

REVISTA INCLUSIONES

Revista de Humanidades
y Ciencias Sociales

Volumen 7 . Número Especial
Abril / Junio 2020
ISSN 0719-4706

GOBERNANZA:
REFORMA
Y MODERNIZACIÓN
DEL ESTADO

Editores:

Dr. Yolvi Ocaña Fernández

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

Dr. Tomás Izquierdo Ruz

Universidad de Murcia, España

Mg. Ronald M. Hernández

Universidad San Ignacio de Loyola, Perú



CUERPO DIRECTIVO

Directores

Dr. Juan Guillermo Mansilla Sepúlveda

Universidad Católica de Temuco, Chile

Dr. Francisco Ganga Contreras

Universidad de Tarapacá, Chile

Subdirectores

Mg © Carolina Cabezas Cáceres

Universidad de Las Américas, Chile

Dr. Andrea Mutolo

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

Editor

Drdo. Juan Guillermo Estay Sepúlveda

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Editor Científico

Dr. Luiz Alberto David Araujo

Pontificia Universidade Católica de Sao Paulo, Brasil

Editor Brasil

Drdo. Maicon Herverton Lino Ferreira da Silva

Universidade da Pernambuco, Brasil

Editor Europa del Este

Dr. Aleksandar Ivanov Katrandzhiev

Universidad Suroeste "Neofit Rilski", Bulgaria

Cuerpo Asistente

Traductora: Inglés

Lic. Pauline Corthorn Escudero

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Traductora: Portugués

Lic. Elaine Cristina Pereira Menegón

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Portada

Lic. Graciela Pantigoso de Los Santos

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

COMITÉ EDITORIAL

Dra. Carolina Aroca Toloza

Universidad de Chile, Chile

Dr. Jaime Bassa Mercado

Universidad de Valparaíso, Chile

Dra. Heloísa Bellotto

Universidad de Sao Paulo, Brasil

Dra. Nidia Burgos

Universidad Nacional del Sur, Argentina

Mg. María Eugenia Campos

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Francisco José Francisco Carrera

Universidad de Valladolid, España

Mg. Keri González

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

Dr. Pablo Guadarrama González

Universidad Central de Las Villas, Cuba

Mg. Amelia Herrera Lavanchy

Universidad de La Serena, Chile

Mg. Cecilia Jofré Muñoz

Universidad San Sebastián, Chile

Mg. Mario Lagomarsino Montoya

Universidad Adventista de Chile, Chile

Dr. Claudio Llanos Reyes

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Dr. Werner Mackenbach

Universidad de Potsdam, Alemania

Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Mg. Rocío del Pilar Martínez Marín

Universidad de Santander, Colombia

Ph. D. Natalia Milanesio

Universidad de Houston, Estados Unidos

Dra. Patricia Virginia Moggia Münchmeyer

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Ph. D. Maritza Montero

Universidad Central de Venezuela, Venezuela

Dra. Eleonora Pencheva

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dra. Rosa María Regueiro Ferreira

Universidad de La Coruña, España

Mg. David Ruete Zúñiga

Universidad Nacional Andrés Bello, Chile

Dr. Andrés Saavedra Barahona

Universidad San Clemente de Ojrid de Sofía, Bulgaria

REVISTA INCLUSIONES

REVISTA DE HUMANIDADES
Y CIENCIAS SOCIALES

Dr. Efraín Sánchez Cabra
Academia Colombiana de Historia, Colombia

Dra. Mirka Seitz
Universidad del Salvador, Argentina

Ph. D. Stefan Todorov Kapralov
South West University, Bulgaria

COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Comité Científico Internacional de Honor

Dr. Adolfo A. Abadía
Universidad ICESI, Colombia

Dr. Carlos Antonio Aguirre Rojas
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Martino Contu
Universidad de Sassari, Italia

Dr. Luiz Alberto David Araujo
Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil

Dra. Patricia Brogna
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Horacio Capel Sáez
Universidad de Barcelona, España

Dr. Javier Carreón Guillén
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Lancelot Cowie
Universidad West Indies, Trinidad y Tobago

Dra. Isabel Cruz Ovalle de Amenabar
Universidad de Los Andes, Chile

Dr. Rodolfo Cruz Vadillo
Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México

Dr. Adolfo Omar Cueto
Universidad Nacional de Cuyo, Argentina

Dr. Miguel Ángel de Marco
Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Emma de Ramón Acevedo
Universidad de Chile, Chile

CUADERNOS DE SOFÍA EDITORIAL

Dr. Gerardo Echeita Sarrionandia
Universidad Autónoma de Madrid, España

Dr. Antonio Hermosa Andújar
Universidad de Sevilla, España

Dra. Patricia Galeana
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dra. Manuela Garau
Centro Studi Sea, Italia

Dr. Carlo Ginzburg Ginzburg
Scuola Normale Superiore de Pisa, Italia
Universidad de California Los Ángeles, Estados Unidos

Dr. Francisco Luis Girardo Gutiérrez
Instituto Tecnológico Metropolitano, Colombia

José Manuel González Freire
Universidad de Colima, México

Dra. Antonia Heredia Herrera
Universidad Internacional de Andalucía, España

Dr. Eduardo Gomes Onofre
Universidade Estadual da Paraíba, Brasil

Dr. Miguel León-Portilla
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Miguel Ángel Mateo Saura
Instituto de Estudios Albacetenses "Don Juan Manuel", España

Dr. Carlos Tulio da Silva Medeiros
Diálogos em MERCOSUR, Brasil

+ Dr. Álvaro Márquez-Fernández
Universidad del Zulia, Venezuela

Dr. Oscar Ortega Arango
Universidad Autónoma de Yucatán, México

Dr. Antonio-Carlos Pereira Menaut
Universidad Santiago de Compostela, España

Dr. José Sergio Puig Espinosa
Dilemas Contemporáneos, México

Dra. Francesca Randazzo
Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras

Dra. Yolando Ricardo

Universidad de La Habana, Cuba

Dr. Manuel Alves da Rocha

Universidade Católica de Angola Angola

Mg. Arnaldo Rodríguez Espinoza

Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

Dr. Miguel Rojas Mix

*Coordinador la Cumbre de Rectores Universidades
Estatales América Latina y el Caribe*

Dr. Luis Alberto Romero

CONICET / Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Maura de la Caridad Salabarría Roig

Dilemas Contemporáneos, México

Dr. Adalberto Santana Hernández

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Juan Antonio Seda

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dr. Saulo Cesar Paulino e Silva

Universidad de Sao Paulo, Brasil

Dr. Miguel Ángel Verdugo Alonso

Universidad de Salamanca, España

Dr. Josep Vives Rego

Universidad de Barcelona, España

Dr. Eugenio Raúl Zaffaroni

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Blanca Estela Zardel Jacobo

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Comité Científico Internacional

Mg. Paola Aceituno

Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile

Ph. D. María José Aguilar Idañez

Universidad Castilla-La Mancha, España

Dra. Elian Araujo

Universidad de Mackenzie, Brasil

Mg. Rumyana Atanasova Popova

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dra. Ana Bénard da Costa

*Instituto Universitario de Lisboa, Portugal
Centro de Estudios Africanos, Portugal*

Dra. Alina Bestard Revilla

*Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el
Deporte, Cuba*

Dra. Noemí Brenta

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Ph. D. Juan R. Coca

Universidad de Valladolid, España

Dr. Antonio Colomer Vialdel

Universidad Politécnica de Valencia, España

Dr. Christian Daniel Cwik

Universidad de Colonia, Alemania

Dr. Eric de Léséulec

INS HEA, Francia

Dr. Andrés Di Masso Tarditti

Universidad de Barcelona, España

Ph. D. Mauricio Dimant

Universidad Hebrea de Jerusalén, Israel

Dr. Jorge Enrique Elías Caro

Universidad de Magdalena, Colombia

Dra. Claudia Lorena Fonseca

Universidad Federal de Pelotas, Brasil

Dra. Ada Gallegos Ruiz Conejo

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

Dra. Carmen González y González de Mesa

Universidad de Oviedo, España

Ph. D. Valentin Kitanov

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Mg. Luis Oporto Ordóñez

Universidad Mayor San Andrés, Bolivia

Dr. Patricio Quiroga

Universidad de Valparaíso, Chile

Dr. Gino Ríos Patio

Universidad de San Martín de Porres, Perú

**REVISTA
INCLUSIONES**
REVISTA DE HUMANIDADES
Y CIENCIAS SOCIALES

Dr. Carlos Manuel Rodríguez Arrechavaleta
Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

Dra. Vivian Romeu
Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

Dra. María Laura Salinas
Universidad Nacional del Nordeste, Argentina

Dr. Stefano Santasilia
Universidad della Calabria, Italia

Mg. Silvia Laura Vargas López
Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México

**CUADERNOS DE SOFÍA
EDITORIAL**

Dra. Jaqueline Vassallo
Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

Dr. Evandro Viera Ouriques
Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil

Dra. María Luisa Zagalaz Sánchez
Universidad de Jaén, España

Dra. Maja Zawierzeniec
Universidad Wszechnica Polska, Polonia

Editorial Cuadernos de Sofía
Santiago – Chile
Representante Legal
Juan Guillermo Estay Sepúlveda Editorial

Indización, Repositorios y Bases de Datos Académicas

Revista Inclusiones, se encuentra indizada en:





REX



UNIVERSITY OF SASKATCHEWAN



Universidad de Concepción



BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN

GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS DEL PERÚ

ELECTRONIC GOVERNMENT IN PUBLIC ENTITIES OF PERU

Dra. Isabel Menacho Vargas

Universidad Privada San Juan Bautista, Perú
ORCID: 0000-0001-6246-4618
Isabel.menacho@upsjb.edu.pe

Mg. Jose Luis Camarena Mucha

Universidad Federico Villarreal, Perú
ORCID: 0000-0001-6133-8787
arq.jlcamarena@gmail.com

Mg. Emma Rossana Fernández García

Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú
ORCID: 0000-0001-5079-1590
erossanafe@gmail.com

Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

Universidad César Vallejo, Perú
ORCID: 0000-0003-4630-6921
francisibarguen@gmail.com

Dr. Felipe Supo Condorí

Universidad Nacional del Altiplano-Puno, Perú
ORCID: 0000-0002-5007-9779
felipezsupo@gmail.com

Fecha de Recepción: 11 de enero de 2020 – **Fecha Revisión:** 16 de febrero de 2020

Fecha de Aceptación: 22 de marzo de 2020 – **Fecha de Publicación:** 01 de abril de 2020

Resumen

El estudio permite conocer la perspectiva del ciudadano en relación a la implementación del gobierno electrónico en la relación gobierno a ciudadano que emplea el Centro de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. El estudio se basó en las percepciones y opiniones de un grupo de ciudadanos que utilizan el servicio a través del portal web. El enfoque de investigación utilizado fue cualitativo, diseño metodológico utilizado fue el fenomenológico, se empleó dos instrumentos: una entrevista semiestructurada, constituida por siete preguntas; y la observación, la cual se registró en una bitácora de datos, estos instrumentos permitieron recoger información en tres categorías. La investigación concluye en que los usuarios del servicio del Centro de empleo del portal del Ministerio de Trabajo y promoción del empleo, perciben que no se encuentra actualizado con las nuevas tendencias en tecnologías de información y comunicación; y que el estado no le da la debida importancia en el mejoramiento de la relación gobierno a ciudadano, trayendo como consecuencia la discontinuidad de la implementación del gobierno electrónico en el servicio del Centro de Empleo.

Palabras Claves

Gobierno Electrónico – Relación gobierno a ciudadano y portal web del MTPE

Abstract

The study allows to know the perspective of the citizen in relation to the implementation of electronic government in the government-to-citizen relationship employed by the Employment Center of the Ministry of Labor and Employment Promotion. The study was based on the perceptions and opinions of a group of citizens who use the service through the web portal. The research approach used was qualitative, the methodological design was phenomenological, two instruments were used: a semi-structured interview, consisting of seven questions; and the observation, which was recorded in a log of data, these instruments allowed to collect information in three categories. The investigation concludes that the users of the service of the Employment Center of the portal of the Ministry of Labor and promotion of employment, perceive that it is not updated with the new trends in information and communication technologies: and that the state does not give it due importance in improving the government to citizen relationship, resulting in the discontinuity of the implementation of electronic government in the Employment Center service.

Keywords

Electronic Government – Government-to-citizen relationship and MTPE web portal

Para Citar este Artículo:

Menacho Vargas, Isabel; Camarena Mucha, José Luis; Fernández García, Emma Rossana; Ibarguen Cueva, Francis Esmeralda y Supo Condorí, Felipe. Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú. Revista Inclusiones Vol: 7 num Especial (2020): 111-123.

Licencia Creative Commons Attribution Non-Comercial 3.0 Unported
(CC BY-NC 3.0)
Licencia Internacional



Introducción

De acuerdo con el informe técnico del INEI¹ sobre la situación laboral en el Perú, para el trimestre julio-setiembre de 2018, de los 32 millones de peruanos, 17 millones 539 mil son parte de la población económicamente activa (PEA). Este grupo se subdivide en desempleados, subempleados y adecuadamente empleados. 700,000 personas se encuentran desempleadas, 9 millones 833 mil adecuadamente empleadas y 7 millones y medio son subempleadas (casi 43% de la PEA). La mayoría de subempleados tienen un trabajo, pero obtienen un ingreso menor al mínimo referencial definido por el mismo INEI. Si sumamos subempleados y desempleados tenemos casi 47% de la PEA. El Ministerio del Trabajo y promoción del empleo², implementó oficinas y un portal web en el que se detallan los servicios y programas que ofrece, en el marco de la promoción y difusión del empleo. El portal web cuenta con varios servicios en línea, el presente estudio se dedicará al servicio “Centro de empleo” y de todos los medios que utilizan las tecnologías de información y comunicación, por medio del que el estado se relaciona con el ciudadano y de esta forma responde a las necesidades de la búsqueda de empleo.

Díaz, Pérez y Florido³ manifestaron que el desarrollo constante y crecimiento social y económico, ha permitido que nuevas tecnologías hayan surgido, una de ellas está relacionada a la información y comunicación, la cual se ha ido insertando en el día a día del ciudadano de un país, sino que también en las entidades pública, en especial en aquellos países que iniciar una etapa de modernización de la gestión pública.

La OEA en el marco de la modernización de la gestión pública promueve un concepto nuevo, que está íntimamente relacionado con las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), este es el Gobierno Electrónico llamado también E-Gobierno, E-Government o Gobierno Digital⁴. Al hablar de Gobierno Electrónico estamos refiriéndonos al uso de las tecnologías de información y comunicación en la entrega de los servicios y programas a la ciudadanía de un país, ello no implica mayores tiempos de entrega y complejidad de su uso, por el contrario, implica tener una comunicación rápida y eficiente. Según Naser y Gastón⁵ este nuevo concepto fue implementándose en los procesos de entrega de los servicios, de manera que fueron reestructurándose de tal manera que los ajustes se realicen con un enfoque de atención al ciudadano. Sin embargo, existen servicios y/o programas que aún son limitados e incluso aún no utilizan los TIC, en este sentido es necesario conocer el avance de la implementación del gobierno electrónico en las entidades públicas, pero desde la mirada del ciudadano, de tal manera que ello nos permita aportar en los avances que debería el estado ir ejecutando.

¹ La Ley MTPE implementa aplicativo informático para difundir ofertas laborales del Estado. Disponible en: <https://laley.pe/art/5063/mtpe-implementa-aplicativo-informatico-para-difundir-ofertas-laborales-del-estado>

² Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Dirección General de Promoción del Empleo. Disponible en: <https://www.trabajo.gob.pe/mostrarContenido.php?id=99&tip=9>

³ Juliet Díaz-Lazo, Adriana Pérez-Gutiérrez y René Florido-Bacallao, "Impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para disminuir la brecha digital en la sociedad actual", Cultivos tropicales. Vol: 32 num 1 (2011): 81-90.

⁴ OEA. Guía de Mecanismos para la promoción de la Transparencia y la integridad en las Américas. Disponible en: https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp

⁵ Alejandra Naser y Gastón Concha, "El gobierno electrónico en la gestión pública", Gestión Pública num 73 (2011): 1-41.

Estudios internacionales como el de Girón⁶ sobre el gobierno electrónico y acceso a la información, llegan a la conclusión que es importante la participación ciudadana en el desarrollo de los portales institucionales, ello se evidencia a través de las consultas e interacciones que los ciudadanos realizan con las entidades públicas, así se convierten en garantes de la planeación, ejecución y monitoreo de los portales institucionales. Zambrano y Laica⁷ estudiaron la implementación del gobierno electrónico en el Ecuador y recomendaron realizar alianzas con los países que tienen avances en gobierno electrónico y fomentar a los centros de investigación y universidades a crear sistemas seguros y confiables. Por otro lado, Ruiz⁸ en la investigación del gobierno en línea en Colombia, entre sus conclusiones manifestó que Colombia ha comenzado a pasar de un sistema administrativo descentralizado a un sistema integrado de administración electrónica, lo que permite la interconexión entre las diferentes entidades públicas; demuestra que el sistema electrónico contribuye en la gestión de la información y en la gestión del comercio de bienes y servicios, por lo que Colombia debe continuar fortaleciendo la infraestructura de las telecomunicaciones de tal manera que se aumente los niveles de usuarios de internet, línea telefónica e internet móvil. Bieito⁹ en el estudio sobre planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay, las conclusiones revelan que existe una tendencia mínima al desarrollo del mismo, la barrera más significativa es la falta de voluntad política, de gestión y modernización, así como de capital humano y de recursos financieros. López¹⁰ en cuanto los factores institucionales que la dificultan las buenas prácticas de la interoperabilidad en el estado de Chile, encontró que son los factores institucionales y contextuales los más relevantes, sumado la cultura organizativa.

En el contexto peruano, Mesa¹¹ investigó sobre la interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico en el Perú, indica que existe un desarrollo principalmente del diseño de políticas públicas en gobierno electrónico y tareas pendiente en la implementación de estas políticas. Huayaconsa¹² sobre la problemática de la Implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa El Salvador, se encuentra que a pesar de contar con un presupuesto para la automatización de sus procesos y servicios estos no son incluidos en el POI, debido a que no lo consideran como prioridad en la gestión de turno, además, se identifica escasa decisión política en mejorar las condiciones de acceso a la información. Cárdenas¹³ detalló sobre la

⁶ O. Girón-Umaña, "Gobierno electrónico y acceso a la información" (Tesis de Maestría, Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, 2013).

⁷ J. Arias-Zambrano y S. Laica-Guzmán. "Análisis de la implementación del gobierno electrónico en Ecuador", *Politécnica del Litoral* (2015): 20-29.

⁸ Luisa Ruiz-Velasco, "El gobierno en línea en Colombia" (Tesis de Maestría, Universidad del Rosario, 2013).

⁹ Marcelo Bieito, "Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay" (Tesis Doctoral, Universitat Oberta de Catalunya, 2016).

¹⁰ Marco López-Zelada, "Hacia una buena práctica de la interoperabilidad en el Estado de Chile: Factores institucionales que la dificultan" (Tesis de Maestría, Universidad de Chile, 2014).

¹¹ Cristian Mesa-Torre, "La interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico en el Perú" (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, 2014).

¹² Paulo Huayaconsa-Escalante, "Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa El Salvador-2016" (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, 2017).

¹³ Connie Cárdenas-García, "La comunicación digital mediante redes sociales de organizaciones públicas. Las cuentas en Facebook de entidades estatales" (Tesis de Licenciatura. Universidad Mayor de San Marcos, 2015).

comunicación digital mediante redes sociales de organizaciones públicas, considera que el uso de las redes sociales permitirá desarrollar planteamientos conjuntos que brinden una atención integrada hacia los ciudadanos, agilizando los procesos y optimizando los recursos. Por otro lado, Correa Morocho¹⁴ desarrolló un trabajo sobre el gobierno electrónico para la modernización de la administración pública y lucha contra la corrupción, indicando que el modelo aporta transparencia a la información, disminuye costos al compartir recursos, colabora con la descentralización acercando el gobierno a los ciudadanos y facilita la participación en los procesos de toma de decisiones. A ello se sumó que la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) mediante Decreto Supremo N°004-2013-PCM estableciendo la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública¹⁵, con la visión de construir un estado moderno, orientado a una gestión eficiente, unitario, descentralizado, inclusivo y abierto. Es así que mediante esta Política Nacional se establecen los pilares centrales y los ejes transversales, siendo el gobierno Electrónico uno de los ejes más importantes.

La PCM señaló que los primeros accesos no permitieron la creación del Portal del Estado Peruano¹⁶ (PEP), pero si constituyó el punto de partida para acceder en internet a cualquier información, servicio y procedimiento administrativo que brindara las entidades públicas del país. También se fueron normando los lineamientos de políticas generales para promover la masificación del acceso a internet en el Perú. A partir del cual, se crearon programas y proyectos para el acceso al internet desde el sector público, uno de ellos fue en el 2001, el proyecto Huascarán¹⁷, a partir del DS 067-2001-ED, promovido por el Ministerio de Educación con el fin de desarrollar una red nacional moderna, que sea de confianza y con facilidad de acceso a toda fuente de información que permitiera mejorar la calidad educativa en las zonas rurales y urbanas. Este proyecto tuvo como soporte la participación del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, vivienda y construcción, en el desarrollo de las telecomunicaciones y los servicios informáticos, Minedu (2001, par. 6-9)¹⁸. SICE (2007, par. 9-11), el Estado Peruano firma del Tratado de Libre Comercio¹⁹ (TLC) con EEUU, y se aprueba la Primera Estrategia Nacional de Gobierno electrónico (meta establecida en el quinto objetivo de la Agenda Digital) que planteó políticas para el desarrollo del Gobierno Electrónico, objetivos estratégicos y factores críticos de éxito, también se avanzó con el establecimiento de portales web para favorecer las relaciones entre estado, ciudadanos y empresas, creándose el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE) – sistema de información en internet sobre los procedimientos, requisitos y derechos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de las entidades de la Administración Pública²⁰. Además, se creó el Sistema de

¹⁴ R. Correa-Morocho, "Propuesta de Gobierno Electrónico para la Modernización de la Administración Pública y la Lucha contra la Corrupción en el Perú", En Informe de Investigación: Gobierno del Perú, 2007.

¹⁵ El Peruano, Normas Legales: Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, 2013. Disponible en: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

¹⁶ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Dirección General de Promoción del Empleo. Disponible en: <https://www.trabajo.gob.pe/mostrarContenido.php?id=99&tip=9>

¹⁷ Minedu. Decreto Supremo N° 067-2001-ED. Proyecto Huascarán. Disponible en: <http://www.minedu.gob.pe/normatividad/decretos/DS-067-2001-ED.php>

¹⁸ Minedu. Decreto Supremo N° 067-2001-ED. Proyecto...

¹⁹ OEA. Sistema de información sobre comercio exterior. Disponible en: http://www.sice.oas.org/TPD/AND_USA/PER_USA_s.ASP

²⁰ La Ley - El Ángulo de la Noticia, MTPE implementa aplicativo informático para difundir ofertas laborales del Estado. Disponible en: <https://laley.pe/art/5063/mtpe-implementa-aplicativo-informatico-para-difundir-ofertas-laborales-del-estado>

Ventanilla Única y el Sistema Integrado de Servicios Públicos Virtuales, que integra a entidades participantes en el servicio de constitución de empresas en línea.

Rodríguez, Vera y Marko²¹ expusieron la situación del gobierno electrónico desde una perspectiva únicamente tecnológica, en relación a la implementación de la tecnología en beneficio de los ciudadanos. Ellos consideran cinco fases de la implementación del Gobierno Electrónico: la primera fase es la Emergente, la segunda fase es la denominada ampliado, la tercera fase es la iterativo que centra su accionar en la participación ciudadana; cuarta fase transaccional en esta se realizan gestiones complejas, seguras y sencillas. Luz Lara²² considera a las fases de la implementación del Gobierno Electrónico en Lima como niveles que van del 1 al 5. El Nivel 1 llamado incipiente, Nivel 2 Desarrollo, Nivel 3 Interacción, Nivel 4 Transacción y el Nivel 5 llamado procesos integrados.

El Perú no ha sido ajeno a las nuevas tendencias tecnológicas y el estado a través del Gobierno Electrónico ha ido implementándose con el propósito de tener estas nuevas tendencias tecnológicas como herramientas de gestión en la administración pública, el marco legal que sirvió de apoyo, nos permite conocer cómo se fueron produciendo estos avances que han servido de base al presente estudio. Por tanto, se asume la postura teórica del CLAD²³ quien definió el gobierno electrónico como el uso de las TIC en los órganos de la administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orienta la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementa sustantivamente la transparencia del sector público y de la participación activa de los ciudadanos. La E-government Act norteamericana²⁴ manifestó que es el proceso que implementa tecnologías para desarrollar el acceso y envío de información gubernamental y servicios, lo que conlleva a mejoras en las operaciones gubernamentales.

Para el estudio se formuló los siguientes objetivos: Identificar de qué manera la Implementación del Gobierno Electrónico mejora la relación Gobierno a Ciudadano (G2C) que emplea el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Conocer la opinión de los ciudadanos que utilizan el servicio del Centro de Empleo del MTPE, el proceso para el acceso al servicio del Centro de Empleo del MTPE²⁵ e indagar sobre las nuevas tendencias tecnológicas que debería utilizar el Centro de Empleo para mejorar la relación con el ciudadano. La categorización de la variable Implementación del Gobierno Electrónico desde su relación Gobierno a Ciudadano se realizó en tres componentes: el conocimiento del Gobierno Electrónico, opiniones personales sobre él y nuevas tendencias tecnológicas que se utiliza para mejorar la relación G2C.

²¹ Rocío Rodríguez, Pablo Vera, and Isabel Marko, "El gobierno electrónico y la implementación de las TIC para brindar nuevos canales de comunicación". Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software Vol: 3, num 5 (2015): 187-196.

²² Luz Lara-Corredor, "Gobierno digital Colombia vs Perú, una mirada desde ciudades inteligentes: Perú cuna de la civilización Latinoamericana." (Tesis de Licenciatura, Universidad Piloto de Colombia, 2014).

²³ Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (Cepal), Gobierno electrónico y gestión pública. Disponible en: https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anaser.pdf

²⁴ US Department of Justice. E-Government Act of 2002. Disponible en: <https://it.ojp.gov/PrivacyLiberty/authorities/statutes/1287>

²⁵ La Ley - El Ángulo de la Noticia, MTPE implementa aplicativo...

Metodología

El trabajo de investigación fue de tipo cualitativo que, según Hernández, Fernández y Baptista²⁶ se consideran que este tipo de estudio comprende y profundiza los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto. El diseño del trabajo de investigación se basó en el marco de la fenomenológico que, según los autores citados anteriormente, el propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y describir los elementos en común de tales vivencias²⁷.

La investigación se realizó en el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), la cual es un servicio que se brinda a la ciudadanía total sobre oportunidades de empleo. Dicho servicio es brindado bajo dos modalidades de atención; una de manera presencial en las instalaciones del MTPE y la otra de manera virtual a través del portal web del MTPE, el cual es materia de la presente investigación.

Los sujetos de estudio fueron 20 personas en condición de búsqueda de empleo, estos sujetos tienen características similares en cuanto a edad, estado civil, carga familiar, condición económica media baja, uso de los medios virtuales, se diferencian entre ellos por su profesión u oficio y género.

La técnica que se utilizó para recoger información fue la observación y la entrevista, como instrumento para las técnicas de recolección de datos se utilizaron la bitácora y la ficha de registro y medio de grabación de audio. La entrevista fue de tipo semiestructurada para conocer sobre las percepciones que tienen los usuarios en relación a los servicios brindados por el estado a través de comunicaciones virtuales en este caso portal web, con ello nos permite conocer cuáles son los avances en la implementación del Gobierno Electrónico en materia de la relación gobierno a ciudadano. La bitácora de observación permitió identificar en un tiempo determinado cuales han sido los ajustes a las presentaciones del portal web para la entrega del servicio del Centro de Empleo al ciudadano.

El procedimiento inicio recogiendo información de la conceptualización en las bases de datos y repositorios, se realizó una bitácora de observación al centro de empleo del portal web del MTPE en un periodo de tiempo y como tercer paso, se aplicó entrevistas a los usuarios del centro de empleo de manera aleatoria y sus datos fueron recogidos por medio de anotaciones y grabaciones.

Resultados

Presenta tres partes, el análisis descriptivo en la entrevista, el análisis interpretativo por categoría en la entrevista y la descripción de la observación realizada.

La categoría conocimiento permitió conocer que los 20 entrevistados utilizaban los portales web del sector privado y público para la búsqueda de empleo, así como otros medios virtuales de comunicación y que conocen como acceder al portal web Centro de Empleo del MTPE. Detallaron cuales son los pasos que realizaron para conseguir

²⁶ Roberto Hernández; Carlos Fernández y Pilar Baptista, Metodología de la investigación (México: McGraw-Hill, 2014).

²⁷ Roberto Hernández; Carlos Fernández y Pilar Baptista, Metodología de...

información relacionada a las vacantes que ofrecen a través del portal web, señalaron que al ingresar al portal y realizar la búsqueda de empleo se sintieron fastidiados con el ingreso a la creación de un usuario e ingresar información general, estudios y experiencia laboral porque 5 de ellos señalaron que al dejar información en su caso tenían que buscar el rubro y este tenía una lista de actividades, artículos que no guardan relación cuando señalaron que trabajaron en el sector público, 7 de ellos señalaron que no le permite ingresar su educación de postgrado o diplomados, 8 de ellos indicaron que para identificar el puesto que busca tienen que colocar en la sección “Encuentra tu empleo” el nombre del puesto que busca o revisar todas las pestañas, porque están combinadas las oportunidades laborales entre operativas, técnicas y profesionales.

En la categoría opiniones personales, se recogió de las entrevistas, que el centro de empleo tiene información muy general y que mayormente las ofertas están mezcladas entre las ofertadas del sector público y privado, indican que no hay un canal de sugerencias o recomendaciones que puedan enviar a los que manejan el centro de empleo en el portal web del MTPE. Ellos consideraron que el centro de empleo virtual tiene algunos inconvenientes porque los presupuestos asignados no cubren en su totalidad los diferentes elementos que les permita funcionar adecuadamente, uno de estos elementos es contar con personal capacitado y especializado en la materia. Quince de los entrevistados señalaron que sus limitaciones se deben a presupuesto y a personal especializado, cuatro indicaron que no tienen mucho problema con las secciones presentadas. Otro de los problemas que consideraron todos los entrevistados que tiene el centro de empleo en el portal de la web del MTPE es que algunas secciones te dirigen a las mismas secciones que ya han visitado, a pesar de estos inconvenientes afirman que al utilizarlo bajan sus costos y demoras en la búsqueda de empleo. Adicionalmente uno de los entrevistados señaló que las vacantes del sector privado que ofrece la citada web son en su mayoría para jóvenes operarios, algunos técnicos y muy pocos profesionales, que en el caso del sector público ofrecen vacantes que aún no se encuentran disponibles en el portal de la entidad pública y, ello genera un malestar porque aparecen fechas que aún no permiten visualizar en mayor detalle la vacante.

En esta misma categoría, los entrevistados señalaron que una de los aportes que darían es contar con un canal de sugerencias, a pesar que saben que algunos usuarios podrían utilizarlo como un medio de queja creen de esa manera se puede ir sensibilizando a la población en la participación de los nuevos cambios que pueda presentar el portal web del MTPE, otra de las sugerencias es que tengan información de una vacante y ubicación física de la misma. El Centro de Empleo debería tener una sección en la que se pueda comunicar en directamente con el empleador a fin de no perder tiempo en dirigirse a la sede en donde tienen mayor detalle de la información de la vacante. Finalmente, indican que podrían activar la App que promovieron en el 2016 y que aún no funciona.

En la categoría de nuevas tendencias tecnológicas que se utilizaría para mejorar la relación G2C, 7 de los entrevistados señalan que deberían tener un WhatsApp para una comunicación directa, 10 indicaron que deberían tener un aplicativo que de acuerdo a su perfil les avise de una vacante, 3 señalaron que deberían enviar mensaje de texto con la vacante o una alarma de aviso que hay una vacante para su perfil a todos los que tienen usuario en el centro de empleo del portal web.

Con respecto a las recomendaciones que darían al estado en la relación del gobierno a ciudadanos, los entrevistados dieron una serie de recomendaciones desde colocar foros en los que puedan conversar entre usuarios y representantes del estado,

avisos de campañas de participación ciudadana en espacios presenciales, secciones en donde se dejen sugerencias, eventos virtuales en los que se puedan conectar con la empresa que busca personal, enseñar las bondades de los servicios a través de los portales web, tener un aplicativo guía para hacer una búsqueda eficiente, otra recomendación fue que la información enviada sobre uno mismo debe estar conectada con otras entidades para no repetir el ingreso de información en cada entidad que solicitan contar con un usuario, podría tener todos las entidades públicas un solo aplicativo que permita ingresar los datos generales y estos se registren una sola vez y como sección de este aplicativo deben estar las convocatorias por entidad y en ellas ingresar la información pertinente al perfil que están convocando, asimismo indicaron que el gobierno debería presentar estadísticas de los empleo con mayor demanda al mes y que estos fueran divididos por profesional, técnico y operativo.

En el análisis interpretativo de los resultados obtenidos en la categoría conocimiento, se evidenció que los entrevistados conocen el uso y manejo de la comunicación virtual, saben cómo utilizarlo y desarrollar comunicación y entrega de información a través de los portales web, ellos también indican que conocen al centro de empleo y que lo utilizan en la búsqueda de empleo, asimismo analizan el desarrollo de la ruta acceso que cuenta el centro de empleo y manifiestan sus malestares sobre las limitaciones que tiene el servicio.

En la segunda categoría de opiniones personales, los entrevistados tienen opiniones poco estimulantes porque señalan que el servicio del centro de empleo tiene algunos vacíos en cuanto a la entrega de información de ambas partes. Es por ello, que desde sus propias percepciones y opiniones ellos indican que el estado debería trabajar más en mejorar los servicios que tienen comunicación virtual, porque de esta manera se puede mejorar la entrega de los servicios a los ciudadanos y aprovechar los avances de la tecnología en beneficio de ambos, para lograr una mejor interacción, el estado requiere invertir en tecnología y en las capacidades de los servidores públicos así como en conocer como la ciudadanía percibe la adecuación de estos medios de comunicación virtual para así mejorarlos, de esta manera se contribuiría con la implementación del gobierno electrónico.

En la categoría de nuevas tendencias tecnológicas que se utilizan para mejorar la relación G2C, los entrevistados demostraron estar a la vanguardia de la tecnología, ya que señalaron diversos medios de comunicación virtual que el servicio de empleo debería utilizar, cabe rescatar en este punto que la motivación por aportar con ideas y sugerencias es alentadora y esto debe ser aprovechado por el estado, pero también es necesario saber que para lograr estos cambios se requiere inversión y sobre todo interés por parte del estado en apostar por estos cambios y por entregar buenos servicios a la ciudadanía.

En los resultados de la observación, se realizó un seguimiento y análisis de las acciones que se realizan en el Centro de Empleo del Portal Web del MTPE²⁸, cabe señalar que este se desarrolló entre los meses de octubre a diciembre del 2017, y se logró observar la dinámica del Centro de Empleo del Portal web. Mediante la observación se logró reconocer que en los últimos tres meses el sitio web del servicio no tuvo variación alguna en su presentación, solo se incrementaron las ofertas laborales del sector privado y se redujeron las del sector público. En los tres meses de observación se revisaron los links que el servicio de empleo presenta, solo el link en donde se ubican las ofertas

²⁸ La Ley - El Ángulo de la Noticia, MTPE implementa aplicativo...

laborales fue incorporándose más ofertas laborales de empresas privadas, estas fueron destinadas a personal operario, que para el caso de los entrevistados no cubrían sus expectativas, también se observó que en estos meses se realizaron talleres de asesoría en búsqueda de empleo en las diferentes sedes a nivel nacional.

Discusión

Uno de los primeros elementos que se ha demostrado en esta investigación es el conocimiento de los entrevistados sobre el manejo de comunicaciones virtuales, en especial de portales web, el cual es suficiente para utilizar el servicio del Centro de Empleo del portal web del MTPE. Esta identificación es importante cuando se trata del uso de las TIC, ya que al contar con medios de comunicación virtual accesibles y que estos no se puedan utilizar por falta de conocimiento sobre el manejo y los pasos a seguir dentro del portal, no hubiera permitido al trabajo de investigación obtener opiniones, comentarios ni sugerencias en cuanto al servicio en su forma virtual. Por ello, se puede indicar que el conocimiento del manejo de medios de comunicación virtual es importante en el quehacer de la vida de la persona en la actualidad. La utilización de un medio de comunicación virtual es útil cuando el usuario conoce y maneja sin temor los equipos y software informáticos.

En cuanto a los resultados obtenidos en esta investigación se logró comprobar que desde la mirada del ciudadano, la implementación del Gobierno Electrónico está en la fase de interacción y que este no ha avanzado más en los últimos años, a pesar de haber algunos intentos por mejorar el servicio estos no han sido buenos, porque no se percibe que no se cuenta con un presupuesto y personal adecuado para atender y mejorar la comunicación con el usuario, ello han generado en los ciudadanos algunos malestares en cuanto al uso del servicio de manera virtual, a pesar de ello los entrevistados señalan que les ha generado reducir sus costos de búsqueda y de tiempo siendo esto lo rescatable de sus opiniones. Según los resultados existe una interacción en el servicio, de índole informativo desde el gobierno hacia el usuario y del usuario del servicio al gobierno.

Según Naser y Concha²⁹ uno de los niveles evolutivos del Gobierno Electrónico es la presencia interactiva y este se identifica cuando los usuarios entregan y reciben información del servicio que están utilizando en los portales web. El estudio de investigación a través de la categoría opiniones personales se logró conocer la interactividad que se realiza entre el gobierno y el usuario o ciudadano. También se demostró que, a pesar de realizar una interactividad, esta no es de satisfacción por parte del usuario porque tiene algunas limitaciones y restricciones. Para la categoría de innovación se demostró que los usuarios del servicio conocen y aportan con sugerencias de nuevas tendencias de tecnologías de información y comunicación. Cabe señalar que para incorporar estos elementos en el Centro de Empleo se requiere de mayor inversión económica como profesional especializado tanto en el manejo de los medios de comunicación virtual como del conocimiento del sector empleo.

Conclusiones

La implementación del Gobierno Electrónico mejorará la relación Gobierno a Ciudadano (G2C) desde la perspectiva del usuario del servicio, en el momento del estudio lo percibían como limitados.

²⁹ Alejandra Naser y Gastón Concha, "El gobierno electrónico en..."

DRA. ISABEL MENACHO VARGAS / MG. JOSÉ LUIS CAMARENA MUCHA / MG. EMMA ROSSANA FERNÁNDEZ GARCÍA
DRA. FRANCIS ESMERALDA IBARGUEN CUEVA / DR. FELIPE SUPO CONDORÍ

Los entrevistados usuarios de los portales web manifestaron conocer el Centro de Empleo del Portal Web del MTPE, acceder a los medios de comunicación virtual adecuadamente y reconocen que los procesos de búsqueda de empleo en los portales web del estado requieren ser mejorados en cuanto a su presentación y a las secciones que presentan.

Con respecto a las opiniones sobre el Servicio de Empleo del portal web del MTPE permitieron conocer la satisfacción e insatisfacción de los usuarios sobre los contenidos que se presentan en el Centro de Empleo del portal web, las que están vinculadas al presupuesto y al contar con el personal especializado. Otro de los resultados obtenidos, se basan en las expectativas relacionadas a la usabilidad del servicio, el bajo costo y de tiempo que utilizan en la búsqueda de empleo y las mejoras que se pueden realizar para que el servicio sea más ágil y eficiente.

Sobre la innovación, los entrevistados sienten que el estado debe poner más atención a los portales web y a las nuevas tendencias de las Tecnologías de Información y Comunicación, sugieren un App del Centro de Empleo y que este sea ágil y eficiente, también han considerado otros tipos de comunicación como el WhatsApp y los mensajes de texto.

Bibliografía

Arias-Zambrano, J., and S. Laica-Guzmán. "Análisis de la implementación del gobierno electrónico en Ecuador". *Politécnica del Litoral* (2015): 20-29.

Bieito, Marcelo. "Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay". Tesis Doctoral, Universitat Oberta de Catalunya. 2016. <http://hdl.handle.net/10609/47401>

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (Cepal). "Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico." En *Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno*. CLAD. (2007): 1-25.

Cárdenas García, Connie. "La comunicación digital mediante redes sociales de organizaciones públicas". *Las cuentas en Facebook de entidades estatales*. Tesis de Licenciatura. Universidad Mayor de San Marcos. Lima. Perú. 2015.

Correa-Morocho, R. "Propuesta de Gobierno Electrónico para la Modernización de la Administración Pública y la Lucha contra la Corrupción en el Perú." En *Informe de Investigación: Gobierno del Perú*. 2007.

Díaz-Lazo, Juliet, Pérez Gutiérrez, Adriana y Florido Bacallao, René. "Impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para disminuir la brecha digital en la sociedad actual". *Cultivos tropicales* Vol: 32 num 1 (2011): 81-90.

El Peruano. Normas: Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Disponible en: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

Girón-Umaña, O. "Gobierno electrónico y acceso a la información." Tesis de Maestría, Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, 2013. http://www.uca.edu.sv/facultad/maco/media/archivo/bb080e_tesisoscargiron.pdf

Hernández, Roberto, Carlos Fernández y Pilar Baptista. Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill. 2014.

Huayaconsa-Escalante, Paulo. "Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa El Salvador-2016." Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. 2017.

La Ley - El Ángulo de la Noticia. MTPE implementa aplicativo informático para difundir ofertas laborales del Estado. Disponible en: <https://laley.pe/art/5063/mtpe-implementa-aplicativo-informatico-para-difundir-ofertas-laborales-del-estado>

Lara-Corredor, Luz Marina. "Gobierno digital Colombia vs Perú, una mirada desde ciudades inteligentes: Perú cuna de la civilización Latinoamericana". Tesis de Licenciatura, Universidad Piloto de Colombia. 2014.

López-Zelada, Marco Tulio. "Hacia una buena práctica de la interoperabilidad en el Estado de Chile: Factores institucionales que la dificultan". Tesis de Maestría, Universidad de Chile. 2014.

Mesa-Torre, Cristian. "La interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico en el Perú". Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú. 2014.

Ministerio de Educación. Decreto Supremo N° 067-2001-ED. Proyecto Huascarán. Disponible en: <http://www.minedu.gob.pe/normatividad/decretos/DS-067-2001-ED.php>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Dirección General de Promoción del Empleo. Disponible en: <https://www.trabajo.gob.pe/mostrarContenido.php?id=99&tip=9>

Naser, Alejandra y Gastón Concha. "El gobierno electrónico en la gestión pública". Gestión Pública, num 73 (2011): 1-41. Disponible en: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/7330>

OEA. Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas. Disponible en: https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp

OEA. Sistema de información sobre comercio exterior. Disponible en: http://www.sice.oas.org/TPD/AND_USA/PER_USA_s.ASP

Rodríguez, Rocío; Vera, Pablo y Marko, Isabel. "El gobierno electrónico y la implementación de las TIC para brindar nuevos canales de comunicación". Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software Vol: 3 num 5 (2015): 187-196. DOI: 10.18294/relais.2015.187-196

Ruiz-Velasco, Luisa Fernanda. "El gobierno en línea en Colombia." Tesis de Maestría, Universidad del Rosario. 2013.

U. S. - Justice Information Sharing: Department of Justice. E-Government Act of 2002.
<https://it.ojp.gov/PrivacyLiberty/authorities/statutes/1287>

CUADERNOS DE SOFÍA EDITORIAL

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad
y no necesariamente reflejan el pensamiento de **Revista Inclusiones**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo
debe hacerse con permiso de **Revista Inclusiones**.

DRA. ISABEL MENACHO VARGAS / MG. JOSÉ LUIS CAMARENA MUCHA / MG. EMMA ROSSANA FERNÁNDEZ GARCÍA
DRA. FRANCIS ESMERALDA IBARGUEN CUEVA / DR. FELIPE SUPO CONDORÍ