



Instituto de Gobierno y de Gestión Pública

El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017

The Electronic Government; and its contribution to the efficiency, and management efficiency of the Municipality of Magdalena 2017

Línea de Investigación: Sistemas Administrativos del Estado

Recibido: 01 de agosto de 2017

Aprobado: 19 de mayo de 2017

32

RESUMEN:

El objetivo de la investigación fue determinar de qué manera, el gobierno electrónico, a través del uso de las tecnologías de información y comunicación, está asociado, a la eficiencia, y eficacia de la gestión en la Municipalidad Distrital de Magdalena del Mar. La metodología fue no experimental, transeccional, con diseño descriptivo, comparativo, y explicativo correlacional, se aplicó un cuestionario validado, a una muestra de 138 ciudadanos, estratificados según género, y nivel socioeconómico. Entre los resultados se encontró que, las dimensiones del gobierno electrónico, no están asociados al uso de las TIC, puesto que, de 24 TIC solo han sido implementadas 4 de ellas. En cuanto a la reducción de tiempos; se relacionó, con la reducción de los costos, con el mejor uso del e-gobierno, e incluso se estableció un modelo de comportamiento, de relación, de porcentaje de reducción de costos en función de porcentaje de reducción de tiempos (30% y 80%); para cada uno de los indicadores del e-gobierno al 95% de confianza. Simultáneamente, el 73%, de los ciudadanos calificaron como bajo, el nivel de inversión en el e-gobierno. Asimismo, el 37% de los ciudadanos se encontró insatisfecho por la implementación del e-gobierno, en la Municipalidad de Magdalena del Mar, coincidiendo con la (Corporación Latinobarómetro, 2013) respecto a la "Insatisfacción por parte de los ciudadanos en los servicios que reciben del Estado". Concluye que, el uso de las TIC, tienen un comportamiento similar a los indicadores del cumplimiento de las metas, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

Palabras clave: *e-gobierno, eficiencia, eficacia, inversión, satisfacción*

ABSTRACT:

The objective of the research was to determine in what way, electronic government, through the use of information and communication technologies, is associated to the efficiency and effectiveness of the management in the District Municipality of Magdalena del Mar. The methodology It was non-experimental, transectional, with a descriptive, comparative, and correlational explanatory design, a validated questionnaire was applied to a sample of 138 citizens, stratified by gender, and socioeconomic level. Among the results, it was found that the dimensions of electronic government are not associated with the use of ICT, since only 4 of them have been implemented in 24 ICTs. Regarding the reduction of times; it was related, with the reduction of costs, with the best use of e-government, and even a model of behavior, of relationship, percentage of cost reduction was established in function of percentage of reduction of times (30% and 80%). %); for each of the indicators of e-government to 95% confidence. Simultaneously, 73% of the citizens rated as low the level of investment in e-government. Likewise, 37% of the citizens were dissatisfied with the implementation of e-government, in the Municipality of Magdalena del Mar, coinciding with the (Corporación Latinobarómetro, 2013) regarding "Dissatisfaction by citizens in services that they receive from the State." Concludes that, the use of ICT, have a behavior similar to the indicators of compliance with the goals, by the Municipality of Magdalena del Mar.

Keywords: *e-government, efficiency, effectiveness, investment, satisfaction*

AUTOR

Autor. Dr. Walter Montero Marcos. Bachiller en Ciencias con mención en Matemáticas por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Master en el Executive MBA por INCAE, Alajuela, Costa Rica y la Univ. Adolfo Ibañez, Chile. Master en Ciencias de la Computación Universidad de Cantabria, España. Docente ESAN. Docente del Programa de Especialización para Ejecutivos, Lima, Perú. Correo: montero.walter@gma il.com

INTRODUCCIÓN

33

La investigación aborda a nivel de gobierno local, el tema de la tecnología de la información y, como ayuda en la formación de la ciudadanía, a su vez, en la legitimidad del sistema democrático. Simultáneamente, el Estado debe proveer un servicio de atención eficiente al contribuyente, por ello es importante acotar que el conocimiento de la ciudadanía es un factor fundamental para el crecimiento de un país.

La modernización del estado, según (Tejada, 2014), señala que, “la gestión gubernamental y administración pública es necesaria para mejorar el desempeño general del Estado en el servicio a sus ciudadanos y solo es posible a través del despliegue y el uso eficiente de las TIC”. En Perú, La (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática-ONGEI, 2016): “En su calidad de ente Rector del Sistema Nacional de Informática, se encarga de liderar los proyectos, la normatividad, y las diversas actividades que en materia de Gobierno Electrónico realiza el Estado. Entre sus actividades permanentes se encuentran las vinculadas a la normatividad informática, la seguridad de la información, el desarrollo de proyectos emblemáticos en Tecnologías de la Información, y la Comunicación (TIC), brindar asesoría técnica e informática a las entidades públicas, así como, ofrecer capacitación y difusión en temas de Gobierno Electrónico, la modernización, y descentralización del Estado”. Así mismo se ha notado que, en los diferentes organismos del estado, los ciudadanos encuentran las dificultades, cuando realizan gestiones administrativas, como: Trámites administrativos complejos, sacar una partida de nacimiento desde un lugar distinto al lugar de nacimiento, acreditar pagos efectuados en el SAT-SUNAT, según (SUNEDU, 2015) “No hay intercambio en el acceso de información a los grados, títulos, certificados de estudios”, al presentarse una licitación con el Estado, se debe ser el representante legal de una empresa, para lo cual debe ir a otra institución del Estado a que le expidan un documento que ellos podrían leer directamente, si tuvieran acceso a esa información, entre otros casos. La cifra de ciudadanos en lima según datos del (INEI, 2016) “fue de 9 millones 985 mil 664 personas”. Por otro lado, en aras de la estructura digital (Hurtado, 2017) indico “Que la red dorsal nacional de fibra óptica (RDNFO) es vital para la integración digital del Perú”. Para abordar la investigación, fue necesario plantear el siguiente objetivo General: Determinar de qué manera el e-gobierno, a través del uso de las tecnologías de información y comunicación, está asociado, a la eficiencia y a la eficacia de la gestión en la Municipalidad Distrital de Magdalena del Mar.

Objetivos Específicos

OE1: Establecer cómo las dimensiones del e-gobierno están asociados al uso de las TIC, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

OE2: Establecer, cómo se relaciona, el uso de las TIC, y el cumplimiento de metas, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

34

OE3: Construir un modelo de la reducción de tiempos, con la reducción de costos, utilizando mejor el e-gobierno, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

OE4: Determinar de qué manera las TIC de las cuatro dimensiones del e-gobierno, serían utilizadas por los ciudadanos, del Distrito de Magdalena del Mar.

OE5: Determinar de qué manera, el uso de las TIC de los ciudadanos; están relacionadas con el uso de las TIC, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

OE6: Evaluar las razones por las que, los ciudadanos no utilizarían el e-gobierno; en el Distrito de Magdalena del Mar.

OE7: Evaluar los niveles de inversión, en el e-gobierno de la Municipalidad de Magdalena del Mar, según los ciudadanos.

OE8: Evaluar los niveles de satisfacción, por el e-gobierno implantado por la Municipalidad de Magdalena del Mar, según los ciudadanos.

Importancia de la investigación

La presente investigación permitió realizar recomendaciones, para mejorar el acceso a la información, y analizar la toma de decisiones, ya que, esto es clave en la búsqueda de los componentes necesarios para crear el portal, y todo el sistema que lo soporta.

Entre la teorías que sustentaron los fundamentos teóricos de la investigación, se encuentra: el nuevo paradigma presentado por (Naser & Concha, 2011), cuya propuesta es de 4 tipos de relaciones que son: la relación de Gobierno a Gobierno, la relación de Gobierno a Ciudadano, la relación de Gobierno a Empresa, y la relación de Gobierno ha Empleado. El aporte teórico de (Naser & Concha, "El gobierno electrónico en la gestión pública", 2011), es la propuesta de 4 dimensiones: La dimensión externa, la dimensión interna, la dimensión de red, y la dimensión de promoción, con un total de 24 indicadores, que podrían ser modificados en la medida que se haga un seguimiento de, cómo se ejecutan en el proceso de implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Magdalena del Mar. En adición, la propuesta de implementación del modelo de gobierno electrónico podría ampliarse a cualquier Gobierno Local, Provincial y Regional. Igualmente, se revisó investigaciones previas como las que a continuación se indican: (Soler, 2013), en su tesis titulada "Calidad y Rendimiento de Sitios Web de E-Government. Aplicación a la Administración Local", en España, tuvo como objetivo principal poner de manifiesto la necesidad que tienen las administraciones públicas de evaluar sus páginas web. Uno de los resultados del estudio fue: "Por un lado, se definen los 56 parámetros de calidad y contenido en sitios web de la administración pública municipal". (Sandoval, 2008), en su tesis titulada "Gobierno Electrónico: Elementos de Facilidad de Uso y Valor Público de los Portales de Internet Local en México", Distrito Federal-México, cuya investigación se enfocó a estudiar dos de sus posibles características sustantivas, una de ellas fue: "1) La usabilidad o facilidad de uso de sus páginas y por lo tanto del portal en su conjunto, tuvo como finalidad, en estudiar las características en los portales, fue establecer una serie de elementos de contenido y de funcionalidad para que a través

de ellos los sitios web oficiales ofrezcan una mejor herramienta de comunicación e interacción entre gobierno y ciudadanos. Este estudio concluyó: El gobierno electrónico es una herramienta actual capaz de cumplir con los requerimientos de la Nueva Gestión Pública”. (Cumana & Marva, 2009), “cuyo objetivo fue dar una visión teórica de los beneficios que el uso del Gobierno Electrónico puede ofrecer a las actividades realizadas por los entes gubernamentales, y a la mejoría de la relación Gobierno-Empresa-Ciudadano mediante el uso de estas herramientas. Concluyó que, el gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela abre nuevos caminos de integración en la administración pública, dando cabida a todos los sectores de la nación, como los ciudadanos, las empresas y los trabajadores de la administración gubernamental e integrándolos para lograr un funcionamiento adecuado en las operaciones llevadas a cabo por los entes que conforman el organigrama organizativo del gobierno”. (Naser & Concha, 2012), “concluyeron que, las políticas de transparencia que se están impulsando en América Latina gracias a las legislaciones que han ido aprobando los estados son un fuerte impulso para el gobierno abierto, y constituyen una genuina oportunidad para fortalecer la democracia”. (Kaufman, 2005), “En relación a potencialidades del gobierno electrónico reforzador de la e-ciudadanía, concluye que, el gobierno electrónico y sus formas de e-democracia son oportunidades de cambio para un futuro cercano. La tecnología, bien usada, es un potenciador de interacciones y, también, una excelente excusa para la reformulación de la arquitectura entre lo público y lo privado, una oportunidad para generar interacción en lo virtual”. El uso de los móviles en el Perú, citado por (Panorama Consulting Solutions, 2016), “permitiría a los ciudadanos tomar conocimiento a través de un aplicativo, conocer las actividades, acciones, agendas, promociones, licitaciones, y todas las actividades al interior y exterior de la Municipalidad de Magdalena del Mar, adaptando la propuesta de la presente investigación.” Para (García, 2013), en el “Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque”, concluye que: “En la actualidad el Gobierno Regional de Lambayeque se encuentra en la segunda etapa llamada de interacción de gobierno electrónico según Layne y Lee con características como interacción limitada, integración, aplicaciones intranet, y búsqueda básica.” En el artículo Tecnologías de información y comunicación en la conformación de ciudadanía: una mirada constructivista, publicado por la Universidad de Zulia en el año 2008, citado en (Peña, Díaz, & Vargas, 2008), se establece que, “las TIC se han fundamentado en un criterio de beneficio económico. Los gobiernos legislan en materia tecnológica pero no operacionalizan acciones concretas.” El (Banco Mundial, 2016), en su informe sobre “el desarrollo mundial 2016: Dividendos digitales”, tuvo como principal conclusión que “las estrategias de desarrollo digital deben ser más amplias que las estrategias de TIC. La conectividad para todos sigue siendo un objetivo importante y un gran desafío. Empero, los países también deben crear condiciones favorables para que la tecnología sea eficaz. Si faltan los complementos analógicos, el impacto en el desarrollo será decepcionante”. Con el paso del tiempo, las tecnologías van tomando cada vez más importancia, en todos los sectores, así se puede apreciar en las

conclusiones de (Curioso, Saldias, & Zambrano, 2013), donde hace referencia a las Historias clínicas electrónicas como “un sistema informático práctico (pero aún en desarrollo) y útil que satisface en general a los médicos y a los pacientes”. Por otro lado, (Armijo, M. y Bonnefoy, J., 2005), respecto a eficiencia sostuvo que: “Producir la mayor cantidad de servicios o prestaciones posibles dado el nivel de recursos de los que se dispone o bien, alcanzar un nivel determinado de servicios utilizando la menor cantidad de recursos posible”. Finalizando con las teorías consultadas, (Mokate, 2002), en el documento publicado por Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES) “La definición y la interpretación de la eficiencia resultan más complejas que en el caso de eficacia. Hay muchas más interpretaciones del concepto de eficiencia y algún grado de prejuicio en contra del concepto.”

MÉTODO E INSTRUMENTO

TIPO DE ESTUDIO

Según (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2016): “En el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto”. En tal sentido, la investigación fue de tipo no experimental, transeccional, de diseño descriptivo comparativo y explicativo correlacional, que busca describir las relaciones entre las variables del e-gobierno en sus diferentes dimensiones, con eficiencia y eficacia de gestión de la Municipalidad distrital de Magdalena del Mar.

POBLACIÓN

En el distrito de Magdalena del Mar al año 2016, según el INEI la población fue de 54,656 habitantes, de los cuales 36,237 (66.3%) corresponden a las edades entre 18 y 70 años, cantidad que sirvió para calcular el tamaño de la muestra.

MUESTRA

Siendo la población de 36,237 ciudadanos entre 18 y 70 años; una vez aplicado la fórmula muestral, se tomó como muestra a 138 ciudadanos entre 18 y 70 años del distrito de Magdalena del Mar, a su vez, fue distribuida de acuerdo con (Apeim, 2016), según el nivel socioeconómico de los hogares.

CRITERIO DE INCLUSION

Son los siguientes: a) Ser considerado hábil para elegir. b) Pertenecer al rango de edad entre 18 y 70 años. c) Hombres y mujeres. d) Pertenecientes a los niveles socioeconómicos A, B, C, D, y E

CRITERIO DE EXCLUSIÓN

Los criterios de exclusión fueron los siguientes: Ciudadanos no habilitados para elegir y ciudadanos menores de 18 y mayores de 70 años.

INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizó dos instrumentos: 1.- Un cuestionario que, se aplicó a los ciudadanos para medir los indicadores de la dimensión externa con respuestas de opción múltiple. 2.- Adicionalmente, una

guía de entrevista estructurada, para medir los indicadores del e-gobierno, que se aplicó a los funcionarios de la Municipalidad de Magdalena del Mar

37

TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

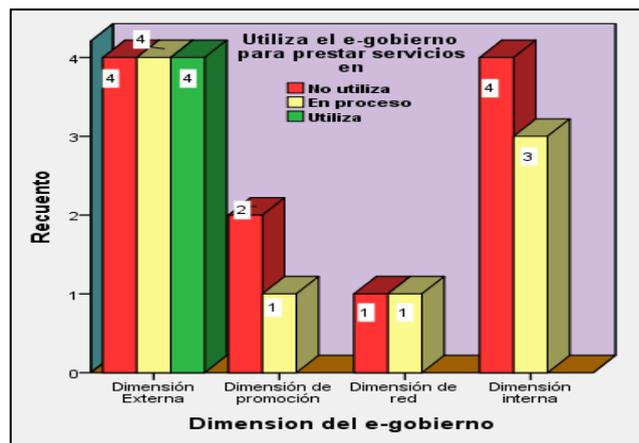
Se utilizó el software estadístico SPSSv24 para el análisis descriptivo e inferencial de la información recolectada Estadísticas que permitieron encontrar correlaciones o comparaciones.

RESULTADOS

1. Uso del e-gobierno para la prestación de servicios, por parte de la municipalidad de Magdalena del Mar.

En el gráfico 1 se observa que, de los 24 indicadores del e-gobierno diseñados en la presente investigación, en base a lo propuesto por las Naciones Unidas, y el Banco Mundial, sólo se utilizan 4 indicadores, para prestar los servicios en la dimensión externa del gobierno electrónico en la Municipalidad de Magdalena del Mar.

Gráfico 1 Uso de indicadores del e-gobierno para la prestación de servicios



Fuente: Matriz de respuestas de cuestionarios aplicado a funcionarios de la Municipalidad de Magdalena del Mar, a través de la Gerencia de Tecnología de información

Elaboración: Propia

2. Análisis de la asociación entre las dimensiones del e-gobierno y el uso de las TIC

Para el análisis de las dimensiones del e-gobierno, y el uso de las TIC, se plantearon las siguientes Hipótesis:

H0: Las dimensiones del e-gobierno no están asociados al uso de las TIC por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

H1: Las dimensiones del e-gobierno están asociados al uso de las TIC por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

Para contrastar la primera hipótesis estadística, se utilizó el estadístico chi-cuadrado, a un nivel de significancia de $\alpha=0.05$, el mismo que, se comparó con el valor de significancia que resultó del análisis de la prueba de hipótesis. **Prueba de la primera hipótesis específica:** El resultado del cálculo del estadístico de prueba, así como el valor p de la significancia estadística se presenta a continuación (tabla 1).

Tabla 1 Prueba de chi-cuadrado primera hipótesis específica

	Valor	Significación df (bilateral)	asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	5,102 ^a	6 ,531	
Razón de verosimilitud	6,633	6 ,356	
Asociación lineal por lineal	2,635	1 ,105	
N de casos válidos	24		

Fuente: Matriz de respuestas de cuestionarios aplicado a funcionarios de la Municipalidad de Magdalena del Mar, a través de la Gerencia de Tecnología de información.

Elaboración: Propia

Se puede apreciar en la tabla 1, el p-valor fue de $0,531 > \alpha=0.05$, por lo que se acepta la hipótesis nula H0: Las dimensiones del e-gobierno no están asociados al uso de las TIC, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

3. Relación entre el uso de las TIC, y el cumplimiento de metas por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

Para la determinación de la relación entre el uso de las TIC, y el cumplimiento de metas por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar; primeramente, se presenta en la (tabla 2), los indicadores del e-gobierno, en términos de si son utilizados, están en proceso de ser utilizados, o no son utilizados; así como también el cumplimiento de metas para el año 2016 en porcentajes.

Tabla 2 Uso del e-gobierno y cumplimientos de metas (2016) de la Municipalidad de Magdalena del Mar

Indicadores del e-gobierno	Utiliza el e-gobierno para prestar servicios	Cumplimiento de metas 2016 (%)
Uso de las TIC por parte de empresas.	No utiliza	20
Uso de las TIC por parte de ciudadanos.	En proceso	30
Uso de las TIC por parte de líderes sociales.	No utiliza	30
Las Agendas.	En proceso	30
Los Boletines.	En proceso	30
Las Directivas.	No utiliza	0
La formación de empleados.	No utiliza	0
Las Nominas.	No utiliza	0
Las Promociones.	En proceso	30
El Reglamento Interno.	No utiliza	0
Interacción con ciudadanos en elecciones.	En proceso	60
Interacción con ciudadanos en Licitaciones.	Utiliza	80
Interacción con ciudadanos en venta.	No utiliza	0
Prestar servicios de Cultura.	En proceso	30
Prestar servicios de Educación.	No utiliza	0
Prestar servicios de Empleo.	Utiliza	80
Prestar servicios de Pago de Impuesto.	En proceso	80
Prestar servicios de Registro Civil.	No utiliza	50
Acceso a la información.	Utiliza	90
Acceso de información con entidades privadas.	No utiliza	20
Acceso de información con entidades públicas.	En proceso	50
Interacción con Fiscalización.	En proceso	50
Interacción con Peritos.	No utiliza	20
Interacción con Seguridad ciudadana.	Utiliza	80

Fuente: Matriz de respuestas de cuestionarios aplicado a funcionarios de la Municipalidad de Magdalena del Mar, a través de la Gerencia de Tecnología de información.

Elaboración: Propia

Como se observó en la (tabla 2), los indicadores del uso de las TIC, tienen un comportamiento similar a los indicadores del cumplimiento de las metas por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar, es decir, el no uso de las TIC y las que están en proceso tienen un porcentaje de cumplimiento bajo, mientras que las utilizadas tienen un porcentaje de cumplimiento alto. Para el análisis de la relación entre el uso de las TIC y el cumplimiento de metas, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar, se planteó la segunda hipótesis específica:

H₀: El uso de las TIC no están relacionados con el cumplimiento de las metas por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

H₁: El uso de las TIC están relacionados con el cumplimiento de las metas por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

Para dar respuesta a la segunda hipótesis, se utilizó el estadístico Rho de Spearman, a un nivel de significancia de $\alpha=0.05$, el mismo que, se comparó con el valor de significancia que resultó del análisis de la prueba de hipótesis.

Tabla 3 Correlación entre el uso de las TIC y cumplimientos de metas por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar

	Utiliza el e-gobierno para prestar servicios de	Cumplimiento de metas 2016 (%)
Rho	de	,848**
Spearman	prestar servicios de	,000
	Coefficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	.
	N	24
	Cumplimiento de metas 2016 (%)	,848**
	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	,000
	N	24

Fuente: Matriz de respuestas de cuestionarios aplicado a funcionarios de la Municipalidad de Magdalena del Mar, a través de la Gerencia de Tecnología de información

Elaboración: Propia

Como se apreció en la (tabla 3), el Rho de Spearman fue de 0,848, y el p-valor fue de $0,000 < \alpha = 0,05$, por lo que, se rechaza la hipótesis nula H_0 : El uso de las TIC, no están relacionados con el cumplimiento de las metas por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar. En consecuencia, se aceptó la segunda hipótesis específica de la investigación H_1 : El uso de las TIC, están relacionados con el cumplimiento de las metas por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

4. Determinación de la eficiencia con el mejor uso del e-gobierno de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

Para la determinación de la eficiencia con el mejor uso del e-gobierno de la Municipalidad de Magdalena del Mar, se consideró, la relación entre la reducción de tiempos, y costos, lo cual revelo que, frente a la reducción de tiempos, los costos también se reducen; resultando de esta manera una mejor eficiencia. Los resultados se presentan en la (tabla 4).

Tabla 4 Reducción de costos y de tiempo con el mejor uso de la del e-gobierno de la Municipalidad de Magdalena del Mar

41

Indicadores del e-gobierno	Reduccion del tiempo con el mejor uso del e-gobierno (%)	Reduccion de costos con el mejor uso del e-gobierno (%)
Las Directivas.	80	80
El Reglamento Interno.	80	80
Acceso a la información.	80	60
Prestar servicios de Registro Civil.	70	40
La formación de empleados.	60	50
Interacción con ciudadanos en venta.	60	60
Interacción con ciudadanos en elecciones.	60	60
Interacción con Fiscalización.	60	50
Prestar servicios de Empleo.	60	40
Interacción con Peritos.	50	30
Uso de las TIC por parte de ciudadanos.	50	40
Las Agendas.	50	40
Los Boletines.	50	50
Las Promociones.	50	50
Prestar servicios de Cultura.	50	40
Uso de las TIC por parte de empresas.	40	40
Uso de las TIC por parte de lideres sociales.	40	50
Las Nominas.	40	40
Prestar servicios de Educación.	40	40
Prestar servicios de Pago de Impuesto.	40	40
Acceso de información con entidades públicas.	40	40
Interacción con Seguridad ciudadana.	40	40
Acceso de información con entidades privadas.	30	30
Interacción con ciudadanos en Licitaciones.	30	30

Fuente: Matriz de respuestas de cuestionarios aplicado a funcionarios de la Municipalidad de Magdalena del Mar, a través de la Gerencia de Tecnología de información
Elaboración: Propia

Como se visualizó en la tabla 4, el indicador de las TIC en las directivas, tendría una reducción del 80% del tiempo, con el mejor uso de e-gobierno, y de igual manera con la reducción del 80% de costos. Estos resultados conducen a plantear la tercera hipótesis específica:

H0: La reducción de tiempos; no están relacionadas, con la reducción de costos, utilizando mejor el e-gobierno, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

H1: La reducción de tiempos; están relacionadas, con la reducción de costos, utilizando mejor el e-gobierno, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar. Prueba de la tercera hipótesis específica: Para contrastar la tercera hipótesis estadística, se utilizó el estadístico R de Pearson, a un nivel de significancia de $\alpha=0.05$, el mismo que, se comparó con el p-valor de significancia, resultando del análisis de la prueba de hipótesis, que se presentan a continuación.

Tabla 5 Prueba de correlación entre reducción del tiempo y el costo con el mejor uso del e-gobierno, de la Municipalidad de Magdalena del Mar

R	R cuadrado	R ajustado	Error estándar de la estimación
,803	,644	,610	8,368

Fuente: Matriz de respuestas de cuestionarios aplicado a funcionarios de la Municipalidad de Magdalena del Mar, a través de la Gerencia de Tecnología de información

Elaboración: Propia

42

En la tabla 5, se presentó el valor r de Pearson que resulto ser de 0,803, cuyo valor expresa que, existe una fuerte relación entre la reducción de tiempos, y la reducción de costos, con el mejor uso del e-gobierno por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar. Ver (tabla 6).

Tabla 6 Análisis de significancia del modelo entre reducción de tiempo y costos con el mejor uso el e-gobierno, de la Municipalidad de Magdalena del Mar

	Suma de cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	2662,674	2	1331,337	19,011	,000
Residuo	1470,659	21	70,031		
Total	4133,333	23			

Fuente: Matriz de respuestas de cuestionarios aplicado a funcionarios de la Municipalidad de Magdalena del Mar, a través de la Gerencia de Tecnología de información

Elaboración: Propia

En la tabla 6, se observó que, el p-valor= 0,000< α =0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula H0: La reducción de tiempos; no están relacionadas, con la reducción de costos, utilizando mejor el e-gobierno, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar. En consecuencia, se aceptó la tercera hipótesis específica de la investigación H1: La reducción de tiempos; están relacionadas, con la reducción de costos, utilizando mejor el e-gobierno, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar, e incluso se puede establecer un modelo de comportamiento, de relación de costos en función de tiempos. Lo que quiere decir que, la función de costos en relación al tiempo queda establecida de la siguiente manera:

$$\text{costos} = 38,01 - 0,38 * \text{tiempo} + 9,78E-3 * \text{tiempo} * \text{tiempo}.$$

43

5. Diferencias de promedios de porcentajes de ciudadanos que utilizarían las dimensiones del e-gobierno, en el Distrito de Magdalena del Mar

En la tabla 7, se presenta los promedios de porcentajes de ciudadanos que utilizarían las TIC, por cada dimensión del e-gobierno de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

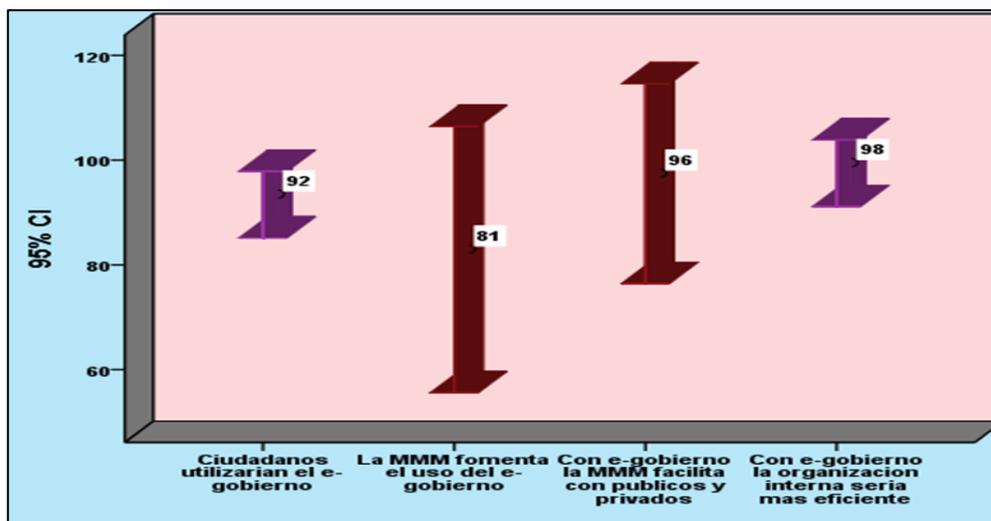
Tabla 7 Promedios de porcentajes de ciudadanos que utilizarían las dimensiones del e-gobierno, en el distrito de Magdalena del Mar

	Ciudadanos utilizarían el gobierno	La MMM fomenta el uso del e-gobierno	Con e-gobierno la MMM facilita el uso con públicos y privados	e-laCon e-gobierno la organización interna sería más eficiente
Media	89,75	82,00	95,50	97,43
Numero de indicadores	12	3	2	7
Desviación estándar	5,345	2,646	2,121	,787

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos de Magdalena del Mar.
Elaboración: Propia

En la tabla 7, se observó que los promedios de porcentajes de ciudadanos que utilizarían la dimensiones de e-gobierno están entre 90% y 95%. Estos mismos resultados se puede observar en el gráfico 11.

Gráfico 2 Porcentajes promedios de los indicadores del e-gobierno por cada dimensión, de los ciudadanos del distrito de Magdalena del Mar



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos de Magdalena del Mar.
Elaboración: Propia

Del análisis de los datos, se puede notar que habría diferencias significativas entre los porcentajes de los ciudadanos que utilizarían las TIC del e-gobierno diseñado en la presente investigación, lo que permitió plantear la cuarta hipótesis específica:

H_0 : Los promedios de porcentajes, de los ciudadanos que utilizarían las TIC, de las cuatro dimensiones del e-gobierno, no tienen diferencias significativas entre ellos.

H_1 : Los promedios de porcentajes, de los ciudadanos que utilizarían las TIC, de las cuatro dimensiones del e-gobierno, tienen diferencias significativas entre ellos.

Prueba de la cuarta hipótesis específica:

Para contrastar la cuarta hipótesis específica, se utilizó el estadístico F de Fisher a un nivel de significancia de $\alpha=0.05$, el mismo que, se comparó con el p-valor de significancia, que resultó del análisis de la prueba de hipótesis, y se presentan en la tabla 8.

Tabla 8 Análisis de varianza para la diferencia de medias

	Suma cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	585,536	3	195,179	11,602	,000
Dentro de grupos	336,464	20	16,823		
Total	922,000	23			

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos de Magdalena del Mar.

Elaboración: Propia

En la tabla 8, se presenta el valor F de Fisher que resultó ser de 11,602, con un p-valor = $0,000 < \alpha = 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis H_0 . Los promedios de porcentajes, de los ciudadanos que utilizarían las TIC, de las cuatro dimensiones del e-gobierno, no tienen diferencias entre ellos. Lo que quiere decir que, se acepta la hipótesis de investigación en el sentido que, los ciudadanos utilizarían las TIC en mayor porcentaje de la dimensión externa, dimensión de red y la dimensión interna.

Estos resultados comparativos se pueden observar en los resultados de la prueba HSD Tukey, de subconjunto, y de comparaciones múltiples dos a dos, que se presentan en la tabla 9 y tabla 10.

45

Tabla 9 Porcentaje de ciudadanos que utilizarían las TIC por subconjunto

Dimensión del e-gobierno	N	Subconjunto para $\alpha= 0.05$	
		1	2
Dimensión de promoción	3	82,00	
Dimensión Externa	12	89,75	89,75
Dimensión de red	2		95,50
Dimensión interna	7		97,43
Sig.		,075	,079

Se visualizan las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

a. Utiliza el tamaño de la muestra de la media armónica = 3,775.

b. Los tamaños de grupo no son iguales. Se utiliza la media armónica de los tamaños de grupo. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos de Magdalena del Mar.

Elaboración: Propia

Tabla 10 Comparaciones múltiples dos a dos de los porcentajes de ciudadanos que utilizarían las TIC de las dimensiones

(I) Dimensión del e-gobierno	(J) Dimensión del e-gobierno	Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
					Límite inferior	Límite superior
Dimensión Externa	Dimensión de promoción	7,750*	2,648	,038	3,34	15,16
	Dimensión de red	-5,750	3,133	,287	-14,52	3,02
	Dimensión interna	-7,679*	1,951	,004	-13,14	-2,22
Dimensión promoción	Dimensión Externa	-7,750*	2,648	,038	-15,16	-,34
	Dimensión de red	-13,500*	3,744	,009	-23,98	-3,02
	Dimensión interna	-15,429*	2,830	,000	-23,35	-7,51
Dimensión red	Dimensión Externa	5,750	3,133	,287	-3,02	14,52
	Dimensión promoción	13,500*	3,744	,009	3,02	23,98

	Dimensión interna	-1,929	3,289	,935-11,13	7,28
	Dimensión Externa	7,679*	1,951	,0042,22	13,14
Dimensión interna	Dimensión de promoción	de 15,429*	2,830	,0007,51	23,35
	Dimensión de red	1,929	3,289	,935-7,28	11,13

*. La diferencia de medias es significativa en el nivel 0.05.

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos de Magdalena del Mar.

Elaboración: Propia

6. Determinación de como el uso de las TIC de los ciudadanos, están relacionados con el uso de las TIC, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

Para la determinación de como el uso de las TIC de los ciudadanos están relacionados con el uso de las TIC, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar, se estableció la relación entre porcentajes de ciudadanos que utilizarían las TIC, y el uso actual de los 24 indicadores del e-gobierno, de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

En la tabla 11, se presenta la relación entre porcentajes de los ciudadanos que utilizarían las TIC, y el uso actual de los 24 indicadores del e-gobierno, de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

Tabla 11 Relación entre porcentajes de ciudadanos que utilizarían las TIC y el uso actual de los 24 indicadores del e-gobierno, de la municipalidad de Magdalena del Mar

Número	Indicadores del e-gobierno	Porcentaje de ciudadanos que utilizarían las TIC	Utiliza el e-gobierno para prestar servicios de
1	Interacción con ciudadanos en Licitaciones.	85	Utiliza
2	Prestar servicios de Empleo.	95	Utiliza
3	Acceso a la información.	96	Utiliza
4	Interacción con Seguridad ciudadana.	95	Utiliza
5	Uso de las TIC por parte de ciudadanos.	83	En proceso
6	Las Agendas.	96	En proceso
7	Los Boletines.	98	En proceso
8	Las Promociones.	97	En proceso
9	Interacción con ciudadanos en elecciones.	87	En proceso
10	Prestar servicios de Cultura.	92	En proceso

47

11	Prestar servicios de Pago de Impuesto.	91	En proceso	Fuentes: -
12	Acceso de información con entidades públicas.	97	En proceso	Matriz de respuesta
13	Interacción con Fiscalización.	90	En proceso	s de
14	Uso de las TIC por parte de empresas.	79	No utiliza	cuestiona
15	Uso de las TIC por parte de líderes sociales.	84	No utiliza	rios aplicado
16	Las Directivas.	98	No utiliza	a
17	La formación de empleados.	98	No utiliza	funcionari
18	Las Nóminas.	97	No utiliza	os de la
19	El Reglamento Interno.	98	No utiliza	Municipali
20	Interacción con ciudadanos en venta.	78	No utiliza	dad de
21	Prestar servicios de Educación.	91	No utiliza	Magdalen
22	Prestar servicios de Registro Civil.	93	No utiliza	a del Mar,
23	Acceso de información con entidades privadas.	94	No utiliza	a través de la
24	Interacción con Peritos.	84	No utiliza	Gerencia de

Tecnología de información

-Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos de Magdalena del Mar.

Elaboración: Propia

Esto conlleva a plantear la quinta hipótesis específica:

H₀: Los porcentajes de ciudadanos que utilizarían las TIC, no tienen una relación significativa con el uso de las TIC, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

H₁: Los porcentajes de ciudadanos que utilizarían las TIC, tienen una relación significativa con el uso de las TIC, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

Para contrastar la quinta hipótesis específica, se utilizó el estadístico R de Spearman a un nivel de significancia de $\alpha=0,05$, el mismo que se comparó con el p-valor de significancia, que resultó del análisis de la prueba de hipótesis, y se presentan en la tabla 12.

		Utiliza el e-gobierno	Porcentaje de
		para prestar servicios de	ciudadanos que utilizarían las TIC
Rho de Spearman	Utiliza el e-gobierno para prestar servicios de	Coefficiente de correlación	de 1,000 ,052
		Sig. (bilateral)	. ,810

48

	N	24	24
Porcentaje de ciudadanos que utilizarían las TIC	Coeficiente de correlación	,052	1,000
	Sig. (bilateral)	,810	.
	N	24	24

Tabla 12 Correlación entre porcentajes de ciudadanos que utilizarían las TIC y el uso actual de los 24 indicadores del e-gobierno, de la municipalidad de Magdalena del Mar

Fuentes: -Matriz de respuestas de cuestionarios aplicado a funcionarios de la Municipalidad de Magdalena del Mar, a través de la Gerencia de Tecnología de información

-Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos de Magdalena del Mar.

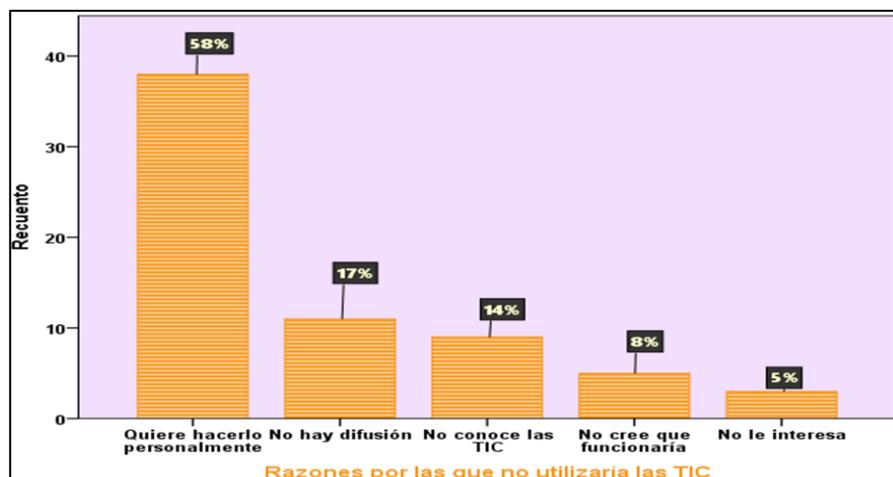
Elaboración: Propia

Como se aprecia en la tabla 12, el p-valor fue de $0,810 > \alpha=0.05$, por lo que se acepta la hipótesis nula H_0 : Los porcentajes de ciudadanos que utilizarían las TIC, no tienen una relación significativa con el uso de las TIC, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar. En consecuencia, se rechazó la quinta hipótesis específica de la investigación H_1 : Los porcentajes de ciudadanos que utilizarían las TIC, tienen una relación significativa con el uso de las TIC, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

7. Evaluación de las razones por las que los ciudadanos no utilizarían el e-gobierno, en el distrito de Magdalena del Mar.

En el gráfico 3, se observa que el 58%, de los ciudadanos no utilizarían el e-gobierno por querer hacerlo personalmente, el 17% porque no hay difusión, el 14% porque no conoce las TIC, el 8% porque no cree que funcionaría, y el 5% porque no le interesa.

Gráfico 3 Razones por las que, los ciudadanos no utilizarían las TIC del e-gobierno en el distrito de Magdalena del Mar



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos de Magdalena del Mar.

Elaboración: Propia

49

Sexta hipótesis específica

Las razones por las que, los ciudadanos no utilizarían el e-gobierno, en el distrito de Magdalena del Mar, son; principalmente porque no conocen las TIC, porque prefieren hacerlo personalmente, y porque no les interesa.

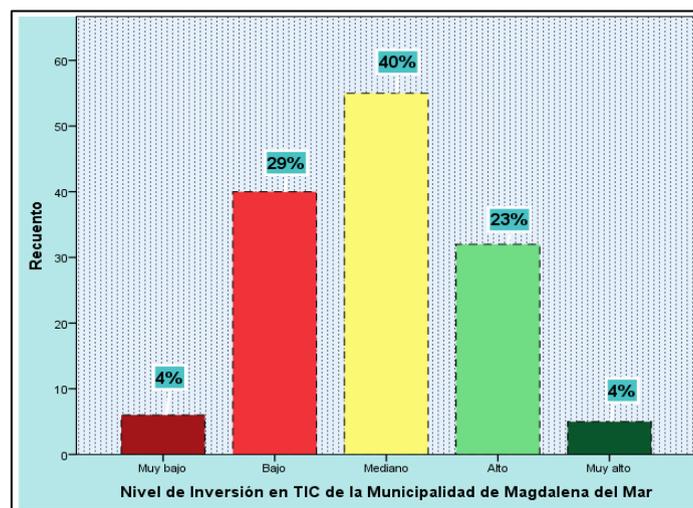
Contrastación de la sexta hipótesis

En lo observado de los resultados del grafico 3, se confirma la sexta hipótesis específica, por cuanto los ciudadanos no utilizarían el e-gobierno, porque: quieren hacerlo personalmente, no hay difusión, no conocen las TIC, no creen que funcionaria, y no les interesa.

8. Evaluación de los niveles de inversión en el e-gobierno de la Municipalidad de Magdalena del Mar, según los ciudadanos.

En el gráfico 4, se observa que el 73%, de los ciudadanos calificaron entre muy bajo, bajo y mediano, y solo el 27%, entre alto y muy alto, nivel de inversión por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar en el e-gobierno.

Gráfico 4 Nivel de inversión en el e-gobierno según los ciudadanos



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos de Magdalena del Mar.
Elaboración: Propia

Séptima hipótesis específica

Los niveles de inversión, en el e-gobierno de la Municipalidad de Magdalena del Mar, según los ciudadanos, está entre bajo y mediano.

Contrastación de la séptima hipótesis

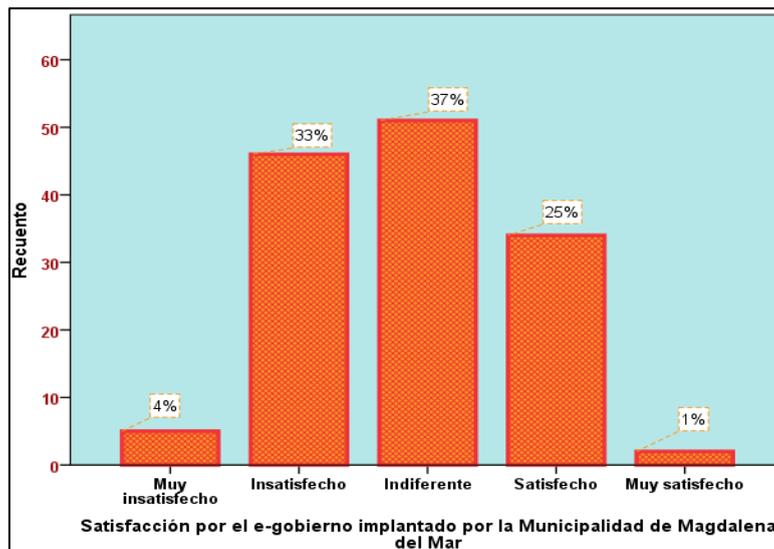
En lo observado de los resultados en el gráfico 4, se confirma la séptima hipótesis específica, por cuanto los niveles de inversión, en el e-gobierno de la Municipalidad de Magdalena del Mar, según los ciudadanos, están en muy bajo, bajo, mediano, alto y muy alto.

9. Evaluación de los niveles de satisfacción por el e-gobierno implantado por la municipalidad según los ciudadanos.

En el gráfico 5, se observa que el 37%, de los ciudadanos se sienten insatisfechos, y el 26%, satisfechos, por el e-gobierno implantado por la Municipalidad de Magdalena del Mar.

Gráfico 5 Satisfacción del e-gobierno implantado por la Municipalidad de Magdalena del Mar

50



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos de Magdalena del Mar.
Elaboración: Propia

Octava hipótesis específica

El nivel de satisfacción, por el e-gobierno implantado por la Municipalidad de Magdalena del Mar, según los ciudadanos, es mayormente de insatisfechos.

Contrastación de la octava hipótesis

En lo observado en los resultados del gráfico 5, se confirma la octava hipótesis específica, por cuanto el nivel de satisfacción, por el e-gobierno implantado por la Municipalidad de Magdalena del Mar, según los ciudadanos, es muy insatisfecho, insatisfecho, indiferente, satisfecho, muy satisfecho.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación, evidencian que tanto los ciudadanos, como los funcionarios de la Municipalidad de Magdalena del Mar, de cara al cuestionario aplicado a los ciudadanos y a las entrevistas con funcionarios, coinciden con lo expuesto en el informe de las Naciones Unidas denominado, "El gobierno electrónico en la Gestión Pública", citado en la presente investigación, (Naser & Concha, 2011), en el cual se sostiene que:

“Por su parte, la utilización de estas tecnologías en la gestión pública puede traer grandes beneficios pues constituyen pilares fundamentales para la modernización y eficacia del Estado, ayudan al control interno y externo aportando transparencia al sector público, disminuye costos del sector público al compartir recursos, ayudan a la descentralización acercando el gobierno a los ciudadanos y facilitan la participación ciudadana en los procesos de tomas de decisiones, entre otros”.

51

Como se puede apreciar, de los resultados obtenidos, se desglosa de los ciudadanos y la información proporcionada por los ciudadanos de la Municipalidad de Magdalena del Mar, el 90% de los ciudadanos utilizarían, las TIC, y los funcionarios consideran que mejoraría la eficiencia, con la reducción de tiempos y de costos; y la eficacia de la gestión.

Así mismo se puede sostener que, los resultados obtenidos contribuirían a la construcción de ciudadanía, a través de un aprendizaje significativo entre el gobierno local y ciudadanía, tal como lo sostienen los investigadores y docentes universitarios de la Universidad de Zulia (Peña, Díaz, & Vargas, 2008), quienes sustentaron que:

“...las TIC pueden contribuir constructivamente en la conformación de ciudadanía en la medida que los gobiernos asuman su papel como mediadores formativos de estos recursos desde el seno de las comunidades, empleando actividades especiales relacionadas con la cotidianidad de los sujetos que permitan el aprendizaje significativo y bajo la premisa de alcanzar en el individuo las competencias informativa necesarias para el desarrollo de una conciencia crítica, de transformación social y búsqueda del beneficio común”.

Por otro lado, al reducirse los costos, y tiempos utilizando mejor el e-gobierno en la Municipalidad de Magdalena del Mar, tal como se observó en los resultados, se contribuye a mejorar la eficacia organizativa, automatizar y compartir información a través de agendas boletines e información interna, transparentar los procesos con responsabilidad fiscal; tal como lo sostiene (Panorama Consulting Solutions, 2016), quienes señalan que, las funciones y beneficios de una organización deben estar orientados a obtener:

“Eficacia organizativa, sensibilidad/ tomando decisiones más rápidas y responsivas, automatización y compartir información, transparencia, responsabilidad fiscal, requisitos legislativos y conformidad, y establecer normas y estándares de procesos y sistemas”.

Igualmente es importante señalar que, la participación ciudadana dentro de la dimensión externa del e-gobierno, podría permitir mejorar la organización interna de los grupos vecinales, del Distrito de Magdalena del Mar, aspecto que también se ha visto reflejado en los resultados de la dimensión externa de la presente investigación, tal como lo sostiene, el Sociólogo Colombiano, con Doctorado en Comunicaciones, (Valderrama, 2008, pág. 99):

“La contribución de las TIC en los movimientos sociales de protestas estudiantiles en Chile en 2006. Los estudiantes pudieron comunicar la plataforma de sus protestas en todo el país, para ello utilizaron todos los medios posibles que ofrece las TIC. Entonces una participación política directa frente a una medida gubernamental pudo tener eco gracias a la contribución de las TIC y las políticas públicas digitales.”

La gran proporción de ciudadanos insatisfechos por la implementación del e-gobierno (37%), por parte de la municipalidad de Magdalena del Mar, coinciden con los resultados obtenidos por la (Corporación Latinobarómetro, 2013), quien encontró “Insatisfacción por parte de los ciudadanos en los servicios que reciben del Estado”.

Otro aspecto, que también se ha evidenciado en la presente investigación es que, se mejoraría la reducción de tiempos, y costos en gran porcentaje (30% y 80%), con el mejor uso del e-gobierno, evitando “trámites redundantes en el Estado”, tal como lo sostiene (Zavala, 2013, pág. 18).

Finalmente, los resultados obtenidos concuerdan con (Vargas, 2010), quien en su tesis Doctoral “Desarrollo y e-gobierno en Latinoamérica: responsabilidad y transparencia de la información económico-financiera en la gestión pública”, concluyó que:

“Existe un escenario alentador sobre la normativa vigente de los países latinoamericanos, ya que la mayoría de los Gobiernos estudiados cuentan con leyes constituciones o reglamentos o decretos presenciales enfocados a generar mayor transparencia. Sin embargo, menciona que aún existe una demanda latente de armonización u homogenización de normas que faciliten a las Administraciones Públicas en todos sus niveles a difundir información económico-financiera y rendir cuentas a los ciudadanos, con el fin de fortalecer la e-Democracia de América Latina”.

La coincidencia de lo expuesto por (Vargas, 2010), estriba en que, en nuestro país se cuenta con normativa, para generar mayor transparencia, sin embargo, aún existe la demanda latente, manifestada por el 37% de insatisfacción por el uso de las TIC, encontrada en los resultados de la presente investigación, en la Municipalidad de Magdalena del Mar.

CONCLUSIONES

Primera: Las dimensiones del e-gobierno, no están asociadas al uso de las TIC, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar, al 95% de confianza. Es decir, las dimensiones diseñadas en la presente investigación para el e-gobierno de una municipalidad, basadas en la propuesta de las Naciones Unidas y el Banco Mundial, no son ejecutadas por la Municipalidad de Magdalena del Mar. De un total de 24 TIC, solo han sido implementadas 4 de ellas. La primera hipótesis específica no se cumple.

Segunda: De las 4 TIC implementadas, las TIC de; prestar los servicios de empleo, interacción con la seguridad ciudadana, facilitar la interacción con los ciudadanos en licitaciones, sus metas se cumplen en 80%, y la TIC de acceso a la información cumple su meta en 90 %, en la Municipalidad de Magdalena del Mar.

Tercera: El uso de las TIC, están relacionados con el cumplimiento de las metas por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar, 95% de confianza. Es decir, el uso de las TIC, tienen un comportamiento similar a los indicadores del cumplimiento de las metas, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar. La segunda hipótesis específica se cumple. Es decir, las TIC implementadas del e-gobierno, en la Municipalidad de Magdalena del Mar, cumple sus metas entre 80% y 90%, en concordancia con las TIC implementadas.

Cuarta: La reducción de tiempos; está relacionada, con la reducción de costos, con el mejor uso del e-gobierno, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar, construyéndose un modelo de comportamiento, de relación porcentual de reducción de costos, en función de porcentaje de

reducción de tiempos; para cada uno de los indicadores del e-gobierno de la Municipalidad de Magdalena del Mar, el modelo establecido al 95% de confianza.

Quinta: Los promedios de porcentajes, de los ciudadanos que utilizarían las TIC, de las cuatro dimensiones del e-gobierno, varían entre 82%, y 97%, teniendo diferencias significativas entre ellos, al 95% de confianza. Habiéndose encontrado que mayormente, utilizarían las TIC referidas a la dimensión externa, dimensión de red y dimensión interna, y en menor proporción utilizarían las TIC de la dimensión de promoción. Es decir, los ciudadanos utilizarían las TIC de las cuatro dimensiones de una manera distinta. Se cumple la cuarta hipótesis específica al 95% de confianza.

Sexta: Los porcentajes de ciudadanos que utilizarían las TIC, no tienen una relación significativa con el uso de las TIC, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar. Esto se explica porque las TIC de los 24 indicadores diseñados en la presente investigación solo el 17% fueron implementadas. Se rechazó la quinta hipótesis específica de la investigación.

Séptima: El 58%, de los ciudadanos del distrito de Magdalena del Mar, no utilizarían el e-gobierno por querer hacerlo personalmente, el 17% porque no hay difusión, el 14% porque no conoce las TIC, el 8% porque no cree que funcionaria, y el 5% porque no le interesa.

Octava: El 73%, de los ciudadanos calificaron entre muy bajo, bajo y mediano, el nivel de inversión en el e-gobierno, por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

Novena: El 37%, de los ciudadanos se sienten insatisfechos, por el e-gobierno implantado por la Municipalidad de Magdalena del Mar.

Décima: De los resultados en general, de la presente investigación, se ha obtenido lo siguiente:

- ✓ Se ha implementado el 17 % de las TIC
- ✓ Se cumple las metas entre 80 % y 90 %, en concordancia con las TIC implementadas.
- ✓ Se ha encontrado una relación significativa entre la reducción de tiempos y la consiguiente reducción de costos, con el mejor uso del e-gobierno, Con lo que se establecería una mejor eficiencia.
- ✓ Los ciudadanos utilizarían las TIC de las cuatro dimensiones de una manera distinta.
- ✓ Al no haberse implementado los 24 indicadores, no existe una relación significativa entre el uso de las TIC de la Municipalidad, y las que estarían utilizando los ciudadanos.
- ✓ El 58%, de los ciudadanos del distrito de Magdalena del Mar, no utilizarían el e-gobierno por querer hacerlo personalmente.
- ✓ El 73%, de los ciudadanos calificaron entre muy bajo, bajo y mediano, el nivel de inversión en el e-gobierno.
- ✓ El 37%, de los ciudadanos se sienten insatisfechos, por el e-gobierno implantado.
- ✓ Considerando las conclusiones precedentes, la hipótesis general se cumple, y al haberse determinado que, los tiempos, y costos se reducirían entre 80%, y 90%, con el mejor uso del e-gobierno, este contribuye significativamente con la eficiencia, y eficacia en la gestión de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 54 Apeim. (2016). *Distribucion de niveles socioeconomicos por zonas de lima*. Obtenido de www.apeim.com.pe: <http://www.apeim.com.pe/wp-content/themes/apeim/docs/nse/APEIM-NSE-2016.pdf>
- Armijo, M. y Bonnefoy, J. (2005). *Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Obtenido de www.repositorio.cepal.org.
- Banco Mundial. (2016). *Informe sobre el desarrollo mundial 2016: Dividendos digitales, cuadernillo del "Panorama general"*. Banco Mundial, Washington. Licencia: Creative Commons de Reconocimiento CC BY 3.0 IGO. Recuperado el 08 de 09 de 2017, de www.bancomundial.org.
- Corporacion Latinobarómetro. (2013). *Informe 2013*. Santiago de Chile: <http://www.latinobarometro.org>.
- Cumana, W., & Marva, W. (2009). *Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en venezuela*. Universidad de oriente núcleo de sucre escuela de administración , Cumaná - Venezuela. Recuperado el 07 de 06 de 2017, de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45605563/TESIS_WCyWM.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1504820470&Signature=61q1g%2FJsH2n3e7yIIQ0RSV3PLY0%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DUNIVERSIDAD_DE_ORIENTE_NUCLEO_DE
- Curioso, W., Saldias, J., & Zambrano, R. (2013). Historias clinicas electronicas. *Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna*, 1. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/spmi/v15n1/histo_clini.htm
- García, M. (2013). *Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque. Recuperado el 07 de 09 de 2017, de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/506>
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hurtado, C. (2017). ¿Por qué la red dorsal de fibra óptica luce como un elefante blanco? Recuperado el 24 de 10 de 2017, de <https://elcomercio.pe/economia/negocios/red->

dorsal-fibra-optica-luce-elefante-blanco-435786

55

- INEI. (2016). *Nota de Prensa 11 de julio 2016*. Obtenido de www.inei.gov.pe:
<https://www.inei.gov.pe/prensa/noticias/el-peru-tiene-una-poblacion-de-31-millones-488-mil-625-habitantes-9196/>
- Kaufman, E. (2005). *E-Ciudadanía, Prácticas de Buen Gobierno y TIC*. Buenos Aires. Recuperado el 07 de 09 de 2017, de <https://idl-bnc-idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/55408/IDL-55408.pdf?sequence=1>
- Mokate, K. (2002). *Eficacia, Eficiencia, Equidad y Sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?* Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social. INDES . Obtenido de www.cepal.org:
http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf
- Naser, A., & Concha, G. (abril de 2011). *"El gobierno electrónico en la gestión pública"*. Santiago de Chile. Recuperado el 07 de 09 de 2017, de http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/El_Gobierno_electronico_en_la_gestion_Publica.pdf
- Naser, A., & Concha, G. (2012). *El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado el 07 de 09 de 2017, de <http://aragonparticipa.aragon.es/sites/default/files/stories/2011/ACTUALIDAD/NOTICIAS/INTERNACIONAL/noticia%20cepal.pdf>
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática-ONGEI. (4 de julio de 2016). *Boletín Informativo de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática*. Obtenido de www.ongei.gov.pe:
http://www2.pcm.gob.pe/Prensa/ActividadesPCM/2012/Julio/clip/e%20ciudadano%202_junio.pdf
- Panorama Consulting Solutions. (2016). *EL USO DE LAS TIC PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL ESTADO*. Obtenido de <https://vimeo.com/panoramaerp>:
<http://docplayer.es/5863943-El-uso-de-las-tic-para-mejorar-la-gestion-del-estado.html>
- Peña, D., Díaz, B., & Vargas, M. (abril de 2008). *TIC en la conformacion de ciudadania*.

NEGOTIUM, Revista científica Electrónica - Ciencias Gerenciales, 88-110. Obtenido de [revistanegotium.org.ve: http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art5.pdf](http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art5.pdf)

Sandoval, S. (2008). *Gobierno Electrónico: Elementos de Facilidad de Uso y Valor Público de los Portales de Internet Local en México*. FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES SEDE MÉXICO, Distrito Federal- México. Recuperado el 26 de 09 de 2017, de http://conocimientoabierto.flacso.edu.mx/medios/tesis/sandoval_sa.pdf

Soler, C. (2013). *Calidad y Rendimiento de Sitios Web de E-Government. Aplicación a la Administración Local*. Universidad de Murcia, España. Recuperado el 26 de 09 de 2017, de <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/37039/1/TESIS%20-%20M%C2%AA%20Carmen%20Soler%20L%C3%B3pez.pdf>

SUNEDU. (24 de Diciembre de 2015). *Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos*.

Tejada, C. (14 de julio de 2014). *La Modernidad*. Obtenido de www.prezi.com: <https://prezi.com/xkpupfkdq2/primer-presentacion/>

Valderrama, C. (Abril de 2008). Movimientos sociales: TIC y practicas politicas. *Nomadas*, 94-101. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/noma/n28/n28a9.pdf>

Vargas, C. (2010). *Desarrollo y e-gobierno en Latinoamérica: responsabilidad y transparencia de la información económico-financiera en la gestión pública*. Universidad de Granada, España. Recuperado el 07 de 09 de 2017, de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/15429/1/19582006.pdf>

Zavala, V. (2013). URGE REVISAR Y CORREGIR LAS NORMAS SOBRE CONTRATACIONES DEL ESTADO. *Análisis legal*, 16, 18. Obtenido de http://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r735_3/04.pdf