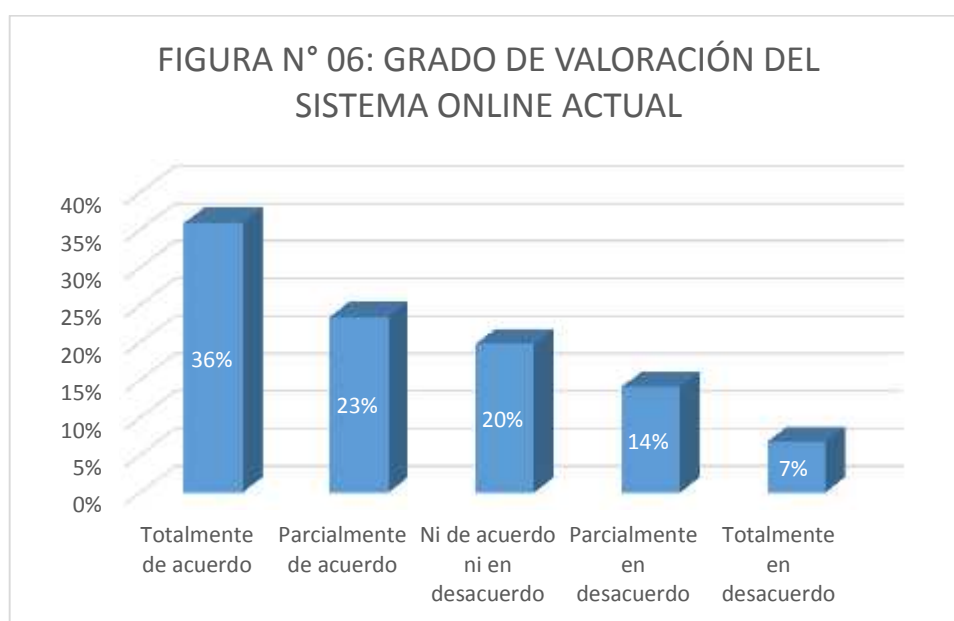
6. ¿Considera Ud. Que la UGEL 306 Rioja cuenta con un sistema virtual adecuado?

TABLA N° 06

GRADO DE VALORACIÓN DEL SISTEMA ONLINE ACTUAL

CALIFICACIÓN	fe	%
Totalmente de acuerdo	138	36%
Parcialmente de acuerdo	90	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	76	20%
Parcialmente en desacuerdo	54	14%
Totalmente en desacuerdo	26	7%
TOTAL	384	100%

Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores



Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores

Interpretación: El 59% de usuarios encuentran en la actual página virtual de la institución una plataforma de información de gran utilidad. Aun así, un gran parte de los usuarios representado por un 41% considera que la plataforma virtual actual no brinda muchas facilidades para satisfacer las necesidades. Esto permite considerar que el usuario no se encuentra plenamente satisfecho con los servicios brindados a través del actual portal web, por lo cual se debería ampliar e implementar un mayor número de opciones en cuanto al servicio brindado a través de esta herramienta tecnológica.

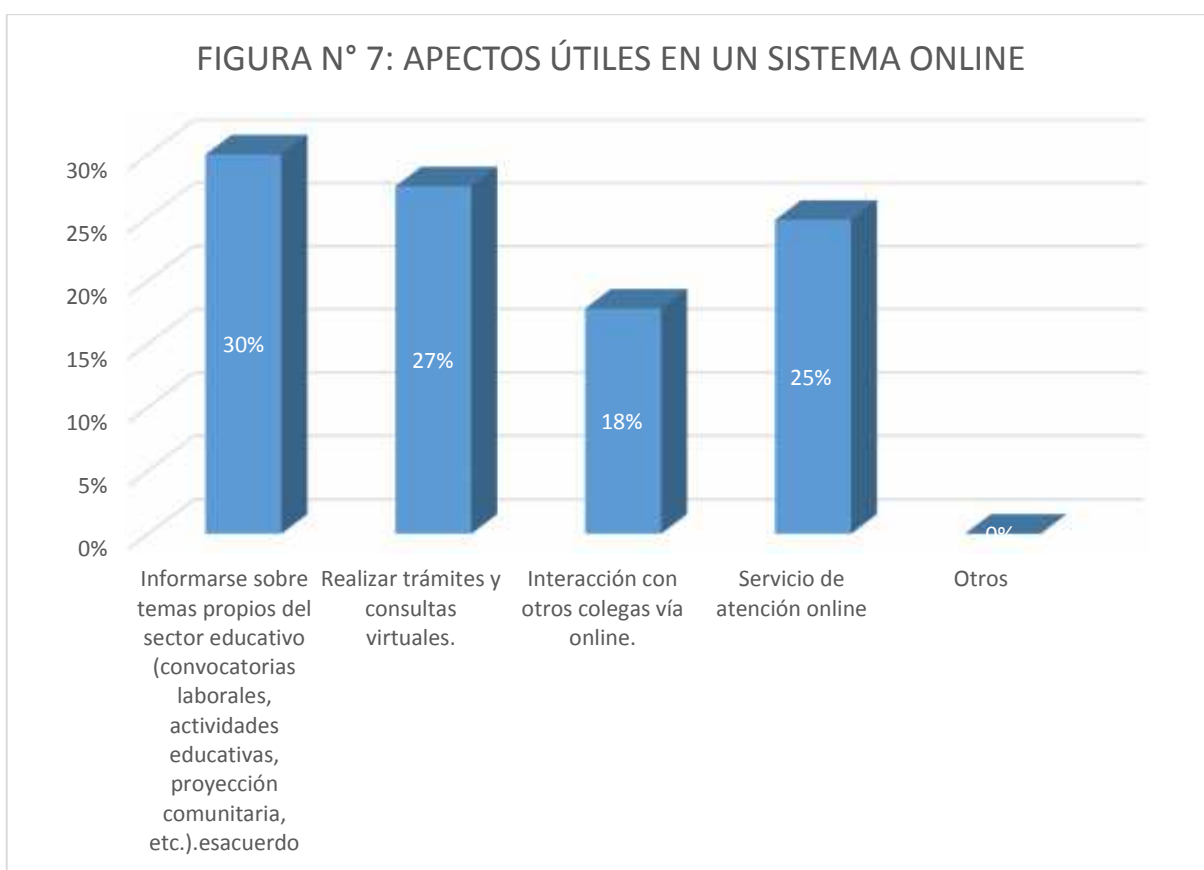
7. ¿Qué aspectos le resultarían útiles en un sistema online de la Institución?

TABLA N° 07

ASPECTOS ÚTILES EN UN SISTEMA ONLINE

CALIFICACIÓN	fe	%
Informarse sobre temas propios del sector educativo (convocatorias laborales, actividades educativas, proyección comunitaria, etc.).	226	30%
Realizar trámites y consultas virtuales.	207	27%
Interacción con otros colegas vía online.	134	18%
Servicio de atención online	187	25%
Otros	0	0%
TOTAL	754	100%

Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores



Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores

Interpretación: El 30% de los usuarios buscan principalmente un sistema online que proporcione información necesaria respecto a los diversos temas educativos. En forma complementaria el 27% consideran que un sistema online en la institución debe contar con la opción de trámites en línea en busca de realizar sus solicitudes de atención en forma virtual. Seguido a ello, el 25% consideran importante un servicio de atención online que pueda resolver sus consultas en tiempo real y directo. Por último el 18% encuentran útil una opción para interactuar entre colegas dentro del mismo sistema educativo. Esto permite definir y priorizar las opciones que deben tenerse en consideración al momento de enfocar recursos para el desarrollo, complementación o implementación de las herramientas tecnológicas.

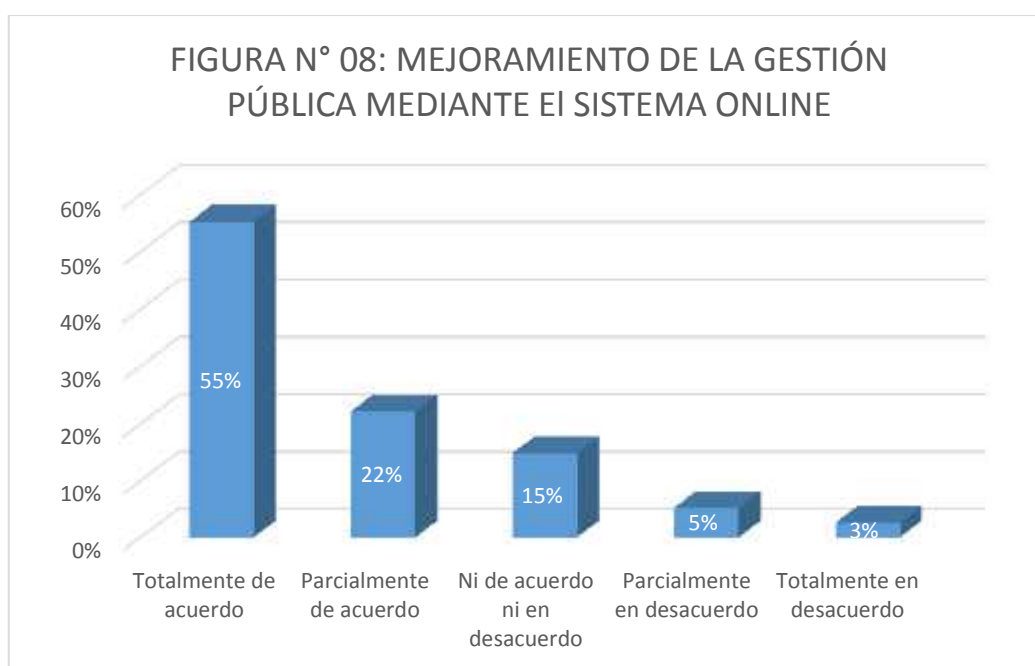
8. ¿Piensa Ud. que el manejo de información y transacciones mediante el sistema online ayudaría a la modernización y transparencia de la gestión pública de la institución?

TABLA N° 08

MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN PÚBLICA MEDIANTE EI SISTEMA ONLINE

CALIFICACION	fe	%
Totalmente de acuerdo	212	55%
Parcialmente de acuerdo	85	22%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	57	15%
Parcialmente en desacuerdo	20	5%
Totalmente en desacuerdo	10	3%
TOTAL	384	100%

Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores



Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores

Interpretación: El 77% de los usuarios consideran que la información y las transacciones mediante un sistema online mejoran y permiten la transparencia de la gestión pública, lo cual refleja la confianza en su uso. La menor parte representada por el 23% no confía que la implementación de este tipo de sistema contribuya al brindar mejores resultados en cuanto a tener un acercamiento real con los usuarios.

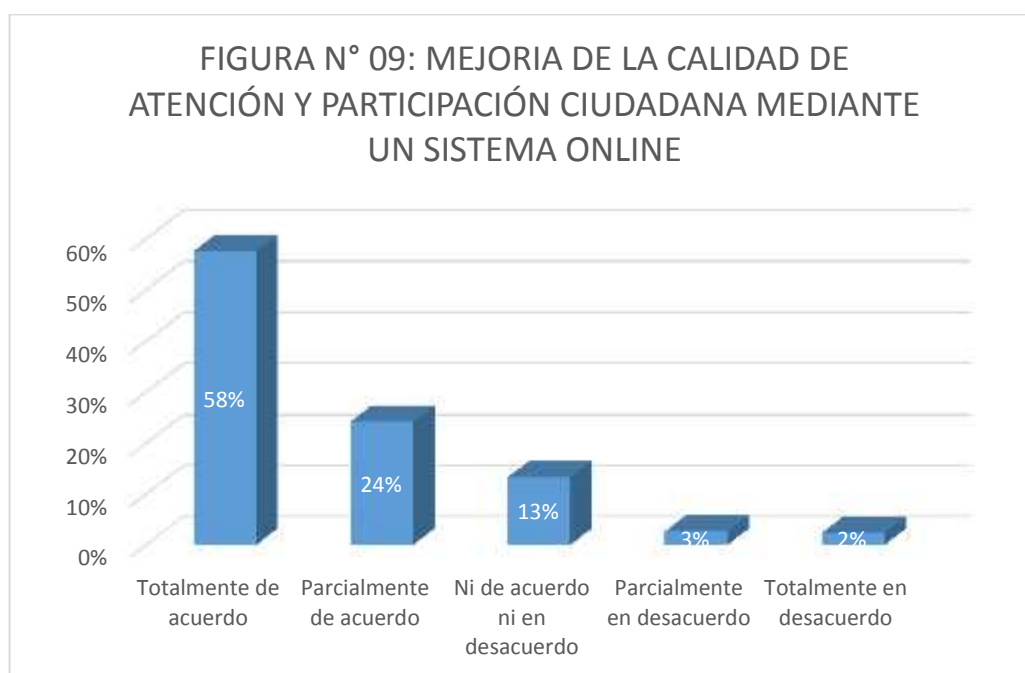
9. ¿La implementación de un sistema online en la institución mejoraría la calidad de atención y la participación de la ciudadanía en diversos temas educativos?

TABLA N° 09

MEJORIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA MEDIANTE UN SISTEMA ONLINE

CALIFICACION	Fe	%
Totalmente de acuerdo	221	58%
Parcialmente de acuerdo	93	24%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	13%
Parcialmente en desacuerdo	10	3%
Totalmente en desacuerdo	9	2%
Total	384	100%

Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores



Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores

Interpretación: El 82% de los usuarios considera que tendría mejor calidad de servicio y mayor participación en el ámbito educativo mediante el uso de un sistema online manejado por la institución, siendo este un factor fundamental para fortalecer las relaciones entre los usuarios y la entidad, con la finalidad de lograr mejoras en el sistema educativo a través de la satisfacción y solución de sus necesidades. El 5% de los encuestados no encuentra nada positivos en ninguno de los dos aspectos en cuestión.

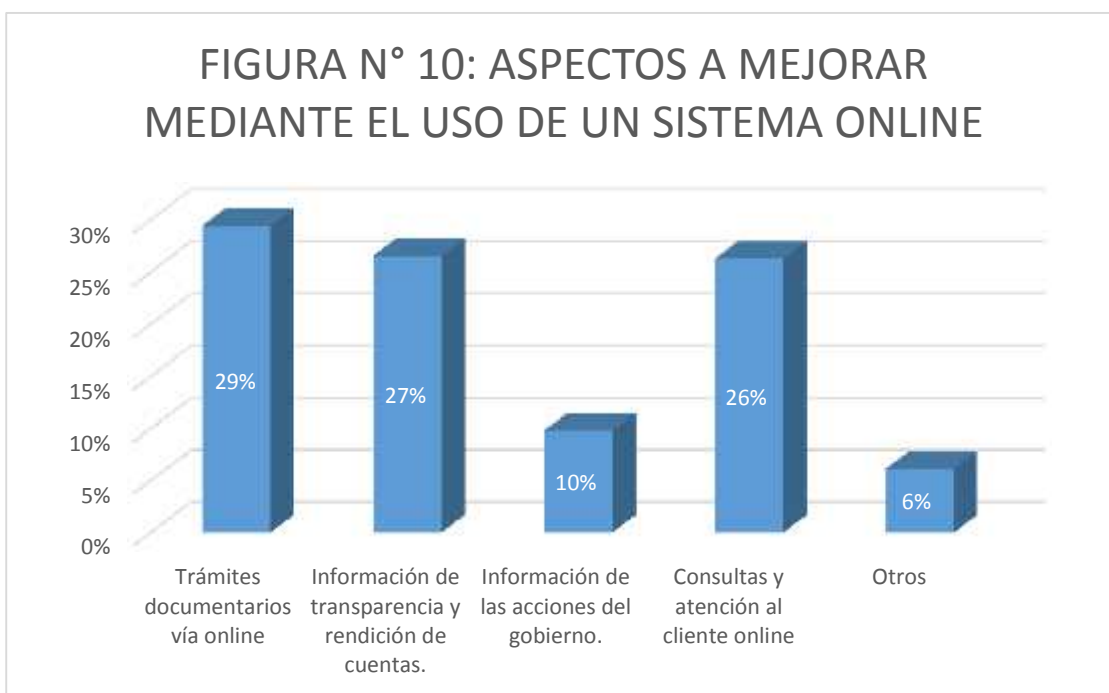
10. ¿En qué aspectos cree usted que podría mejorar la implementación de un sistema online interactivo en la institución? (marcar 1 o más)

TABLA N° 10

ASPECTOS A MEJORAR MEDIANTE EL USO DE UN SISTEMA ONLINE

CALIFICACION	Fe	%
Trámites documentarios vía online.	225	29%
Información de transparencia y rendición de cuentas.	203	27%
Información de las acciones del gobierno.	75	10%
Consultas y atención online	201	26%
Otros	47	6%
Total	765	100%

Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores



Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores

Interpretación: El 29% de los usuarios consideran que los procesos de tramitación mejorarían con la implementación de este tipo de sistema online, esto se puede relacionar al costo de traslado y otros gastos que asumen los usuarios al acudir a la institución de lugares distantes un sistema online contribuiría a mejorar los servicios de a través de la experiencia de la atención vía online, con lo cual buscan agilizar y reducir el tiempo invertido. Así también el 27% considera que mejoraría en gran medida los servicios respecto a la información y transparencia, ello puede vincularse con la idea de que la información de cada una de las acciones de la gestión está disponible para todo público en la plataforma virtual. Por otro lado, el 26% de los usuarios creen que habrá mejores resultados en cuanto a consultas y atención, por lo que podría deducirse que es necesario considerar aspectos de oportunidad y disponibilidad en cuanto al momento de atender al usuario. Por último, un 16% considera que las acciones del gobierno serían mejor difundidas y conocidas entre otros.

11. Edad

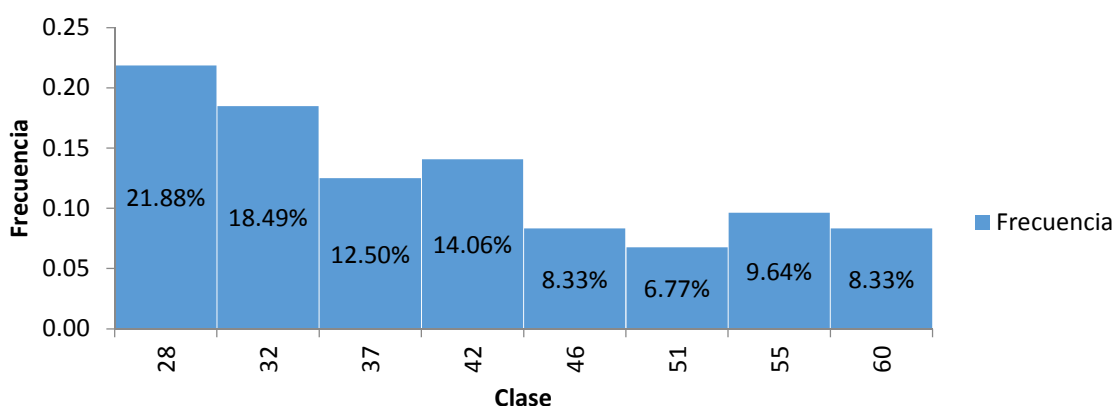
TABLA N° 11

EDAD

Clases	LI	LS	Fa	Fr
1	23	28	84	21.88%
2	28	32	71	18.49%
3	32	37	48	12.50%
4	37	42	54	14.06%
5	42	46	32	8.33%
6	46	51	26	6.77%
7	51	55	37	9.64%
8	55	60	32	8.33%
TOTAL			384	100.00%

Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores

FIGURA N° 11: RANGO DE EDADES



Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores

Interpretación: Nuestro estudio muestra que el 52.87% de personas en estudio se encuentran entre las edades de 23 a 37 años y el 47.13% se encuentra entre las edades de 38 a 60 años. Ello refleja que la mayor parte de los usuarios son jóvenes (21.88%) que se encuentran iniciando la labor en sector educativo y cuentan con pocos años de experiencia, pero a esto, se complementa cierto porcentaje de personal (44.80%) que ya cuentan con considerables años desempeñándose en el sector (5, 10 o 15 años). El porcentaje restante (30.99%) acapara al personal con muchos años y experiencia, muchos de los cuales se encuentran en plazas nombradas y validadas. Cabe mencionar que el estudio involucra a docente y administrativo del laborando dentro del sector educativos en la jurisdicción de la UGEL 306 Rioja.

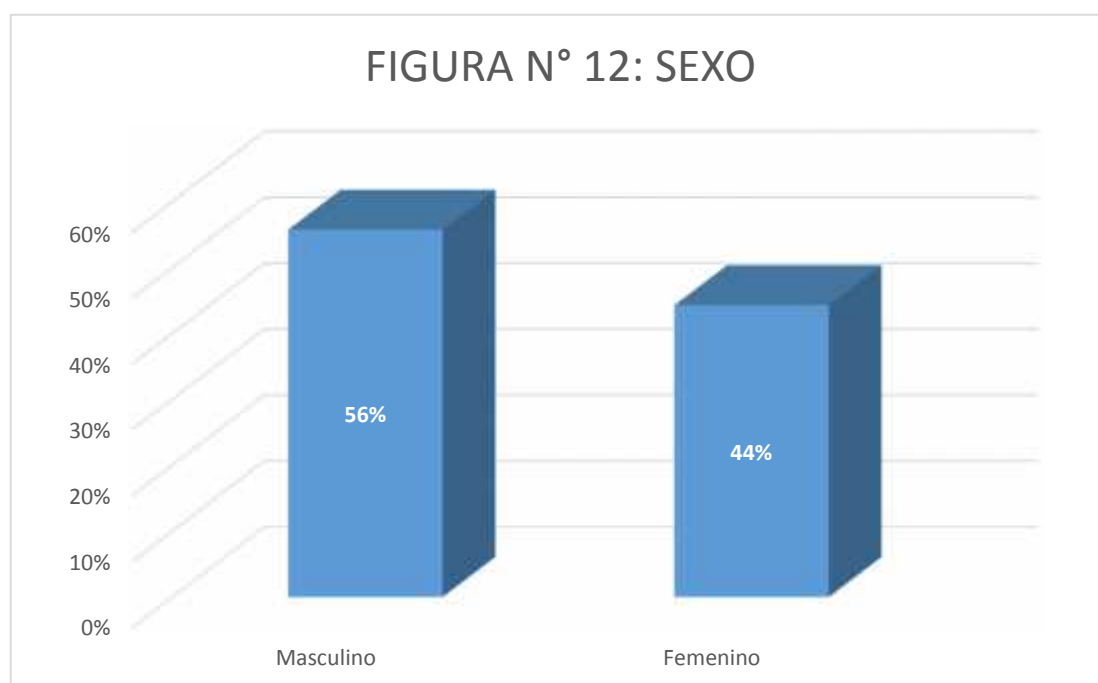
12. Sexo:

TABLA N° 12

SEXO

CALIFICACION	Fe	%
Masculino	214	56%
Femenino	170	44%
Total	384	100%

Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores



Fuente: Aplicación de encuesta
Elaborado por: Los Autores

Interpretación: El 56% de los usuarios encuestados son de sexo masculino y el 44% restante pertenecen al sexo femenino.

Discusión de Resultados

Los resultados de la investigación comprueban la hipótesis propuesta. Se afirma que los usuarios perciben de manera favorable el uso de herramientas tecnológicas que permitan mejorar la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 306 Rioja, ello se refleja en su aceptación por conocer y profundizar más sobre este modelo de gestión pública 92% (Tabla N° 02). Esto permitiría desarrollar e implementar a nivel institucional el modelo de servicio que el Estado busca impartir a través del e-Government o Gobierno Electrónico. Esta hipótesis se relaciona con el estudio de Molina Grate Julio Arturo (2013) en su tesis titulada “Un Modelo de e-gobierno para el sector económico basado en componentes de la Web 2.0, que explica que los países que han logrado avances significativos hasta lograr un grado de “Transformación”, ello incide en el aspecto de mejorar los servicios, procesos, reducir costos y tiempos de transacción entre usuario y entidad, presentar información adecuada, oportunidad y transparente, manteniendo al usuario al tanto de cada una de las acciones que el estado desarrolla, en este caso, actividades dentro del sector educación.

Ello, se relaciona con el perfil que presentan los usuarios docentes y administrativos (Tabla N°11) que se encuentra formado por jóvenes entre las edades de 23 a 32 años (40.37%) los mismo que en la actualidad se encuentran en constante contacto con herramientas tecnológicas, lo mismo que los conlleva a mantener un interés por aprender y conocer más sobre este tipo de recursos con la finalidad de poder aplicarlos en el ámbito laboral educativo. Así también existe un porcentaje de adultos entre las edades entre 32 a 37 años (12.50%) que por iniciativa laboral enfocan sus esfuerzos a realizar su trabajo con acciones diferentes e innovadoras que le permitan obtener éxito al momento de desempeñar sus labores educativas. La otra parte del personal entre las edades de 38 a 60 años (47.13%), laboran y cuentan con experiencia de muchos años en el sector. Eso puede conllevar a que la rutina de su trabajo pueda mermar el interés por hacer uso de nuevos métodos o herramientas que contribuyan a mejorar su enseñanza. Complementario a esto, el estudio reflejó que las mujeres se encuentran más predispuestas a conocer y profundizar sobre el tema de gobierno electrónico y lo relacionado con la tecnología (Tabla N° 02) puesto que, de las 170 encuestadas 164 respondieron favorablemente en la pregunta realizada, esto es el 96% de

mujeres, frente a los varones, que de un total de 214 encuestados, 190 respondieron favorablemente a la misma pregunta, esto es el 89%.

Por otro lado, la falta de difusión sobre el tema del Gobierno Electrónico y su enfoque de servicio no es claramente conocido por muchos de los usuarios (59%) (Tabla N° 01). Ello conlleva a que mucho de ellos tengan cierto grado de escepticismo en cuanto al uso de la tecnología para realizar gestiones o transacciones en forma online. Aun así, como se mencionó en el párrafo anterior, los resultados reflejan que la mayor parte de usuario no es reacia a profundizar y conocer más acerca del modelo de gobierno electrónico y sus efectos en la gestión pública. Ello confirma lo estudiado por - De Mejía (2011), el informe titulado: “¿Cómo ven los docentes las TIC? Percepción, uso y apropiación en los docentes de la facultad de comunicaciones”, en donde propone que a pesar de que muchos profesores se sienten en desventaja frente a las habilidades tecnológicas de sus estudiantes, existe una gran apertura hacia las TIC, concordando que estas herramientas son de gran apoyo para el desarrollo didáctico para el gestionar el proceso educativo.

También, la investigación permitió identificar cuáles son aquellas herramientas tecnológicas que los usuarios prefieren para interactuar con la institución al momento de realizar sus solicitudes de atención, definiéndolos en el siguiente orden: Portal web 63% (consultas en línea, información y transacciones virtuales, etc.), mensajes de texto 15%, aplicación para teléfonos móviles 13% y llamadas directas a través de teléfonos móviles y fijos 9%. Con estos resultados confirmamos que el mayor número de usuario encuentra en el portal web una herramienta tecnológica con mayores beneficios y opciones (Tabla N° 05). Es así que, los usuarios encuentran aceptable la funcionalidad de la actual página web de la institución, en cuanto a que este medio les proporciona información sobre temas propios del sector educativo 30% (convocatorias laborales, actividades educativas, proyección comunitaria, etc.) (Tabla N° 07). Frente a ello, un grupo considerable cree que son insuficiente las opciones que se ofrecen a través de este medio tecnológico. Ello puede deberse a que los usuarios buscan otro tipo de opciones que complementen la funcionalidad de la actual página web, permitiéndoles interactuar mediante la realización de trámites virtuales 27%, consultas y servicio de atención online e interacción con otros colegas vía online. Esto conlleva a que se deba considerar el desarrollo de un portal o sistema online 25% que brinde una variedad de opciones que permitan y faciliten al usuario realizar sus solicitudes y satisfacer sus demandas (Tabla N° 07). Además, este modelo de servicio en línea favorecería tanto al

usuario como a la institución en cuanto a minimizar recursos en lo referente a tiempo y dinero. Por último, los usuarios también consideran útil implementar una herramienta que permita interactuar con otros colegas 18%, ello contribuiría al intercambio de experiencia y lograr compartir conocimientos para mejorar la labor pedagógica que realiza cada uno.

CAPÍTULO IV:

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

La percepción de los usuarios frente al uso de un modelo de e-Government en la Unidad de Gestión Educativa Local 306 Rioja es positiva. Esto se refleja en el deseo personal que muestra cada uno al ser interrogados sobre cuán dispuestos se encuentran para conocer sobre este modelo en la gestión pública, sus características y el impacto que se genera al aceptar el uso de herramientas tecnológicas para interactuar con la institución la institución en forma virtual.

En cuanto al perfil de los usuarios, el 56 % son personas de sexo masculino frente al 44% de sexo femenino. El rango de edades más frecuente dentro del cual se ubican los usuarios es de 23 a 37 años, los cuáles buscan informarse frecuentemente sobre asuntos relacionados a su asignación remunerativa, o realizar distintos tipos de trámites como solicitudes para pago por diversos derechos que se generan de forma ocasional y que son correspondientes en base a ley, solicitud de documento de sustentación se solvencia económica, visación de documentos, entre otros.

En cuanto a las ventajas presentadas por este nuevo enfoque de servicio estatal determinamos que la inversión en el desarrollo e implementación en las TICs generan beneficios como: la disminución del tiempo de respuesta y agilización en las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos, reducción de costos de operación por parte de las dependencias gubernamentales y los usuarios, transparencia en la gestión pública, auditoría de gestión y acceso continua a la información, acercamiento de la administración pública con el ciudadano, con base a la tecnología al servicio de la gente, entre otros. Por otro lado, existe aún aspectos que debilitan o amenazan el desarrollo de esta nueva perspectiva de servicio público, dentro de los cuales se determinaron: 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 que desconozcan el uso de la tecnología. Claramente, encontramos aspectos positivos y dificultades que quedan por resolver para el buen uso y desarrollo de herramientas tecnológicas en la gestión de las instituciones públicas, pero el enfoque debe regirse en la premisa tomar decisiones y realizar acciones que permitan mejorar la calidad del servicio público.

En base a lo mencionado en el párrafo anterior y las respuestas brindadas en el estudio, analizamos que los usuarios perciben y reconocen el uso de las herramientas tecnológicas como una oportunidad para generar mayores ventajas en cuanto a: disminución del tiempo de respuesta y agilización en las diferentes. Seguido a ello la reducción en los costos de operación permiten ahorrar recursos a los usuarios y lograr una mejor ejecución del gasto en la institución pública. La transparencia en la gestión pública contribuye a generar confianza en cuanto a la información proporcionada por la institución hacia la sociedad lo cual conllevaría a una ventaja importante en cuanto al contacto de la administración pública hacia el ciudadano, tomando así un enfoque de trabajo en beneficio de mejorar la calidad del servicio al cliente, satisfaciendo sus necesidades de atención.

El estudio permite identificar cuáles son los servicios que usuarios demandan concurrentemente: Informarse sobre temas propios del sector educativo (convocatorias laborales, actividades educativas, proyección comunitaria, etc.), realizar trámites y consultas. Ello permite definir las características sobre las cuales debe proyectarse la implementación de una plataforma online que brinde y facilite la interacción de los usuarios al momento en el que busque informarse sobre algún tema o realizar algún tipo de gestión documentaria con la institución. En el corto plazo, como toda acción de cambio, la implementación del servicio a través de este modelo online puede generar un impacto que complique el contacto entre la institución y los usuarios, por razones de desconocimiento de manejo tecnológico, desconfianza en el uso de internet para realizar transacciones, o el mismo hecho de adaptarse a este nuevo enfoque de servicios, sin embargo, a largo plazo los beneficios que se generen serán mucho mayores, contribuyendo no sólo en temas relacionados con transacción o comunicación entre usuarios e institución, mejorando la calidad de la gestión y servicio de la institución, sino también en el desarrollo de una cultura de uso tecnológico en el sector educativo, ampliando este concepto padre, docentes y alumnos, con una visión enfocada en el desarrollo de habilidades y capacidades mediante el uso implementos y herramientas tecnológicas que contribuyan al mejor desarrollo de la enseñanza y aprendizaje, tomando como fin primordial mejorar y repotenciar la calidad educativa en el país.

CAPÍTULO V:

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

Concientizar y elaborar estrategias de sensibilización en cuanto al uso de las TIC en el marco del sistema administrativo, enfocando el servicio de la administración pública en el ámbito educativo en busca de satisfacer las necesidades que los usuarios del servicio requieran.

Implementar una plataforma online con mayores opciones de interacción, que brinden al usuario la facilidad de realizar distintos tipos de trámites y transacciones en forma online. Asimismo, implementar opciones de servicios de atención en línea o diseñando un sistema que permita a los usuarios obtener información útil en tiempo real y oportuno.

Mejorar continuamente la calidad de la información en materia educativa, lo cual permita mejorar la transparencia de la gestión y afianzar la confianza de los ciudadanos e la misma, logrando un mayor acercamiento hacia ellos.

CAPÍTULO VI:
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias Bibliográficas:

Libros:

Cabezudo Rodríguez, N (2001). *Inclusión digital: Perspectivas y experiencias*. Editorial Prensas universitarias de Zaragoza.

O'Brien, J & Marakas, G (2001). *Sistema de información Gerencial*, 7ª.ed. Editorial Mexicana, Reg. Núm.736.

Reucher Correa, M & Criollo Gonzales, P (2010). *Gobierno electrónico para la modernización de la administración pública* Pearson Servicios Académico Internacionales.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*, 10ª.ed. Editorial Pearson Educación.

Tesis:

Molina Gárate, Julio (2013). Lima. “*Un modelo de e- Gobierno para el sector economía basado en los componentes de la web 2.0*”.

Informes:

Corporación Fonafe (2014).”*Plan Estratégico de Gobierno Electrónico*”.

Fragoso Vásquez, Elvira (2002).”*Gobierno Electrónico: Evaluación de la percepción Ciudadana*”.

Gil García, R & Criado Ignacio, J (2012).” *Gobierno electrónico, Gestión y políticas públicas; Estado actual y tendencias futuras en América Latina*”.

Mejía Hincapié, Natalia (2011).”*¿Cómo ven los docentes las TIC? percepciones, uso y apropiación de tic en los docentes de la facultad de la comunicaciones*”, Facultad de Comunicaciones de la universidad de Antioquia.

Purón Cid, G (2013).” *The Dimensions of knowledge in E- government adoption. A confirmatory factor analysis*”.

Quiroz Vera, Eduardo (2007).”*Diagnóstico sobre la percepción del ciudadano en cuento al uso del portal del estado peruano y el portal de servicios al ciudadano y empresas- indicadores para línea base*”.

Revista:

Arena, Gregorio (2004).”*E – Government y nuevos modelos*”.

Arias Moreira, J & Caballero Miguez, G (2003). “*Revista de economía institucional*”. Vol.5 N°. 8, págs. 117-146.

Luciano Parejo Alfonso. “*Eficacia y Administración*”. Madrid: MAP, 1995, pág. 94

Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (2008).”*Como implementar con Éxito el gobierno Electrónico*”.

Ventura Camejo, Ramón (1995).” *La eficacia en la actuación de la administración pública como garantía de los derechos de los ciudadanos*”.

Páginas Web:

http://www.cdc.gob.cl/wp-content/uploads/documentos/informe_final_encuesta_de_satisfaccion.pdf

<http://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>

<http://es.scribd.com/doc/262286861/modelodetesis-100403191017-phpapp01-pdf#scribd>

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/2139/1/T-UCSG-POS-DGP-6.pdf>

http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf

<http://www.urnadecristal.gov.co/gestion-gobierno/tramites-internet-propuestas>

<http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-7651.html>

<http://www.scielo.org.ve/pdf/uct/v14n54/art06.pdf>

http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71X2005000100007&lng=es&nrm=i

<http://www.losporques.com/tecnologia/que-son-los-sistemas-on-line.htm>

<http://www.jfsalazar.com/sistemas1/doc5.pdf>

ANEXOS

ANEXO A. FORMATO ENCUESTA

OBJETIVO: Determinar la percepción de los usuarios frente al uso de un modelo online e-Government en la Unidad de Gestión Educativa Local 306 - Rioja.

INSTRUCCIONES: Marque con un (x) la respuesta que considere conveniente. La información recabada es estrictamente confidencial.

EDAD:

SEXO:

Femenino

Masculino

1. ¿Sabe Ud. algo acerca de gobierno electrónico?

SI

NO

2. ¿Estaría dispuesto a recibir asesoría respecto este tema?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

3. ¿Tendría Ud. cierta desconfianza al consultar sobre alguna información o realizar alguna transacción con la entidad a través de una plataforma online?

- a) Si
- b) No

4. ¿Qué ventajas cree usted que lograría en uso de herramientas tecnológicas y de información?

- a) Disminución del tiempo de respuesta y agilización en las diferentes
- b) Reducción de costos de operación
- c) Transparencia en la gestión pública. Auditoría de gestión, acceso y flujo de información continuo.

- d) Transparencia en la gestión pública. Auditoría de gestión, acceso y flujo de información continuo.
5. ¿Qué medios tecnológicos cree Ud. que podrían mejorar el servicio de la institución de tal forma que la información y las transacciones sean más oportunas?
- a) Portal web (consultas en línea, información y transacciones virtuales, etc.)
 - b) Aplicación para teléfonos móviles.
 - c) Mensajes de texto
 - d) Llamadas directas a través de teléfonos móviles y fijos.
 - e) Otros:
6. ¿Considera Ud. Que la UGEL 306 Rioja cuenta con un sistema virtual adecuado?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
7. ¿Qué aspectos le resultarían útiles en un sistema online de la Institución?
- a) Informarse sobre temas propios del sector educativo (convocatorias laborales, actividades educativas, proyección comunitaria, etc.).
 - b) Realizar trámites y consultas virtuales.
 - c) Interacción con otros colegas vía online.
 - d) Servicio de atención al cliente online.
 - e) Otros:
8. ¿Piensa Ud. que el manejo de información y transacciones mediante el sistema online ayudaría a la modernización y transparencia de la gestión pública de la institución?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

9. ¿La implementación de un sistema online en la institución mejoraría la calidad de atención y la participación de la ciudadanía en diversos temas educativos?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
10. ¿En qué aspectos cree usted que podría mejorar la implementación de un sistema online interactivo en la institución? (marcar 1 o más)
- a) Trámites y servicios.
 - b) Información de transparencia y rendición de cuentas.
 - c) Información de las acciones de gobierno.
 - d) Servicio de atención online
 - e) Otros:

ANEXO B: Presupuestal Analítico de Personal (P.A.P) 2015 U.E 306 – Rioja



Fecha :29/08/2015
Página :1

RESUMEN DEL PRESUPUESTO ANALITICO DE PERSONAL (PAP) 2015

Unidad Ejecutora: 0306 - EDUCACION RIOJA

DENOMINACION	Bolsa de Horas	PLAZAS			REMUNERACION MENSUAL							OCASIONALES			ANUAL		
					Costo de Plazas		Remuneración Imponible	Aportación Empleador	Ingresos no imponible	Incentivos CAFAE	Escolaridad	Aguinaldo		Otros Gastos Variables	Costo de Plaza Anual	Ocasional	TOTAL PLANILLA
		Nom.	Cont.	Total	Nombrado	Contratado						Julio/Diciem.	Empleador				
E.B.A - BASICA ALTERNATIVA	0	28	6	34	28,260.00	4,767.00	34,027.00	3,068.00	19,589.35	1,350.00	11,200.00	20,400.00			695,412.32	31,600.00	728,012.32
E.B.E - ESPECIAL	0	5	5	10	4,887.00	3,854.00	8,741.00	788.00	4,379.53	490.00	2,000.00	6,000.00			172,302.36	8,000.00	180,302.36
E.B.R - INICIAL	0	125	167	292	130,213.00	141,618.00	271,831.00	24,496.00	171,076.32	6,300.00	50,400.00	175,200.00			5,563,059.74	225,600.00	5,788,659.74
E.B.R - PRIMARIA	0	720	162	882	797,047.00	151,881.00	948,728.00	85,416.00	558,899.58	37,250.00	292,400.00	529,200.00			19,488,278.50	821,600.00	20,309,878.50
E.B.R - SECUNDARIA	3513	443	171	614	379,941.00	285,924.00	665,865.00	60,018.00	355,722.62	30,800.00	179,200.00	496,225.00			13,190,542.58	635,425.00	13,825,967.58
SEDE CENTRAL	0	9	5	14	9,112.00	5,436.00	15,548.00	1,401.00	6,897.08	5,135.00	5,600.00	8,400.00			347,820.95	14,000.00	351,820.95
T.P.R. - TECNICO PRODUCTIVO	0	3	5	8	3,117.00	4,382.00	7,500.00	676.00	3,687.67	450.00	1,200.00	4,800.00			147,872.04	6,000.00	153,872.04
Subtotal	3513	1333	521	1854	1,353,577.00	598,672.00	1,952,249.00	175,863.00	1,126,252.14	81,838.00	542,000.00	1,208,225.00			39,606,298.60	1,742,225.00	41,348,523.50
TOTAL	3513	1333	521	1854	1,353,577.00	598,672.00	1,952,249.00	175,863.00	1,126,252.14	81,838.00	542,000.00	1,208,225.00			39,606,298.60	1,742,225.00	41,348,523.50