

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INFORMÁTICA



TESIS

**EL IMPACTO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN
MUNICIPAL DE LOS DISTRITOS DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN
2019**

PRESENTADA POR:

VLADIMIR ROBERTO CRESPO ENDARA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAGISTER SCIENTIAE EN INFORMÁTICA
MENCIÓN EN GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES**

PUNO, PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mis queridos padres, Roberto y Paola, quienes me dieron la suficiente inspiración y fortaleza para ser una persona de bien.

A mi Esposa Betty y mis queridos hijos y a todos los que compartieron conmigo este sueño y muchos momentos inolvidables.

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Nacional del Altiplano de Puno y a sus autoridades que la conducen, por haber permitido a la interesada seguir estudios de Posgrado.
- A los docentes de la Maestría en Informática.
- A los Jurados del presente trabajo de Investigación:
- A los compañeros de la promoción de la Maestría en Informática.
- A todas las personas familiares y amigos por haber apoyado en varios aspectos la culminación de la Maestría y posterior obtención del Grado Académico.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I**REVISIÓN DE LITERATURA**

1.1 Marco teórico	2
1.1.1 Gobierno Electrónico	2
1.1.2 Gobierno electrónico y TICs.	4
1.1.3 Gobierno electrónico y recursos humanos.	6
1.1.4 Modelo de madurez de los gobiernos electrónicos.	7
1.1.5 Modelos de relaciones gobiernos electrónicos.	8
1.1.5.1 Modelo G2C (Government to Citizen)	10
1.1.5.2 Modelo G2B (Government to Bussines)	10
1.1.5.3 Modelo G2E (Government to Employee) Gobierno a Empleados.	10
1.1.5.4 Modelo G2G (Government to Government)	11
1.1.6 Etapas de implementación de un gobierno electrónico.	11
1.1.7 Gestión publica	13
1.1.8 La sociedad civil.	15
1.2 Antecedentes	15

CAPÍTULO II**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

2.1 Identificación del problema	25
2.2 Enunciado del problema	26
2.2.1 Enunciado general	26
2.2.2 Enunciados específicos	26

2.3	Justificación	26
2.4	Objetivos	27
2.4.1	Objetivo general	27
2.4.2	Objetivos específicos	28
2.5	Hipótesis	28
2.5.1	Hipótesis general	28
2.5.2	Hipótesis específicas	28
CAPÍTULO III		
MATERIALES Y MÉTODOS		
3.1	Lugar de estudio	29
3.2	Población	29
3.3	Muestra	31
3.4	Método de investigación	31
3.4.1	Diseño de la investigación	31
3.5	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	32
3.5.1	Técnica	32
3.5.2	Instrumento	32
3.5.3	Procedimiento de recojo de datos.	33
3.5.4	Tratamiento de datos	34
3.5.5	Sistema de Variables	34
3.5.5.1	Variable Independiente	34
3.5.5.2	Variable Dependiente	34
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		
4.1	Resultados.	35
4.1.1	Dimensión gobierno a ciudadano	35
4.1.2	Dimensión gobierno empresa	38
4.1.3	Dimensión gobierno a empleado	40
4.2	Interpretación	45
4.3	Hipótesis estadística	45
4.3.1	Para la dimensión gobierno a ciudadano	45
4.3.2	Para la dimensión gobierno a empresa	46
4.3.3	Para la dimensión gobierno a empleado	47
CONCLUSIONES		49
		iv

RECOMENDACIONES	51
BIBLIOGRAFÍA	57
ANEXOS	61

Puno, 31 de enero de 2020

ÁREA: Informática.

TEMA: Gobierno Electrónico en la Gestión Municipal.

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Sistema de Variables	34
2. Prueba de estadístico t. gobierno electrónico por dimensión gobierno a ciudadano	46
3. Prueba de estadístico t. gobierno electrónico por dimensión gobierno a empresa	47
4. Prueba de estadístico t. gobierno electrónico por dimensión gobierno a empleado	47

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Clasificación de actores y relaciones en el gobierno electrónico	3
2. Beneficios del Gobierno Electrónico	4
3. Análisis del gobierno electrónico	5
4. Relaciones de las interacciones en Internet	6
5. Resultados de la modernización del gobierno electrónico	7
6. Evaluación de cinco dimensiones que representan las distintas fases de madurez del gobierno electrónico, y sus correspondientes e-servicios	8
7. Seis fases de Gobierno Electrónico	8
8. Tipos de GE	9
9. Las 3 estructuras básicas del E-Gov	9
10. Arquitectura del Gobierno electrónico	11
11. Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital	13
12. Mapa político de la provincia de San Román	30
13. La municipalidad mantiene registros civiles electrónicos	35
14. La municipalidad atiende solicitudes de licencias de manera electrónica	36
15. La municipalidad otorga documentos personales de manera electrónica.	36
16. La municipalidad mantiene sistemas de registro de vehículos de manera electrónica.	37
17. La municipalidad gestiona electrónicamente sus servicios de recaudación.	37
18. La municipalidad tiene implementado y actualizado su web site (portal).	38
19. La municipalidad gestiona de manera electrónicas licencias para nuevas empresas.	38
20. La municipalidad tiene sistemas de gestión electrónica para servicios de recaudación tributaria de empresas.	39
21. La municipalidad mantiene sistemas electrónicos de apoyo a las empresas.	39
22. La municipalidad mantiene el SEACE en su portal web.	40
23. La municipalidad distribuye electrónicamente las normas y boletines al personal.	40
24. La municipalidad tiene implementados sistemas de E learning para sus trabajadores.	41

25. La municipalidad distribuye electrónicamente directorios, reglamentos internos y otros.	41
26. La municipalidad tiene implementado el INTRANET	42
27. La municipalidad gestiona electrónicamente sus actividades y metas.	42
28. La municipalidad hace seguimiento electrónico de presupuestos y actividades financieras.	43
29. La municipalidad transfiere electrónicamente información transaccional.	43
30. La municipalidad tiene vigente la interoperabilidad y servicios web.	44
31. La municipalidad tiene implementado el SIAF.	44
32. La municipalidad tiene implementado el SIGA.	45
33. Modelo Propuesto	52

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Cuestionario sobre el impacto del gobierno electrónico en la municipalidad distrital	62
2. Ficha de evaluación sobre uso de las TICS en la Municipalidad Distrital	63

RESUMEN

El presente es un estudio de naturaleza no experimental, debido a que no hacemos manipulación de las variables, únicamente las observamos de manera sistemática para comprender el fenómeno bajo estudio. Se trata de un estudio de carácter descriptivo transversal. El diseño de la investigación es de carácter descriptivo, longitudinal de carácter aplicativo. La población está compuesta por los 04 distritos de la provincia de San Román en el año 2019, se aplicó un cuestionario dirigido a responsables del área de informática de las municipalidades distritales de la provincia de San Román; el cuestionario que tiene como objetivo fundamental, diagnosticar los avances en temas de implementación del gobierno electrónico que se vienen ejecutando. Los resultados describen los valores de desarrollo de gobierno electrónico en la gestión municipal. Al final se presenta a manera de resumen, los resultados agrupados por cada dimensión, si el desarrollo de aplicaciones de gobierno electrónico en las municipalidades distritales de la provincia de San Román es óptimo o no, o en vías de desarrollo. Aun cuando las aplicaciones no son muchas, se tiene que las municipalidades distritales no brindan demasiados servicios, no tienen prestaciones que usualmente tienen las municipalidades metropolitanas, lo que hace factible alcanzar estos niveles de respuesta, también se tiene en cuenta que solo se sistematiza licencias y otras aplicaciones simples, el acceso a internet y las comunicaciones vía electrónica se han vuelto cada vez más frecuentes para implementar todo ello. Se podrá también calificar el nivel de relaciones de gobierno a gobierno los niveles de desarrollo electrónico, basta reconocer la existencia de sistemas como el SIAF, los enlaces a SEACE aplicativos con nexos con RENIEC entre otras aplicaciones que vinculan a la gestión municipal con sus principales funciones.

Palabras clave: Gestión municipal, gobierno electrónico, Municipalidad, RENIEC, SEACE, sistemas.

ABSTRACT

This is a study of a non-experimental nature, because we do not manipulate the variables, we only observe them in a systematic way to understand the phenomenon under study. This is a cross-sectional descriptive study. The research design is descriptive, longitudinal and applicative. The population is made up of the 04 districts of the province of San Román in 2019, a questionnaire was applied to those responsible for the IT area of the district municipalities of the province of San Román; the questionnaire whose main objective is to diagnose the progress in the implementation of electronic government that is being carried out. The results describe the values of electronic government development in municipal management. At the end, the results grouped by each dimension are presented as a summary, if the development of electronic government applications in the district municipalities of the province of San Román is optimal or not, or under development. Even though the applications are not many, it is necessary that the district municipalities do not provide too many services, they do not have benefits that metropolitan municipalities usually have, which makes it feasible to achieve these response levels, it is also considered that only licenses and licenses are systematized. other simple applications, internet access and electronic communications have become more and more frequent to implement all of this. It is also possible to rate the level of government-to-government relations, the levels of electronic development, it is enough to recognize the existence of systems such as the SIAF, the links to SEACE applications with links to RENIEC, among other applications that link municipal management with its main functions.

Keywords: Electronic government, municipal management, municipality, RENIEC, SEACE, systems.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el acceso a internet se ha masificado, servicios como la banca electrónica, el uso de la tecnología para labores cotidianas, hace que exista presión sobre los organismos públicos para que mejoren sus servicios, para que haya transparencia y accesibilidad a la información, y para ello se requiere el uso de las nuevas tecnologías de la información.

Las tecnologías de información y comunicaciones son las herramientas que están produciendo los cambios más resaltantes en la gestión pública y privada.

Con un Gobierno Electrónico, ya no existe aplicaciones aisladas, las aplicaciones son servicios que pueden usar y reutilizar según su necesidad las distintas áreas de la organización, que puede ser compartida con otras instituciones públicas.

Este trabajo tiene como objetivo reconocer cómo se vienen dando las prácticas de gobierno electrónico en la gestión municipal de las provincias de San Román el año 2019. Para tal efecto, este trabajo de investigación ha sido estructurado en cuatro capítulos cuyos contenidos son los siguientes:

En el Capítulo I, se presenta la revisión literaria y los antecedentes de la investigación vinculadas a las variables.

En el capítulo II, se desarrolla el planteamiento del problema, objetivos y las hipótesis de la investigación.

En el capítulo III, se aborda el aspecto metodológico que precisa las hipótesis, la metodología empleada en la investigación, tipo y diseño de investigación, población y muestra, así como la operacionalización de las variables en estudio.

Finalmente, en el capítulo IV se presenta los resultados de la investigación, consignándose tablas y figuras, así como la validación de las hipótesis concluyéndose con la presentación de conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico

1.1.1 Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico pareciera ser un concepto nuevo, pero en rigor no es así, lo que sí es nuevo es el reconocimiento explícito que se le está dando al Gobierno Electrónico por su gran impacto en la capacidad de los gobiernos para mejorar la gestión pública. En las administraciones públicas locales el Gobierno Electrónico es donde adquiere su máxima dimensión. Los municipios son las organizaciones públicas más cercanas al ciudadano y en proporción dan más servicios que ninguna otra administración. Los municipios son la parte más visible de los servicios públicos en general. Sus funciones específicas no se encuentran en otros niveles de la administración pública. Los modelos exitosos de Gobiernos Electrónicos en el mundo se han implantado por lo general en el nivel más cercano a la ciudadanía (municipios, ciudad, comuna) (Gómez, 2007).

El Gobierno Electrónico, según lo define la Organización de las Naciones Unidas (ONU), es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana” (Rodríguez, 2004).

El Estado es entendido «como la suprema unidad orgánica de convivencia social o, si se prefiere, como forma histórica susceptible de agotar el género comunitario

(Gonzalo, 2002). En términos filosóficos, el Estado es la unidad de orden y de fin (Dalbosco, 2002).

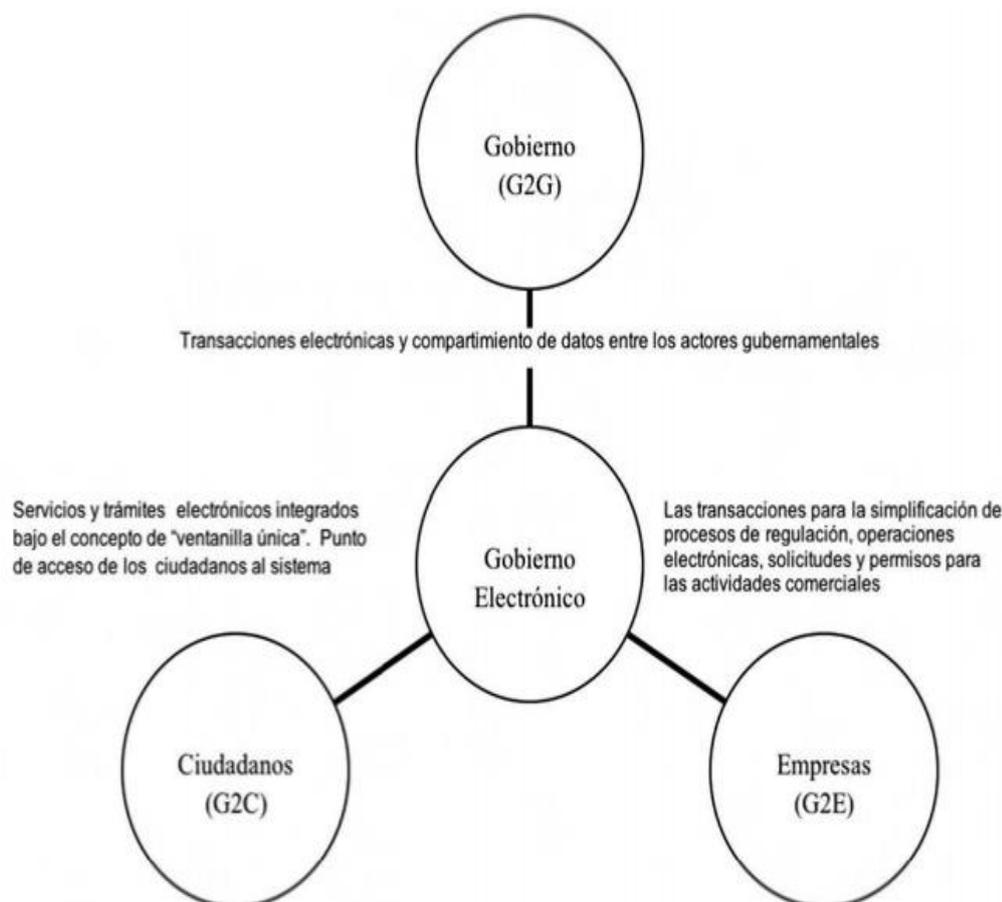


Figura 1. Clasificación de actores y relaciones en el gobierno electrónico

El Gobierno Electrónico adquiere la doble dimensión de agente catalizador de los cambios en los procesos y de herramienta tecnológica, instrumento para mejorar el desempeño de los actos del Estado (OCDE, 2011).

En Estados Unidos, la Minnowbrook Conference II que se celebró en 1988 (al final de la era de Ronald Reagan) marcó la pauta en el fortalecimiento de una visión hegemónica de la relación entre administración pública y democracia basada en lo que se conoce como New Public Administration o “Nueva Gestión Pública (Cunnill, 1997).

Para Rivera (2006) las distintas definiciones de Gobierno Electrónico ponen énfasis en aspectos parciales, “los cuales normalmente se asocian al descubrimiento de sucesivas aplicaciones y posibilidades de uso de las TIC”, lo

que provoca el despliegue de programas “reduccionistas” que han elevado el costo de las inversiones y afectado su uso eficiente.



Figura 2. Beneficios del Gobierno Electrónico

Estas tecnologías pueden tener una variedad de fines: mejora en la entrega de servicios gubernamentales, mejorar la relación con los negocios e industria, empoderar a la ciudadanía a través del acceso a la información, o una gestión gubernamental más eficiente. Los resultados pueden beneficiar en tanto menor corrupción, incremento de la transparencia, mayor comodidad, crecimiento de los ingresos, y/o reducción de costos (Banco Mundial, 2011).

1.1.2 Gobierno electrónico y TICs.

Todo gobierno democrático que se jacte de serlo debe permitir y fomentar deliberaciones políticas abiertas e interactuar a través de ellas con sus ciudadanos, sin que para ello sea necesario formar parte de un cuerpo político específico. Solo ahora, con el avance tecnológico y la ampliación de internet, se ha podido iniciar esa interacción en una forma original y con costos asumibles para los estados. (Inzulsa, 2012). El problema no es si las TIC sirven más o mejor para una cosa o para otra. El problema clave es dilucidar si las TICs generan o permiten cambios

en las estructuras de poder actualmente existentes y otorgan más autonomía a los ciudadanos, un mejor empoderamiento y una mejor dinámica de inclusión social.

Con el advenimiento y el uso de las nuevas tecnologías unidas a las herramientas de software, plataforma de hardware y redes de comunicación, se ha visto surgir una infosociedad o sociedad de la información. En ella los nuevos nacionales digitales podrían entretenerse, educarse, trabajar, comerciar y ser gobernados I administrados a distancia (Castoldi, 2002).

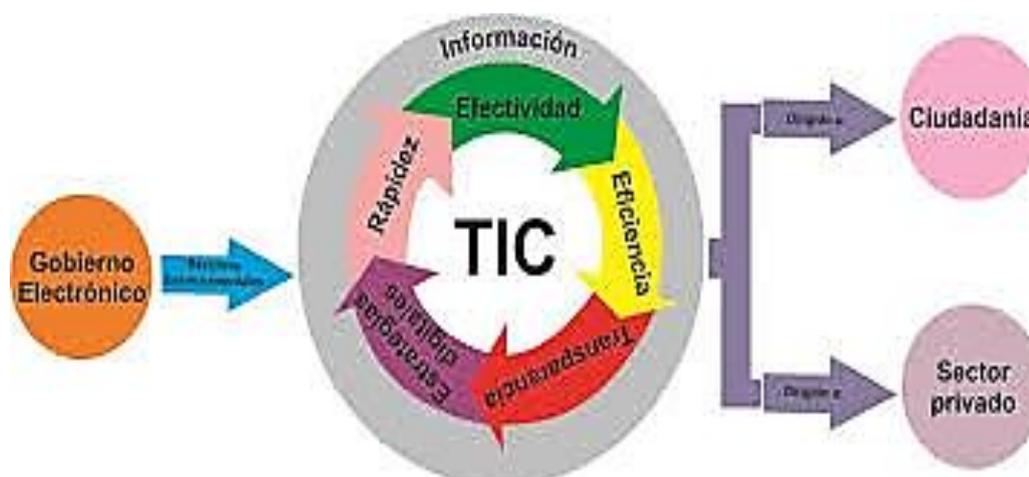


Figura 3. Análisis del gobierno electrónico

Se ha dado en denominar Gobierno Electrónico (GE) (en inglés "electronic government" o "e-gov") al uso de tecnologías de información y comunicaciones (TICs) para mejorar las actividades y prestaciones de organizaciones del sector público en tres dominios centrales: Procesos gubernamentales; Interacción con la ciudadanía; Vínculos con organizaciones (ONU, 2001).

Se puede incluir la referencia a las diferentes vías a través de las que se conectan e interactúan con otras organizaciones y personas, especialmente mediante sus páginas web, pero también a través del correo electrónico y otras herramientas como el teléfono móvil, la vídeo conferencia, las intranets privadas, las extranets, el cable, las ondas de radio, o el satélite (Criado, Ramilo y Salvador, 2002).

El gobierno electrónico es entonces el nombre que se le da a la aplicación de las TIC's en la administración pública. Al superar las 4 fases del modelo de madurez, entramos a un Gobierno Digital, aquel que se caracteriza por una completa penetración de las TIC's en los procesos de la administración pública, generación

de gobernanza, toma de decisiones, etc. No obstante, existen dos categorías utilizadas para identificar a aquellas dimensiones que caracterizan a los modelos de Estado que surgen a raíz de un alto nivel de penetración de las TIC's en el marco del Gobierno Digital: el Gobierno Abierto y el Gobierno Inteligente o Smart Government. El gobierno abierto, u Open Government, viene a ser aquel que incorpora a la sociedad civil en los procesos de construcción y transformación de gobernanza. Para ello se afianza en tres pilares: Transparencia, ya que el gobierno abierto implica la rendición de cuentas del Estado a la ciudadanía a través de una relación directa; la participación, ya que es derecho de la ciudadanía a intervenir en los procesos de política pública; y la colaboración, ya que los distintos actores de la sociedad, tanto de la sociedad civil, sector privado, entre otros, deben colaborar en la formulación de soluciones a los problemas públicos

1.1.3 Gobierno electrónico y recursos humanos.

La modernización del estado llevada a cabo por los estados nacionales, provinciales y municipales, incorporará a un nuevo grupo de jugadores (players) en el consumo de sistemas de información.

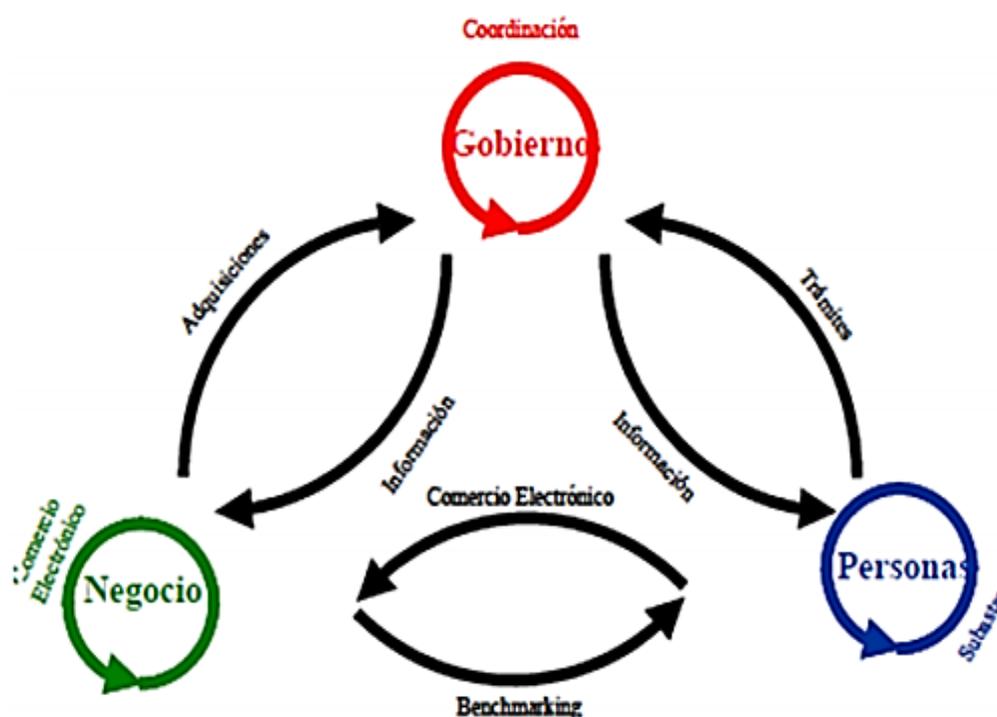


Figura 4. Relaciones de las interacciones en Internet

Yrivarren (2015) hizo referencia al Gobierno Electrónico como un conjunto de nuevas tecnologías que ayudan a la comunicación efectiva y bienestar al ciudadano (comodidad).

1.1.4 Modelo de madurez de los gobiernos electrónicos.

Cualquiera sea el organismo público que intente implementar un Gobierno Electrónico debe pasar por diferentes niveles de madurez o también llamados fases.

El Gobierno Electrónico en forma estricta, se refiere "a la aplicación de la tecnología necesaria para obtener la mayor eficiencia y efectividad de los trámites y servicios que las instituciones públicas ponen a disposición de los ciudadanos" (Corojan y Campos, 2011).



Figura 5. Resultados de la modernización del gobierno electrónico

A mayor grado de interacción con los ciudadanos, los Gobiernos Electrónicos tendrán mayor grado de madurez y, por consecuencia, mayor capacidad de participación, mayor calidad en soluciones y servicios, mayor complejidad y mayor costo para su desarrollo.

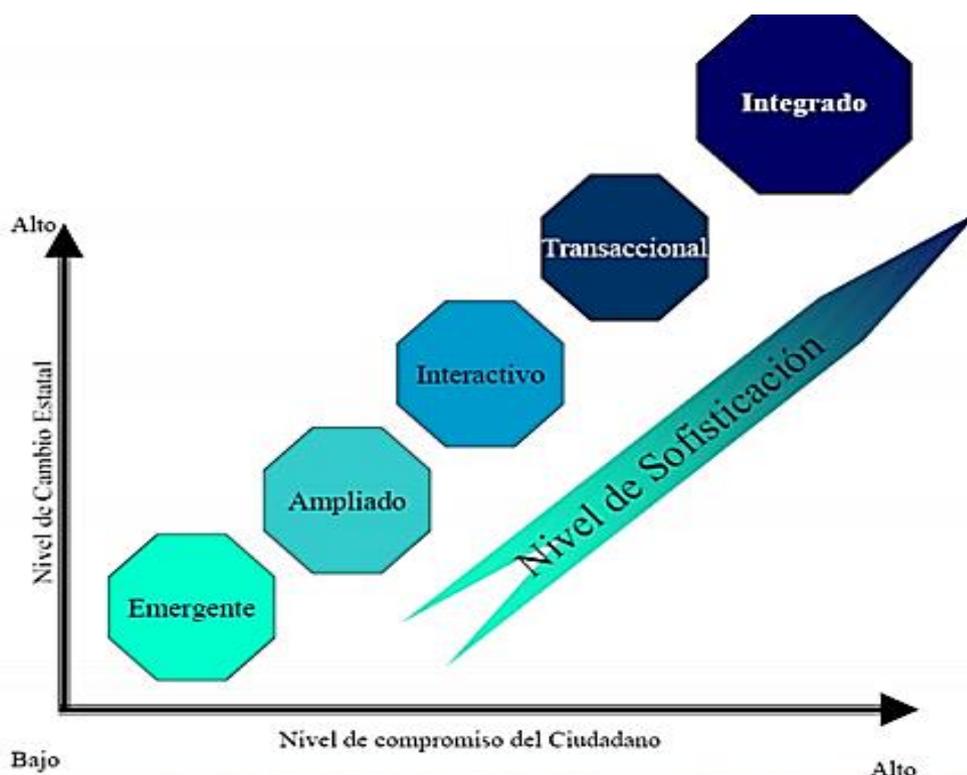


Figura 6. Evaluación de cinco dimensiones que representan las distintas fases de madurez del gobierno electrónico, y sus correspondientes e-servicios

1.1.5 Modelos de relaciones gobiernos electrónicos.

Los modelos se clasifican según las “relaciones” del Gobierno Electrónicos con diferentes actores (ciudadanos, empresas, empleados y gobierno). Estas relaciones son las que permiten una gestión integrada y/o compartida de los servicios propios de la administración pública (Naser y Concha, 2011).

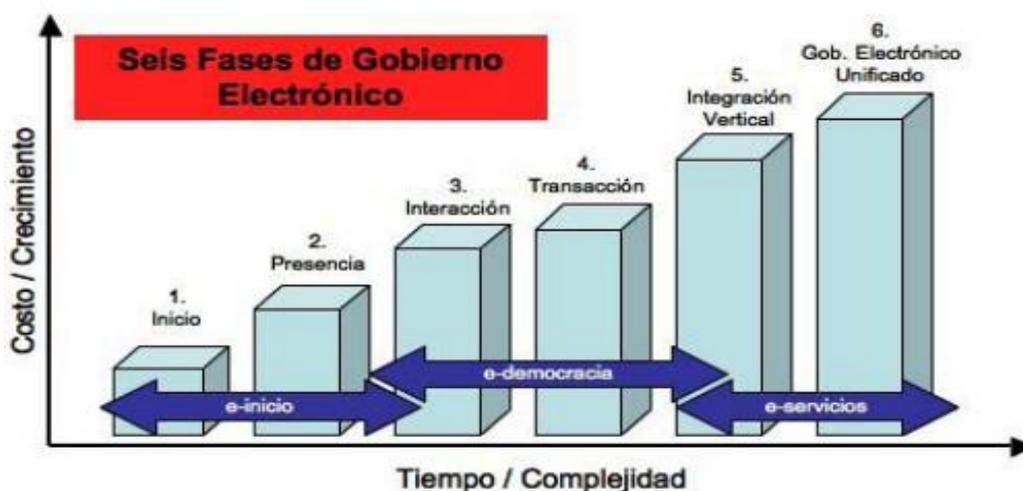


Figura 7. Seis fases de Gobierno Electrónico

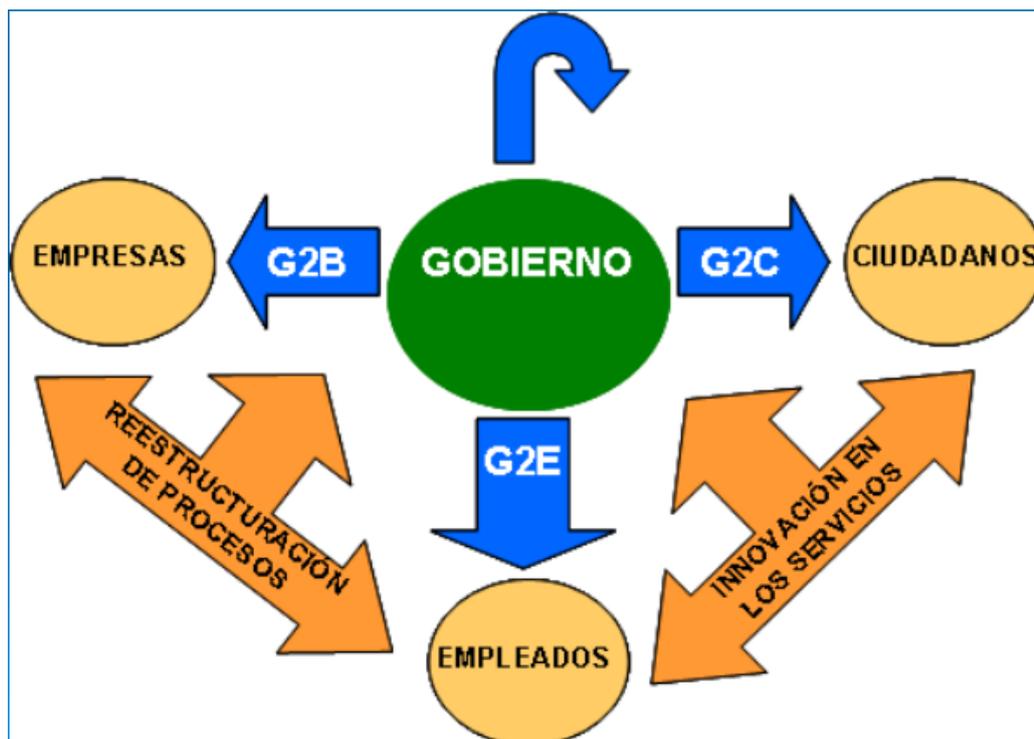


Figura 8. Tipos de GE

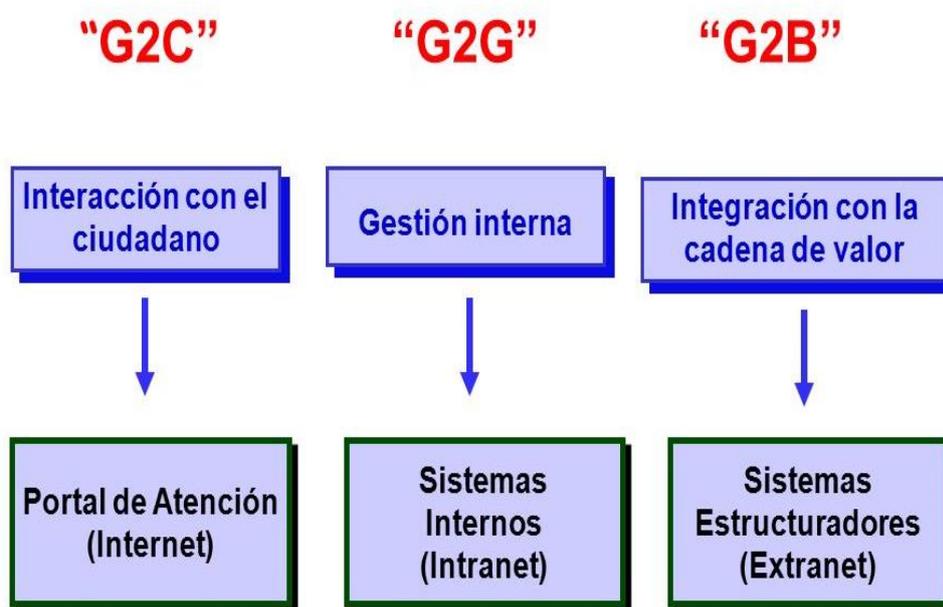


Figura 9. Las 3 estructuras básicas del E-Gov

1.1.5.1 Modelo G2C (Government to Citizen)

Gobierno a Ciudadano. Relaciones entre las entidades gubernamentales y el ciudadano para la prestación de servicios públicos e intercambio de información. Incluye los proyectos destinados a brindar servicios administrativos y de información a los ciudadanos desde cualquier lugar que disponga de acceso y a cualquier hora. Los ciudadanos se benefician con el ahorro de tiempo y dinero (desplazamientos a las oficinas, esperas en las colas, beneficios económicos por la automatización), con el acceso a la información actualizada, con encontrar una forma sencilla para iniciar, seguir y recibir los resultados de sus trámites ante el estado (Naser y Concha, 2011).

1.1.5.2 Modelo G2B (Government to Bussines)

Gobierno a Empresa. Relaciones entre las entidades gubernamentales y las empresas. En este modelo se agrupan todas aquellas iniciativas que tienen como destinatario a las empresas y el comercio. Contienen iniciativas destinadas a establecer mecanismos eficientes de control y de facilitación de las responsabilidades que las empresas y comercios tienen ante el estado, y que requieren para ese propósito servicios administrativos y de información. Tiene que ver también con establecer adecuadas y armoniosas relaciones de negocio, especialmente con las compras que realiza el estado (Naser y Concha, 2011).

1.1.5.3 Modelo G2E (Government to Employee) Gobierno a Empleados.

Relaciones entre los gobiernos y sus empleados públicos como apoyo a su gestión. El gobierno adopta las TICs para optimizar la atención de sus propios empleados, viéndolos desde la perspectiva de consumidores de servicios. Abarca los proyectos que impulsa el gobierno para brindar servicios que fomenten el desarrollo profesional y laboral de sus empleados. Los beneficios son la obtención de una nueva cultura del servidor público, que debe ser capaz de utilizar de forma óptima los recursos tecnológicos que el estado pone a su disposición y de realizar un

ejercicio continuo de creatividad e innovación para brindar un servicio al ciudadano cada vez mejor, más colaborativo y buscando la calidad total. Se jerarquiza al tantas veces criticado, empleado público (Naser y Concha, 2011).

1.1.5.4 Modelo G2G (Government to Government)

Gobierno a Gobierno. Establecen las relaciones entre entidades gubernamentales. Es un modelo que presta servicios a sí mismo, o a otros organismos de gobierno. Responde a una creciente necesidad de coordinación intragubernamental para la gestión de diferentes tareas administrativas públicas comunes a todos ellos como ser presupuestos, planificaciones, inventarios, compras, habilitaciones de comercios, entre otros (Naser y Concha, 2011).

1.1.6 Etapas de implementación de un gobierno electrónico.

La implementación de un Gobierno Electrónico como un proceso que debe llevarse a cabo en tres etapas.



Figura 10. Arquitectura del Gobierno electrónico

La primera llamada etapa de Experimentación, la segunda llamada etapa de Integración y la tercera llamada etapa de Reinversión. Según Finkelievich y Prince (2008) plantea:

- a) **Experimentación.** Esta etapa inicial está caracterizada por la sencillez de las aplicaciones que el Gobierno Electrónico pone a disposición de la ciudadanía, por la falta de coordinación entre las áreas de gobierno, por los esfuerzos aislados e ineficaces, por la falta de actualización permanente de la información publicada y por los altos índices asegurados de fracasos y abandonos. Todos los Gobiernos Electrónicos nacen desde esta etapa sin importar la etapa que alcanzan luego. Hasta los países del primer mundo en materia de Gobierno Electrónico la han sufrido indefectiblemente.
- b) **Integración.** En esta etapa se inicia la integración de los proyectos entre las diferentes áreas de gobierno, sus trabajos son más serios en lo que refiere a datos estadísticos, bases de datos limpias libres de basuras, incremento exponencial de transacciones y ventanilla única (one stop shop). En esta etapa suele haber luchas por los espacios de poder. Dependiendo de quién gane con su liderazgo y su plan, se podrá superar esta etapa
- c) **Reinvención.** En esta última etapa de implementación se puede incluir todos los conceptos que hoy en día demanda un ciudadano sobre un Gobierno Electrónico: transparencia, eficiencia, productividad, participación en línea y en tiempo real, atención de sus reclamos, demandas y sugerencias, diálogo, entre otros.



Figura 11. Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital

1.1.7 Gestión pública

García y García (2010) definen a la nueva gestión pública como una corriente generada por los países desarrollados a inicios de la década de 1970, buscando sustituir la forma tradicional en que estaba organizada y entregaba los servicios públicos, en el cual la jerarquía burocrática, la centralización, planificación, y control directo regían como principios, por una gerencia pública que tuviera como base la racionalidad económica que busca eficiencia y eficacia, es decir, pretende incorporar un enfoque gerencial en la administración pública.

El valor de las instituciones públicas, debe ser concretizado a partir de la labor realizada por los servidores públicos quienes se articulan mediante la función pública como agentes fundamentales de la administración estatal. Por tal motivo, existe actualmente en América Latina un consenso respecto a la importancia que tiene la calidad de los sistemas de función pública al momento de elevar la calidad de la acción estatal, y sobre la necesidad de reforma de esos sistemas. Considerar a los directores públicos en una reforma de la función pública se vuelve entonces clave, pues estos constituyen la interface entre el ejecutivo político y la administración pública, y son los responsables de la implementación apropiada de

instrumentos legales, estrategias y medidas políticas, y de la consistencia, eficiencia y adecuación de la actividad gubernamental.

Longo (2002b) modelo teórico de referencia en su dimensión más global, precisando la razón de ser de la gestión de recursos humanos, su valor estratégico y los factores situacionales que en todo caso deben ser considerados. La gestión de recursos humanos es presentada en este modelo como un sistema integrado de gestión, cuya finalidad básica es la adecuación de las personas a la estrategia de una organización o sistema multiorganizativo, para la producción de resultados acordes con las finalidades perseguidas. La coherencia estratégica es un rasgo fundamental del modelo, pues la gestión de recursos humanos no crea valor sino en la medida en que resulta coherente con las prioridades y finalidades organizativas (Longo, 2002a).

En el nivel superior, la Planificación de Recursos Humanos, constituye la puerta de entrada al sistema integrado de gestión de recursos humanos, permitiendo anticipar la definición de políticas coherentes en todos los restantes subsistemas, con los que aparece conectada (Longo, 2002a). En el nivel intermedio, hay cinco subsistemas, ordenados en horizontal en cuatro bloques, con arreglo a una secuencia lógica: en el primero, la Organización del Trabajo, que prefigura y concreta los contenidos de las tareas y las características de las personas llamadas a desempeñarlas. En el segundo, la Gestión del Empleo, que comprende los flujos de entrada, movimiento y salida de las personas. En el tercero, la Gestión del Rendimiento, que planifica, estimula y evalúa la contribución de las personas. En el cuarto, por una parte, la Gestión de la Compensación, que retribuye la contribución; y finalmente, la Gestión del Desarrollo, que se cuida del crecimiento individual y colectivo. Por último, en el nivel inferior, la Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales, que se relaciona a su vez con todos los subsistemas mencionados anteriormente (Longo, 2002a).

García (2007) cuando nos dice que la nueva gestión pública busca crear una administración que sea eficiente y eficaz a la vez, que busque solucionar los verdaderos problemas de los ciudadanos, lo que se consigue introduciendo mecanismos que posibiliten la elección por parte de los usuarios, además del incremento de servicios de mayor calidad, sin olvidar los sistemas de control que

permitirán la existencia de transparencia en todos los procesos, planes y resultados y favorecerán la participación ciudadana.

SEGEPLAN (2013) señala que la gestión por resultados se enfoca en el ciudadano y en que sus necesidades primordiales sean satisfechas, buscando sustituir el modelo tradicional burocrático por una gestión que sea más eficiente y eficaz, la cual haga crecer el valor que otorgan las instituciones públicas a la sociedad a través de la mejora continua de la entrega de los productos, y de esta manera se logre un cambio real en las condiciones de vida del ciudadano.

1.1.8 La sociedad civil.

La Sociedad Civil como organización representativa de las asociaciones empresariales, educativas, científicas y sociales de nivel nacional y regional son creyentes en el clamor por la descentralización, porque no existe la reingeniería del estado, ratificando la existencia de un gobierno nacional, pocos gobiernos regionales y muchos gobiernos municipales rurales y urbanos; haciendo atractiva las inversiones en nuestras provincias y distritos (Alujas, 2012).

1.2 Antecedentes

Dentro de los antecedentes encontramos a Giron (2013) aborda el tema del Gobierno Electrónico y el Acceso a la Información, específicamente en los sitios web del gobierno central. El objetivo general de la investigación, el cual busca evaluar las condiciones y las capacidades que tienen los sitios web del Órgano Ejecutivo para cumplimiento a la Ley de Acceso a Información Pública en El Salvador. Asimismo, contiene tres preguntas claves que orientan el estudio; la justificación se fundamenta en un tema reciente, donde no existen investigaciones de carácter académico en el país. El primer capítulo, también contempla el marco teórico, con conceptos modernos que dan las directrices para analizar los sitios web, los cuales se complementan a la metodología descriptiva, bajo las tres dimensiones de Araya y Porrúa (2004) quien propone tres perspectivas fundamentales para la evaluación de contenidos ofrecidos a los ciudadanos mediante la web: información, comunicaciones y servicios. En el segundo capítulo, se explican las bases teóricas del nacimiento del Gobierno Electrónico y su estado actual; también, la Ley de Acceso a la Información Pública, sus etapas y el marco normativo internacional que la rige. Dentro del contenido que se aprecia en el tercer capítulo, están las evaluaciones de

los sitios web del Ejecutivo, aplicando las tres perspectivas de Araya y Porrúa (2004) que se definen en el estudio de la pantalla, detrás de la pantalla y frente a la pantalla. En el cuarto capítulo, se detallan los hallazgos de la investigación y las recomendaciones. Estas últimas orientadas en la creación de tres iniciativas que contribuyen al fortalecimiento de los sitios web, al fomento de espacios de participación ciudadana y al desarrollo de una aplicación que facilite el acceso a la información pública. La tesis concluye que: las experiencias internacionales han demostrado que los observatorios son instrumentos útiles y pertinentes para ejercer la labor de auditoría social por parte de la comunidad, puesto que son un mecanismo que permite el seguimiento, evaluación y formulación de políticas públicas que atiendan los fenómenos identificados. Este documento, establece de manera general las actividades necesarias para la implementación de observatorios de diversa índole y para la puesta en funcionamiento de los mismos, desde la etapa previa de diagnóstico hasta el diseño del sistema de información, adquisición de los recursos técnicos y la selección del personal. Es importante resaltar que antes de que el observatorio empiece a producir información y los productos establecidos, se requiere haber desarrollado las etapas acá contempladas, es decir se necesita de un trabajo intensivo durante algunos meses, para garantizar el adecuado funcionamiento en el futuro. El tiempo requerido para el diseño e implementación de los observatorios dependerán de los recursos y el personal con él se cuenta para llevar a cabo cada una de las actividades, así como la voluntad de las instituciones fuente de información y de los actores que participan en el proceso (Giron, 2013).

García (2013) sostiene que el gobierno electrónico se crea como una necesidad tecnológica de traspasar las funciones de un gobierno tradicional a su portal web con el fin de generar un acercamiento con los ciudadanos, mejorar la comunicación y fomentar la transparencia del gobierno. En el portal web del Gobierno Regional de Lambayeque se encontraron problemas como lenguaje confuso, falta de transparencia, existen pocos trámites en la web y sobre todo la falta de información y de actualización. Es por ello que se plantea de acuerdo al modelo de e-Government de Layne y Lee de qué manera el traspaso a la tercera etapa de este modelo podría mejorar la comunicación entre el gobierno y el ciudadano, para ello se ha realizado un análisis profundo de otros gobiernos, del propio GRL y de otros estudios mundiales, para formular un plan de implementación de gobierno electrónico exitoso y un prototipo de portal web para poder lograr esta mejora en la comunicación gobierno-ciudadano. Para el desarrollo de la tesis se ha utilizado la

metodología Scrum que permite integrar el levantamiento de requerimientos, la documentación, el diseño y la construcción del software. Los estudios demuestran que los usuarios del portal actual del GRL no se encuentran conformes con lo que encuentran en este, y tienen la necesidad de que se aumenten los servicios que el portal ofrece, y por ello se logró desarrollar un prototipo de portal web que permitirá fortalecer esta comunicación y con ello fomentar la transparencia y la aceptación de los gobernantes.

Sandoval (2008) sostiene que los Portales de Internet de los gobiernos municipales son un instrumento tecnológico que genera un uso valioso para la sociedad, porque contribuyen a la modernización de la administración pública local y permiten lograr mayores niveles de eficacia y eficiencia en sus acciones de gobierno. En este trabajo se establece una serie de elementos sustantivos para conseguir mayor facilidad de uso y valor público en un portal gubernamental de Internet, en particular a nivel local. Un diseño de contenido para el portal centrado en el usuario es aquel que contiene servicios de información relevante, comunicación con las autoridades y trámites realizables por Internet. Por lo tanto, constituye una oportunidad para mejorar la interacción gobierno - ciudadanos donde ambos agentes se benefician mutuamente. Para profundizar lo anterior, se realizó un Panel Delphi de expertos en Gobierno Electrónico que identificó a los elementos sustanciales para facilitar el uso y el valor público aportado a través de los portales. En este estudio de aplicación a nivel local para México, hemos visto que las ofertas gubernamentales en línea para servicios como la información y la comunicación, constituyen la base presencial de la administración pública en Internet. Muchos de los estudios que se han realizado para el gobierno electrónico no han considerado a profundidad las aportaciones que en materia de valor público y usabilidad podrían llegar a los usuarios, a través de funciones de transacción mediante los sitios Web. Se ha propuesto en este trabajo una cuarta función publicable en un portal de Internet, la Participación. Además, para el punto anterior, se ha propuesto aquí que las funciones o dimensiones de operación publicadas en los portales gubernamentales sean evaluadas considerando fundamentalmente el suministro de servicios en línea que de hecho existen en muchos de los portales municipales mexicanos. Con la abundancia de servicios en un portal se ha caracterizado el valor público que el gobierno electrónico aporta a la sociedad en general. Los servicios otorgados a los usuarios de los sitios web oficiales abarcan las funciones propuestas en esta tesis: información, comunicación, transacción y participación. La existencia conjunta de las cuatro funciones hace que la base presencial

del portal gubernamental se supere y la implementación de esta nueva TIC hace que la administración pública trascienda a un nivel de operación eficiente, eficaz y a todas luces mejor.

Para Callata (2018) la influencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación Social (TICs) se ha dejado sentir con fuerza en casi todas las actividades humanas desde hace varias décadas, siendo hoy en día una realidad consolidada que se encuentra en plena expansión.

Arata (2015) hace pocos años hace un análisis sobre la influencia que han tenido las Nuevas Tecnologías en el Derecho, y de cómo éstas han permitido la aparición de un comercio electrónico que a su vez implica la existencia de documentos electrónicos que adquieren ahora valor jurídico; asimismo se hace un interesante repaso acerca de la legislación nacional y comparada sobre el comercio electrónico. Una de las conclusiones más importantes del autor señala que es imprescindible establecer propuestas de regulación del comercio electrónico que involucre a las diversas etapas de la contratación electrónica, siempre teniendo en cuenta que ello se debe corresponder con la búsqueda de la estabilidad jurídica que es clave en el intercambio comercial presenta una descripción conceptual del fenómeno de la corrupción y, en especial, de la corrupción administrativa, asimismo se hace un análisis sobre las acciones del Estado frente a la corrupción, sobre todo en lo que se refiere a la producción normativa vinculada a la lucha anticorrupción, a la transparencia en la función pública y al fomento de la ética;

Para Vigil (2012) una de las principales conclusiones señala que las normas anticorrupción deben tener dos objetivos básicos: la preeminencia de la ética en la gestión pública y, también, un efecto desincentivador de los actos corruptos.

Ramírez (2002) habla de cómo las tecnologías de información deben tomarse como parte propia del país al igual que son los recursos naturales y la infraestructura instalada. El potencial que brinda este paradigma para modernizar al Perú dentro de un marco de transparencia y competitividad es único. La dinámica que se desarrolla en torno a las tecnologías de información es capaz de generar una sinergia entre los sectores público y privado con beneficios económicos, sociales y culturales tangibles y perfectamente medibles.

Si bien un obstáculo fundamental para el éxito del gobierno electrónico es la segmentación digital, la utilización de nuevas TIC y en particular de portales oficiales para los gobiernos locales mexicanos es un incentivo para la apropiación tecnológica en la sociedad. Cuando la utilización de computadoras se vuelve una necesidad para la vida diaria, los agentes sociales buscan la manera de adaptarse y adoptar el uso tecnológico a sus labores cotidianas. El uso de Internet en el país está creciendo de manera rápida. La necesidad del uso de estas herramientas ha hecho más accesibles los precios de las computadoras y de los servicios de conexión a Internet. Por lo anterior es necesario que los gobiernos de las ciudades mexicanas implementen portales para incorporar muchas de sus funciones y operaciones a la red de redes. Por ejemplo, se puede argumentar que los sitios web oficiales le son más útiles a los municipios urbanos, o las ciudades grandes y más desarrolladas. Sin embargo, esto no haría otra cosa más que retrasar el progreso de los centros rurales, de los municipios pequeños y de los gobiernos con menores capacidades financieras. Si bien en este trabajo se hizo énfasis en la aportación de facilidad de uso para las páginas web y en el valor público en ellas generado, la promoción económica para la inversión en ciudades o la promoción turística incluso de los gobiernos a través de Internet, es una opción de publicidad para el desarrollo de una ciudad. Para muchos gobiernos locales mexicanos sería un primer paso necesario el desarrollar portales presenciales que coloquen a sus municipios en el ciberespacio. Pero la experiencia que deben acumular en la implementación de un portal gubernamental, les debe llevar a desarrollar la interacción y las funciones que se han propuesto en esta tesis, con el objetivo de insertarse en la sociedad informacional y del conocimiento y aprovechar las ventajas de esta tecnología para conseguir desarrollo social y económico (Sandoval, 2008)

Rodriguez (2010) sostiene que el e-Governance es una temática interdisciplinaria la cual puede ser abordada desde distintas miradas: Social, Económica, Cultural, etc. En este trabajo de tesis se aborda desde un punto de vista informático, no por ello alejado de las consideraciones sociales tomando en cuenta la existencia de la brecha tecnológica que le impide a algunas comunidades poder hacer uso de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación). Todos los medios tecnológicos deberán sumarse ofreciéndole más vías al ciudadano para poder realizar sus gestiones, no excluyendo la posibilidad de realizarse las mismas sin necesitar contar con tecnología, simplemente concurriendo a la entidad. De todos los medios posibles se elige a los sitios web como canal de implementación de

e-Governance y a los sitios web de los gobiernos locales como entidades de análisis considerando la fuerte interacción de los ciudadanos con los mismos. La calidad de los sitios de los gobiernos locales deberá ser analizada bajo dos dimensiones: diseño y contenido. Se consideran distintos parámetros que aseguren la calidad de dichas dimensiones en cuanto a diseño: accesibilidad, navegabilidad, usabilidad y funcionalidades básicas; en cuanto a contenido además de analizarse la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, se tomarán en cuenta parámetros como: veracidad, transparencia y participación ciudadana. Esta tesis propone un marco de medición diseñando métricas que permitan analizar cada uno de los parámetros que contribuyen a la calidad de los sitios web de los gobiernos locales. Bajo una metodología de ponderación de la métrica y construcción de coeficientes en los distintos niveles del marco, será posible cuantificar el grado de cumplimiento de los sitios en cada parámetro de calidad y finalmente en e-Governance. Es posible comparar los valores de distintos sitios e incluso generar un ranking de posicionamiento. Estos rankings al ser publicados suelen servir como un impulso para que los gobiernos locales mejoren el diseño y contenido de los sitios para alcanzar un mejor posicionamiento. No obstante, el objetivo principal del marco es relevar, cuantificar y obtener información sobre las principales deficiencias de los sitios web a fin de ofrecer a los gobiernos locales información precisa para que puedan mejorar sus sitios web.

Otro aporte interesante en la investigación, es el de Alcaide (2012) tuvo como objetivo reconocer los factores determinantes de la información financiera y el gobierno electrónico, concluye el estudio cuando sostiene que la introducción de las nuevas tecnologías como una herramienta importante para llevar a cabo reformas administrativas en el sector público ha dado lugar, en la última década, a una gran difusión de estudios científicos sobre e-Gobierno, publicados en revistas de prestigio y proyección internacional, siendo el área de Administración Pública y Ciencias de la Información aquellas que, por sus objetivos y temáticas, más han abordado la materia. Aunque el e-gobierno no es un campo de investigación que se encuentre en una etapa incipiente, todavía no ha alcanzado su plena madurez, tanto en el área de Administración Pública como en el de Ciencias de la Información y hemos proporcionado un marco para ayudar a los gestores públicos e investigaciones en sus estudios futuros, así como hacer frente a la localización y contextualización de la investigación en e- Gobierno, para que se puedan aprovechar sinergias y favorecer la participación conjunta entre grupos de investigación.

En el estudio bibliométrico desarrollado se ha podido observar, en términos generales, que cada área de investigación analizada da un trato diferente al tópico de e-Gobierno, las metodologías empleadas son múltiples y distintas, y cómo la formación de los investigadores es dispar cuando analizamos la investigación en Ciencias de la Información. Entre los temas examinados por los investigadores, en ambas áreas científicas, nos encontramos que los principales tópicos de investigación son la democracia deliberativa y la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos, la transparencia informativa, rendición de cuentas y divulgación de información pública, análisis críticos y aspectos claves que han dado lugar a la innovación y transformación de la gestión de las administraciones públicas, así como la presentación y exposición de la implementación de iniciativas de e- Gobierno. Sin embargo, en las Ciencias de la Información, vemos que el comportamiento y las actitudes de los ciudadanos, así como las variables que podrían explicar el agrado, desagrado, aceptación y adaptación de los mismos a las aplicaciones del e-Gobierno y los nuevos entornos virtuales, son unos de los principales temas recogidos entre sus publicaciones, siendo su participación y consideración reducida en las revistas de Administración Pública. En cualquier caso, en cada área de investigación existen revistas que tienen predilección por recoger estudios de e-Gobierno, aunque el número de artículos publicados prácticamente se duplica en las revistas de Ciencias de la Información, siendo *Government Information Quarterly*, la revista de referencia en este tema de investigación.

Los resultados publicados reflejan una transformación de los sistemas de gestión en las administraciones públicas, a través de la implementación del e- Gobierno. Este proceso ha permitido una mayor provisión de información a través de Internet, una mejora de los servicios, el desarrollo de unas operaciones más eficientes, así como una vía de interacción entre la entidad pública y las diferentes partes interesadas, y una mayor transparencia en la gestión de organizaciones públicas y divulgación de un mayor volumen de información sobre los sitios web gubernamentales. Estas investigaciones deben identificar si las políticas de accesibilidad establecidas por las administraciones públicas están realmente cumpliendo con los requisitos de acceso y el uso apropiado de las nuevas tecnologías. Además, los estudios deberían considerar la percepción de las personas discapacitadas y mayores sobre las ventajas de las nuevas tecnologías y si tienen acceso a las mismas, disponiendo de las habilidades de aprendizaje necesarias para participar en los asuntos sociales. La investigación debe poner de relieve los problemas a

los que los ciudadanos se enfrentan, y si las políticas realmente cubren las necesidades de estos ciudadanos, incluso haciendo comparaciones entre los gobiernos de diferentes países con el objetivo de identificar sinergias en buenas políticas sociales y las prácticas necesarias para reducir esta brecha digital.

Además, para la integración de los ciudadanos en la vida pública mediante el empleo de herramientas online, es necesario que éstos estén bien informados para que puedan crearse una opinión al respecto. De ahí, que uno de los principales temas de investigación, es el examen de la difusión en línea de información económico financiera, con el fin de promover una mayor transparencia y participación ciudadana en la toma decisiones en el sector público. Estudios recientes han buscado pruebas de la utilización por las administraciones públicas de sus sitios web como un instrumento para la difusión de la información. También han tratado de poner de relieve las deficiencias e identificar los factores que determinan los diferentes niveles de transparencia en la apertura y la información. Sin embargo, se echan en falta investigaciones que recojan la opinión de los ciudadanos, sobre si la información que ofrecen los organismos es relevante, suficiente, comprensiva, o si por el contrario, existen problemas, barreras o requieren otro tipo de información que les permita hacerse una idea de la situación en la que se encuentra gestión pública, y si el mandatario político están haciendo un uso eficiente de los recursos que tiene a su disposición (Alcaide, 2012).

La efectiva intervención ciudadana implica los usos democráticos directos de las nuevas tecnologías. La mayoría piensa que gracias a internet el mundo se volverá más democrático, más participativo y transparente pues la red permite una mayor interacción entre los ciudadanos y gobierno local (Valenti y Anta, 2004).

Soto (2016) separa dos conceptos importantes: Gobierno Electrónico y Gobierno de la información. Existe una diferencia entre ambos, sobre Gobierno Electrónico, centra los esfuerzos en el uso de las Tecnologías de Información para la gestión interna de los órganos del Estado, servicios públicos para el ciudadano y transparencia de la información para combatir la corrupción y/o vicios profesionales.

Peñaloza (2016) señala como factores: la inadecuada presencia de internet en el municipio, falta de difusión y capacidad de uso de los servicios en línea. Se utilizó el enfoque cuantitativo, con una muestra alrededor de trescientos ciudadanos. Finalmente se demostró que el factor predominante fue el tema institucional.

Tocora y Urrego (2013) dieron a conocer la iniciativa del gobierno de incluir tecnologías a las comunidades indígenas a través de la implementación de un Modelo de Enseñanza Tecnológico basado en tres ejes fundamentales: el acceso (conexión tecnológica), la adopción (alfabetización digital, habilidades para el uso de herramientas) y la apropiación (proyección de las capacidades). De esta manera se pretende reducir la brecha digital facilitando el acceso universal a computadoras e internet.

Castro (2012) planteó como problemática la carencia de un modelo basado en el gobierno electrónico, para la mejora de prestación de servicios y trámites institucionales públicas en el país, entonces se propuso como objetivo la propuesta del desarrollo e implementación de un modelo de gobierno electrónico para mejorar la prestación de servicios y/o trámites en una institución pública.

Cesetti (2017) en su estudio realizó una prueba aplicado a un grupo de estudiantes de dos diferentes universidades, mencionó que las universidades como organismos públicos están inmersos en el desafío de usar gobierno electrónico y las redes sociales. Los gobiernos desde la década del 2000, se enfocaron en la digitalización de los procesos internos, para mejorar los servicios al ciudadano, lograr una ventanilla única, empoderamiento al ciudadano con la participación en la formulación de políticas públicas. En los resultados obtenidos se rescata los siguientes puntos: El fortalecimiento del Gobierno Electrónico, la cual radica en fortalecer las relaciones entre el gobierno y demás stakeholders: ciudadanos, empresas, oficinas de gobierno y empleados.

Gomez (2015) tuvo el objetivo general del trabajo apunta a determinar cuáles fueron las iniciativas que el Municipio de Rafaela implementó como parte de una política de Gobierno Abierto, desarrollada durante los años 2008 y 2014. La hipótesis que guía a este trabajo es que entre los años 2008 y 2014, el Municipio de Rafaela implementó una serie de iniciativas que pueden considerarse 32 como parte de una política de Gobierno Abierto, basadas en: la transparencia en el Estado; el acceso a la información pública; la rendición de cuentas por parte de las autoridades; la participación ciudadana; la mejora de la capacidad institucional para una gestión abierta; la colaboración entre el sector público y distintos actores en la coproducción de bienes y servicios públicos; el empoderamiento ciudadano -en particular a partir de la inclusión de sectores vulnerables-; y el fomento de la responsabilidad empresarial.

Casa y Macayo (2016) consideraron el uso de las TIC (Tecnología de Información y Comunicación) como parte de la estrategias de la administración pública, así como también considera de suma importancia el involucramiento y el entendimiento de los funcionarios sobre la idea del desarrollo digital, porque refleja el nivel de madurez que muestran gestionar proyectos de esta naturaleza. La metodología cualitativa permitió que realizar entrevistas a los funcionarios acerca de la importancia estratégica en la aplicación de las TIC, la misma que contribuye a la automatización del Gobierno, facilitando así una participación interdisciplinaria. La mayoría de los funcionarios atribuyen a las TIC una serie de características que facilita la estandarización de múltiples operaciones y tareas para entregar servicios de una mejor manera.

Mesa (2014) dio a conocer los procesos de interoperatividad del Estado en el periodo 2008 - 2012, entidades involucradas y las limitaciones de la interoperatividad. Se trató de un estudio cualitativo basado en entrevistas a varias personas de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), personal técnico y especialistas, también se utiliza fuentes secundarias de consulta.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema

Las posibilidades de redefinir el Sector Público utilizando adecuadamente las TICs son excelentes y los gobiernos pioneros del Gobierno Electrónico como los de Australia o Canadá, no sólo muestran con orgullo sus logros y los comparten con la comunidad internacional, sino que también refuerzan constantemente sus planes de Gobierno Electrónico. La sociedad demanda cada vez mayores y mejores servicios, por lo cual, el Estado deberá tener la capacidad para satisfacer dichas necesidades. A su vez, dicha capacidad depende de la eficacia de los procesos existentes en la organización para satisfacer esta demanda externa. Por lo tanto, una organización se fortalece desde adentro hacia fuera. En este punto, el desarrollo del Gobierno Electrónico tiene un impacto importante en la organización y en la gestión interna de las administraciones públicas.

Cuando se habla de redefinir estructuras y procesos a partir del potencial que ofrecen las TIC, no implica invertir en comunicaciones, equipos y software, ni instalar computadoras o crear una Intranet, ya que introducir tecnología no significa gestionar el cambio, ni conlleva a mejorar la organización si no se enmarca en una estrategia de transformación organizativa, de rediseño de procesos desde el punto de vista del ciudadano, incidiendo en la formación y la motivación de los empleados públicos y en la cultura administrativa con la que se trabaja

Si esto no fuera así, no se estaría hablando de introducción efectiva de e-gov, sino de un simple maquillaje de modernización, disfrazado de innovación tecnológica. De ahí la importancia de insertar estrategias de Gobierno Electrónico en las políticas de modernización en el Sector Público, de tal forma que la introducción de estas estrategias

en la organización del Estado pueda producir un fuerte impacto, que afecte tanto a su estructura como a sus procesos.

2.2 Enunciado del problema

2.2.1 Enunciado general

¿Cómo se vienen dando las prácticas de gobierno electrónico en la gestión municipal de los distritos de la Provincia de San Román el año 2019?

2.2.2 Enunciados específicos

- ¿De qué manera se identifica los procedimientos de la implementación del gobierno Electrónico en la transparencia de la gestión pública de los distritos de la provincia de San Román?
- ¿De qué manera se reconoce el acceso que tiene la sociedad a la información gubernamental mediante el uso del Gobierno Electrónico?

2.3 Justificación

El presente trabajo de investigación es importante porque evalúa la responsabilidad de los funcionarios que se desempeñan en el sector público, que no solamente debe ser ética y moral. Por otro lado, la comunidad en general requiere estar informada de la gestión realizada en su Municipio, donde ella contribuye con sus impuestos y esperan que se le retribuya en beneficios sociales. Por lo tanto, la gestión pública en el área municipal debe ser eficaz y eficiente, apartando el clientelismo político y ocuparse de cumplir con lo que las leyes le exigen y los ciudadanos le demandan, con un gran sentido de honestidad y transparencia. Una de las vías para lograr esa eficiencia, es la utilización de las herramientas propias del e-goverment. En este sentido, para evaluar la gestión de una organización (municipio) es importante tomar en consideración los indicadores, de ahí la importancia de éstas importantes herramientas.

No obstante, éstas importantes herramientas también se han venido utilizando en algunas instituciones públicas, por lo que su aplicación en la dirección de los gobiernos locales como estrategias, pueden ser de gran utilidad para medir su gestión.

Por lo tanto, la aplicación de este proyecto contribuye a la presentación de información útil para la medición y control de la gestión y hacerla de manera transparente, aunque no

todos estos organismos tienen a su disposición estas herramientas tecnológicas es necesario su actualización, en especial los municipios urbanos que poseen importantes recursos para llevar a cabo una mejor gestión y por ende un mejor servicio a la comunidad al cual sirve. Por otra parte, los municipios distritales podrían gestionar del gobierno central recursos que le permitan avanzar en el uso de tecnologías.

La presente investigación interpreta los cambios que se dan en la gestión municipal hacia los paradigmas de la sociedad del conocimiento. En este sentido, se enmarca la investigación en una corriente epistémica que involucra las teorías de la administración y la gerencia basadas en las tecnologías de la información y las comunicaciones como herramienta estratégica que permita acercarse más al usuario o contribuyente.

Por lo antes expuesto, se considera que éste es un tema de actualidad que genera aportes teóricos, que sin duda benefician a todos los actores del proceso de gestión municipal, ya que además de profundizar en la temática, sirve de base a acciones prácticas

Cabe destacar que a nivel regional, la administración de los gobiernos locales entra en un campo propicio para la competitividad, ya que genera valor agregado en los municipios en la búsqueda de la eficiencia y el cumplimiento de las necesidades con la sociedad. Por otro lado la comunidad en general se ve beneficiada al poder obtener información en tiempo real e interactuar con la administración pública para cumplir con sus deberes y responsabilidades. En sentido general, constituye un aporte fundamental para el sector público, el cual requiere de un cambio para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y la eficiencia en la administración pública.

Además, el trabajo de investigación es un aporte para futuras investigaciones, en los aspectos teóricos, metodológicos y práctico para una correcta implementación del gobierno electrónico en las instituciones públicas

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo general

Reconocer cómo se vienen dando las prácticas de gobierno electrónico en la gestión municipal de las provincias de San Román el año 2019.

2.4.2 Objetivos específicos

- Identificar los procedimientos de la Implementación del Gobierno electrónico en la transparencia e la gestión municipal de los distritos de la provincia de San Román.
- Determinar de qué manera se reconoce el acceso que tiene la sociedad a la información gubernamental mediante el uso del Gobierno Electrónico.

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

Las prácticas de gobierno electrónico influyen en la gestión municipal de los distritos de la provincia de San Román mediante las dimensiones: gobierno a ciudadano, gobierno empresa, gobierno a empleado.

2.5.2 Hipótesis específicas

- La prestación de servicios a través de las prácticas de gobierno electrónico en la dimensión gobierno a ciudadano influye significativamente en la gestión municipal de los distritos de la Provincia de San Román.
- La prestación de servicios a través de las prácticas de gobierno electrónico en la dimensión gobierno a empresa influye significativamente en la gestión municipal de los distritos de la Provincia de San Román.
- . La prestación de servicios a través de las prácticas de gobierno electrónico en la dimensión gobierno a empleado influye significativamente en la gestión municipal de los distritos de la Provincia de San Román.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Lugar de estudio

El presente estudio se desarrolla en las municipalidades provinciales de San Román.

3.2 Población

La población está compuesta por los 04 distritos de la provincia de San Román y que mostramos a continuación

- Cabana
- Cabanillas
- Caracoto
- Juliaca

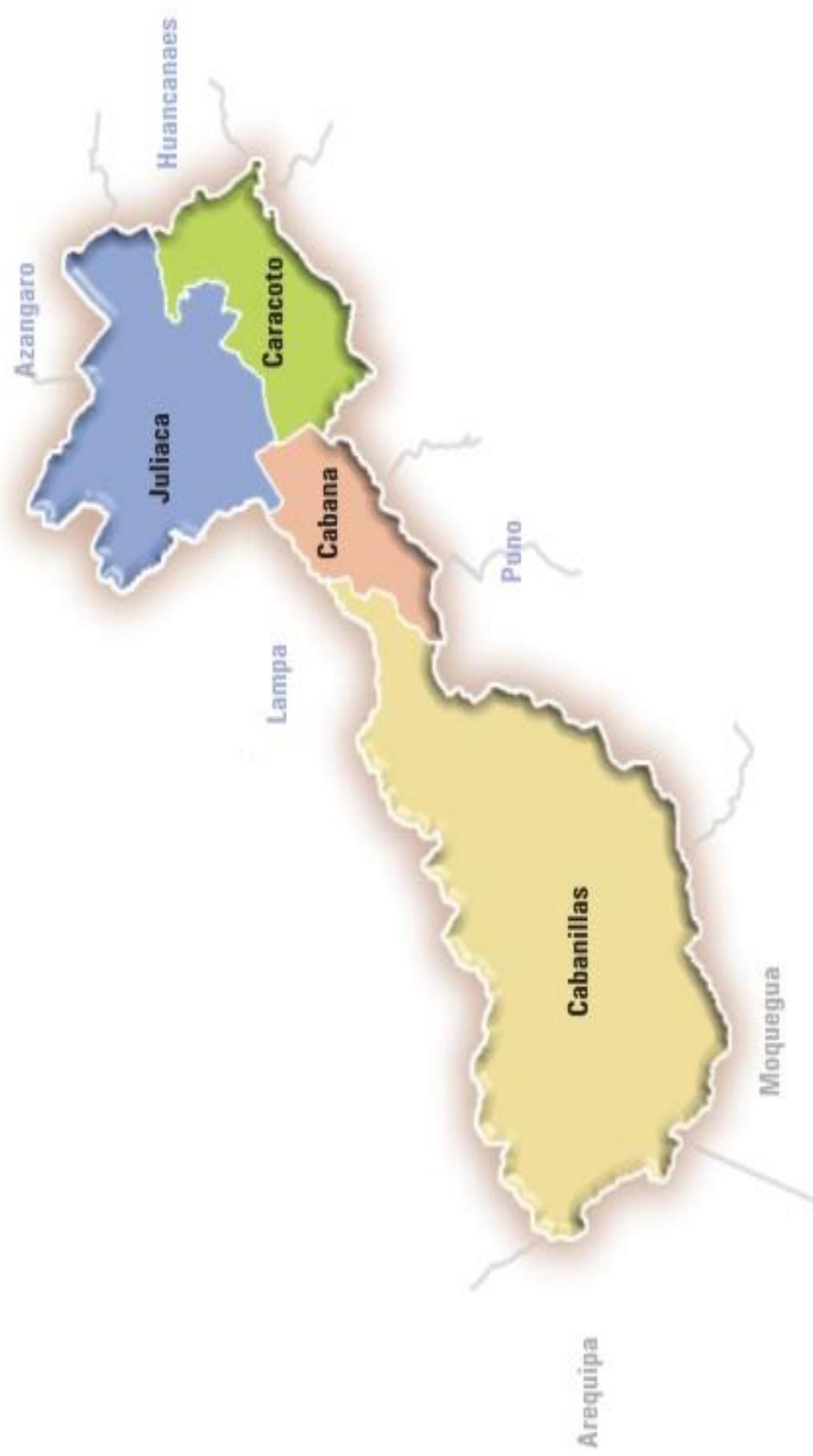


Figura 12. Mapa político de la provincia de San Román
Fuente: Elaboración propia.

3.3 Muestra

Se trata de un muestro Censal, donde la población es del mismo tamaño que la muestra. Se tratan de los mismos encargados del área de informática de las 04 municipalidades distritales de la provincia de San Román.

El tipo de muestreo es de carácter no probabilístico intencional con técnica censal

3.4 Método de investigación

La investigación es de tipo no experimental, debido a que no hacemos manipulación de las variables únicamente las observamos de manera sistemática para comprender el fenómeno bajo estudio.

Se trata de un estudio de carácter descriptivo donde lo que se busca es conocer la naturaleza de un objeto o fenómeno.

El diseño de la investigación es de carácter descriptivo, longitudinal de carácter aplicativo.

$$M_1.- O_1$$

M = Muestra

M₁ = Responsables del área de informática de las municipalidades de San Román.

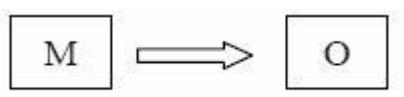
O = Observación

O₁ = Aplicaciones de Gobierno Electrónico

3.4.1 Diseño de la investigación

La investigación tuvo un diseño de tipo no experimental, porque se observaron las características de los hechos, en los cuales no se intervino o manipularon deliberadamente las variables de estudio.

El diseño de la investigación se grafica de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra

O = Observación

3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

Para la presente investigación se empleará las siguientes técnicas e instrumentos:

3.5.1 Técnica

Entrevista. Se ha formulado un cuestionario dirigido a los responsables del área de informática de los distritos indicados en el punto anterior. El cuestionario se muestra en anexo.

Ficha de observación. Para observar los avances en gobierno electrónico

3.5.2 Instrumento

Cuestionario que será dirigido a responsables del área de informática de los distritos de las municipalidades de los distritos de la provincia de San Román.

El cuestionario que tiene como propósito fundamental, diagnosticar los avances que en temas de implementación del gobierno electrónico vienen efectuando las municipalidades de los distritos de la Provincia de San Román.

Los niveles de respuesta que se espera son:

Ninguna

La entidad no ha iniciado ninguna implementación de gobierno electrónico

Parcialmente

La entidad ha iniciado su implementación mediante la instalación de sistemas de gobierno electrónico y su hardware respectivo

Completamente

La entidad tiene operando un sistema de gobierno electrónico

Validación y confiabilidad del instrumento

Para la validación y estudio de confiabilidad del instrumento se ha efectuado la aplicación a 3 responsables aleatoriamente elegidos entre el grupo seleccionado

Procedimiento de recolección de datos.

La aplicación de cuestionario se realizó en forma personal y vía electrónica durante los días 01 al 05 de febrero del 2019.

3.5.3 Procedimiento de recojo de datos.

El proceso de recojo de datos en el presente trabajo de investigación fue de la siguiente manera:

- a) Encargado o responsable de tecnologías de cada municipalidad, donde se aplicaron los instrumentos de investigación, antes de recoger los datos necesarios, se coordinó con los encargados, tal coordinación consistió en la solicitud por escrito ante la alcaldía y en el detalle de las características de la investigación que se realizó en este trabajo.
- b) Seguidamente se procedió a la elaboración de los instrumentos del trabajo de investigación, para tal fin, se multicopiaron los instrumentos de la investigación en la cantidad equivalente a la muestra de estudio, para la encuesta por cuestionario sobre el impacto del gobierno electrónico en la gestión municipal de los distritos de la provincia de San roman.
- c) Los instrumentos fueron estructurado y aplicado por el investigador. El propósito fundamental del cuestionario fue de recopilar la información vinculada directamente con la variable de impacto del gobierno electrónico en la gestión de las municipalidades de la provincia de san roman , las respuestas contienen tres categorías verbales que se encuentran en el anexo 1,2, Categorización de escala de Likert para el impacto del proceso de acreditación para la mejora continua: Nunca (0), Casi nunca (1), De vez en cuando (2), Casi siempre (3), Siempre (4).
- d) Validez del instrumento, la validez del instrumento aplicado a los responsables de tecnología, se determinaron según experiencias similares el mismo procedimiento que determino un aceptable análisis de datos, se aplicaron los instrumentos de la encuesta por cuestionario cuya duración se determina en la

parte principal del presente estudio, las razones del tiempo de duración fueron la de regular disponibilidad de los responsables de tecnologías.

e) Clasificación de los datos recogidos: los datos recogidos con los instrumentos del trabajo de investigación fueron inicialmente tabulados en función de los criterios de valoración, para ello se tuvo que calificar las respuestas obtenidas *como resultados de la encuesta por cuestionario*.

3.5.4 Tratamiento de datos

Para los resultados se elaboran cuadros estadísticos a través del sistema de tabulación SPSS y la hoja de cálculo de Excel para así obtener los cuadros de resultados para su posterior interpretación y la determinación de las conclusiones.

3.5.5 Sistema de Variables

3.5.5.1 Variable Independiente

Índice de Gobierno Electrónico.

3.5.5.2 Variable Dependiente

Modelo de e-Gobierno

Tabla 1
Sistema de Variables

Variables	Dimensiones
Gobierno Electrónico	Gobierno a ciudadano (G2C) Gobierno a empresa (G2B) Gobierno a empleado (G2E) Gobierno a Gobierno (G2G)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación realizada y su respectivo análisis e interpretación, se presentan objetivamente mediante cuadros y gráficos del análisis de los resultados obtenidos en el presente trabajo titulado: “El impacto del gobierno electrónico en la gestión municipal de los distritos de la provincia de san Román 2019”

4.1 Resultados.

4.1.1 Dimensión gobierno a ciudadano

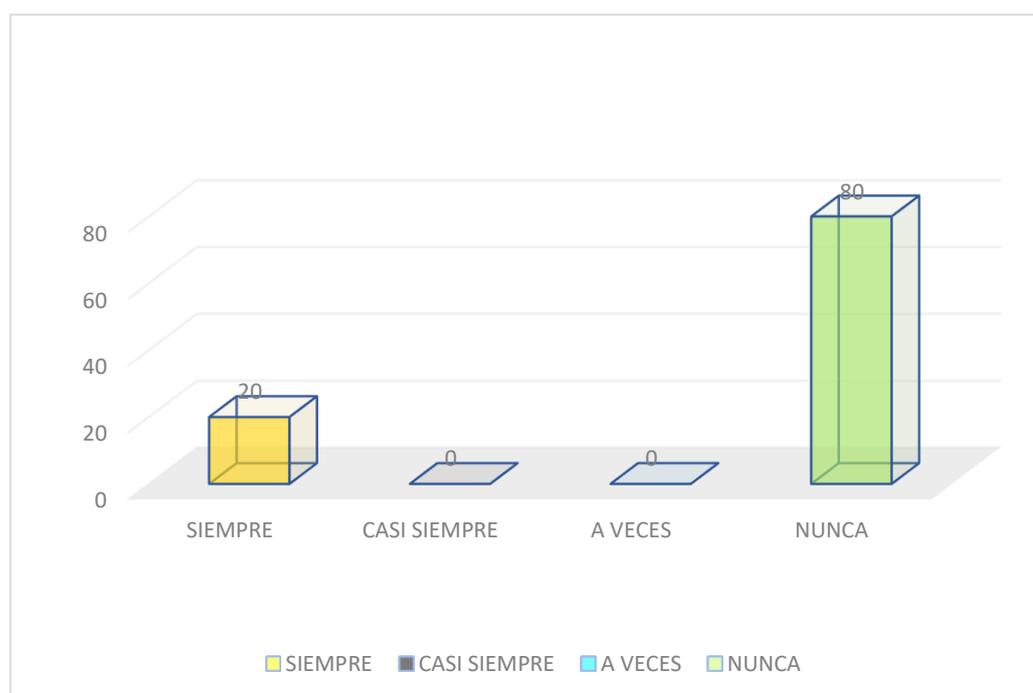


Figura 13. La municipalidad mantiene registros civiles electrónicos

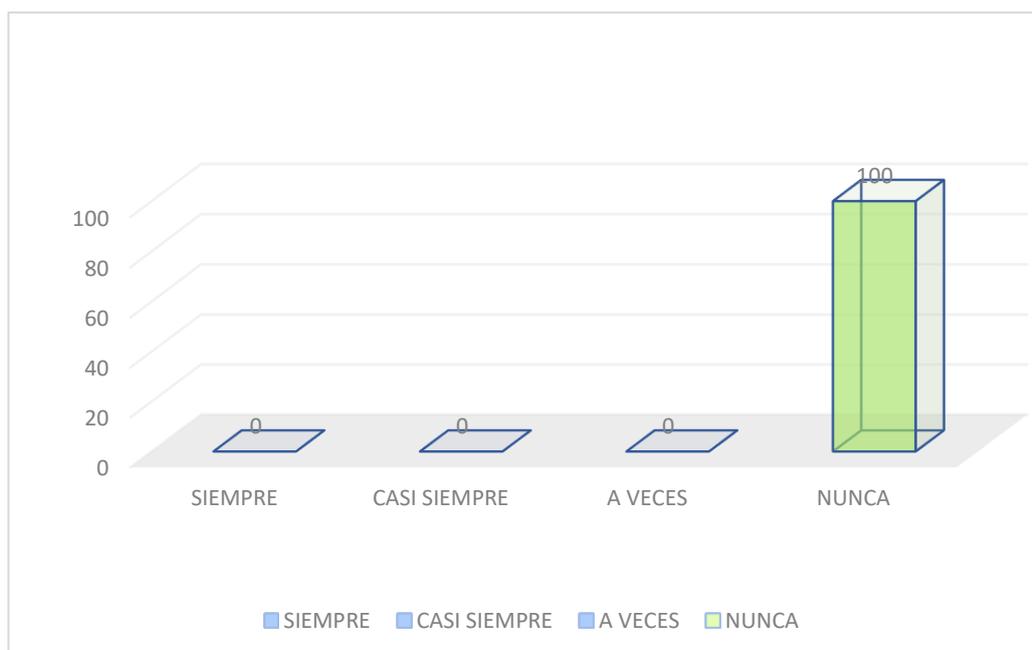


Figura 14. La municipalidad atiende solicitudes de licencias de manera electrónica

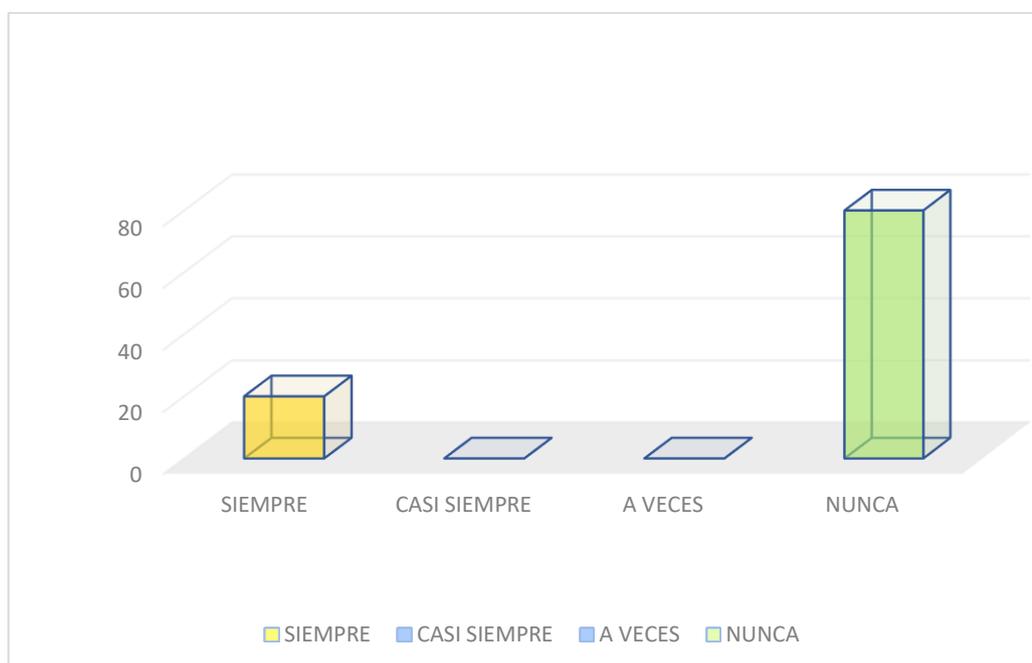


Figura 15. La municipalidad otorga documentos personales de manera electrónica.

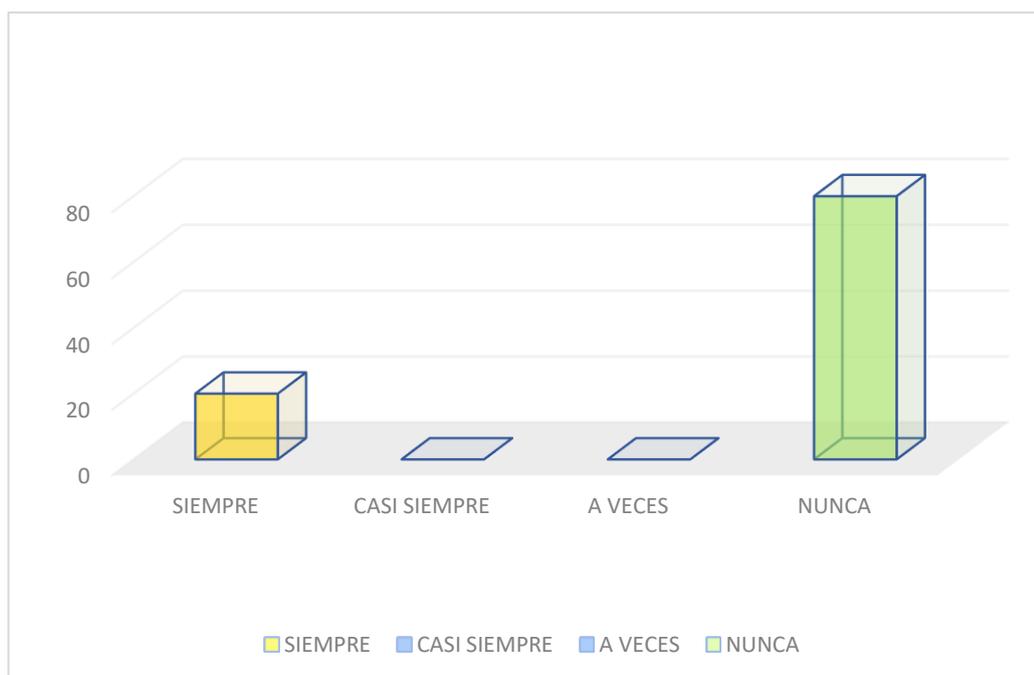


Figura 16. La municipalidad mantiene sistemas de registro de vehículos de manera electrónica.

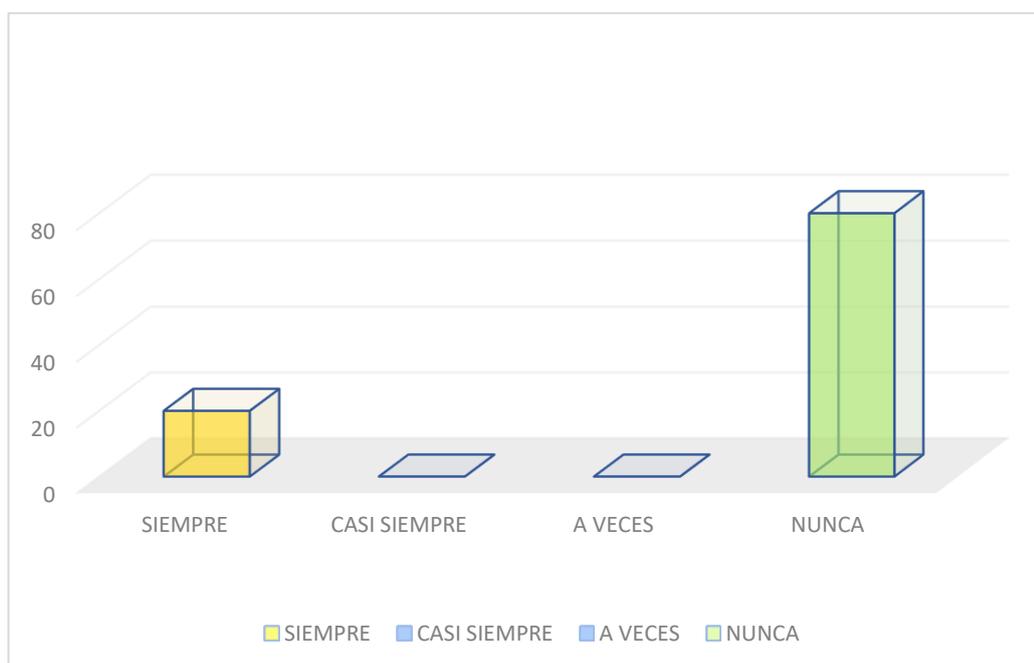


Figura 17. La municipalidad gestiona electrónicamente sus servicios de recaudación.

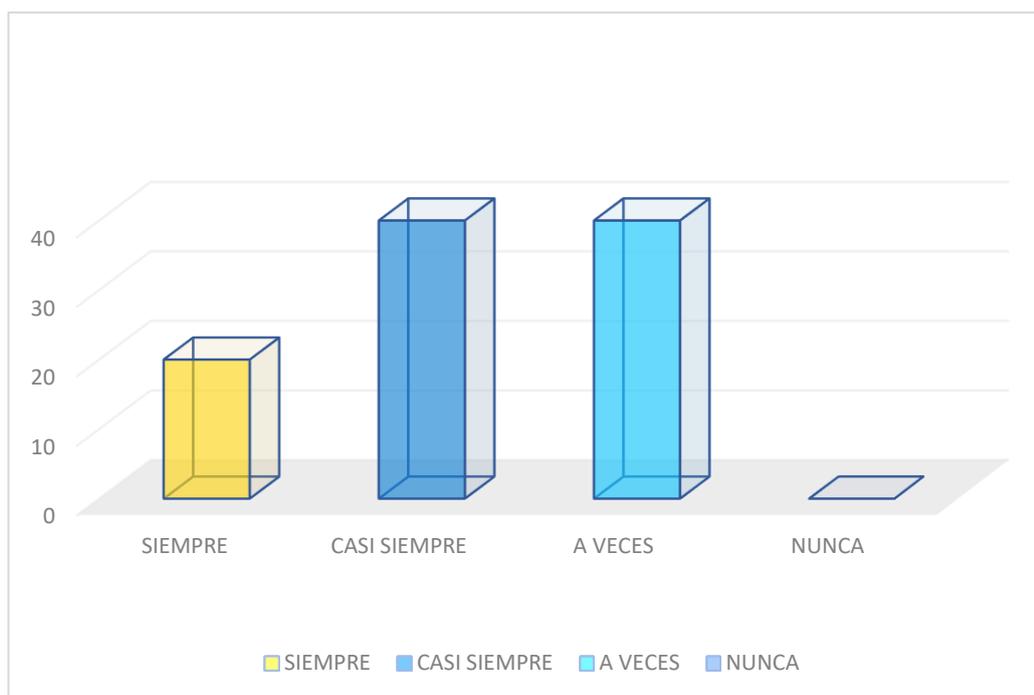


Figura 18. La municipalidad tiene implementado y actualizado su web site (portal).

4.1.2 Dimensión gobierno empresa

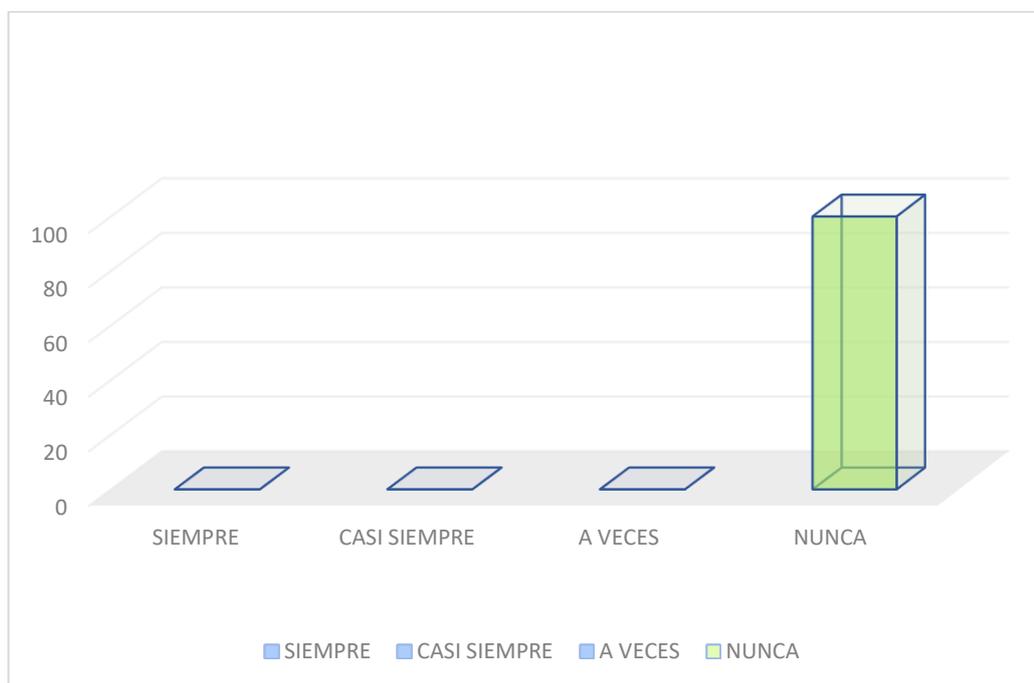


Figura 19. La municipalidad gestiona de manera electrónicas licencias para nuevas empresas.

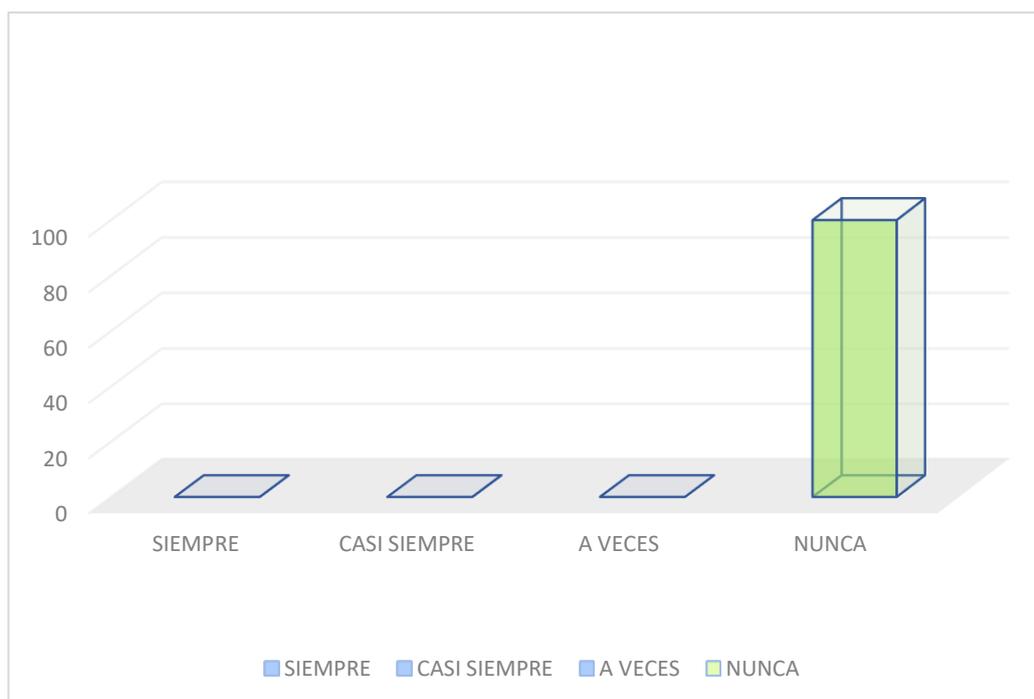


Figura 20. La municipalidad tiene sistemas de gestión electrónica para servicios de recaudación tributaria de empresas.

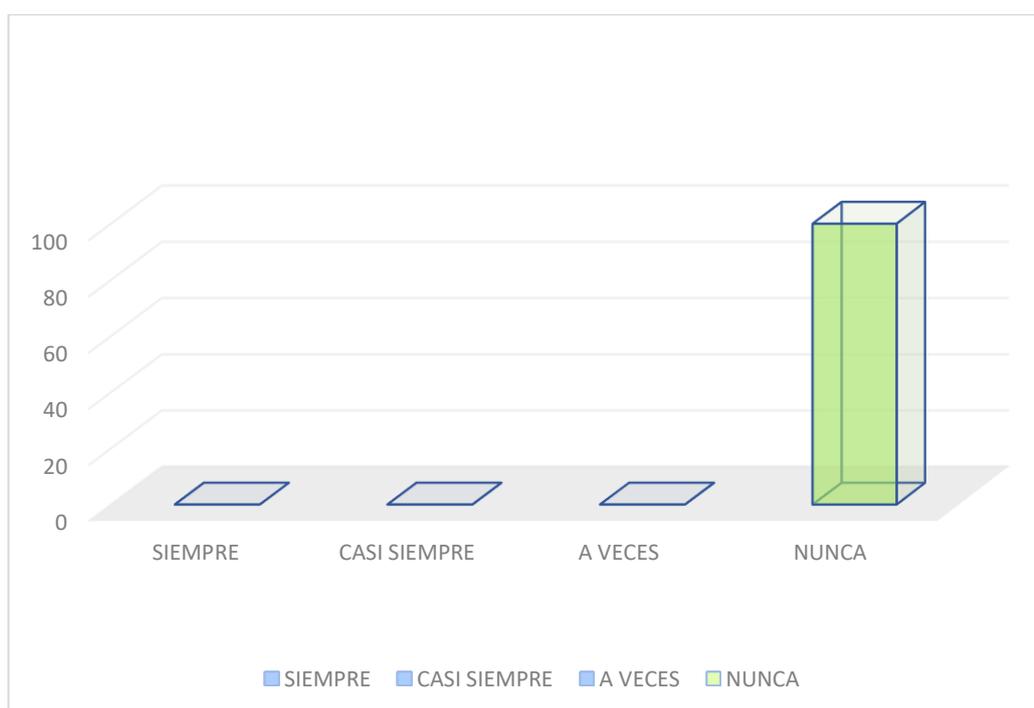


Figura 21. La municipalidad mantiene sistemas electrónicos de apoyo a las empresas.

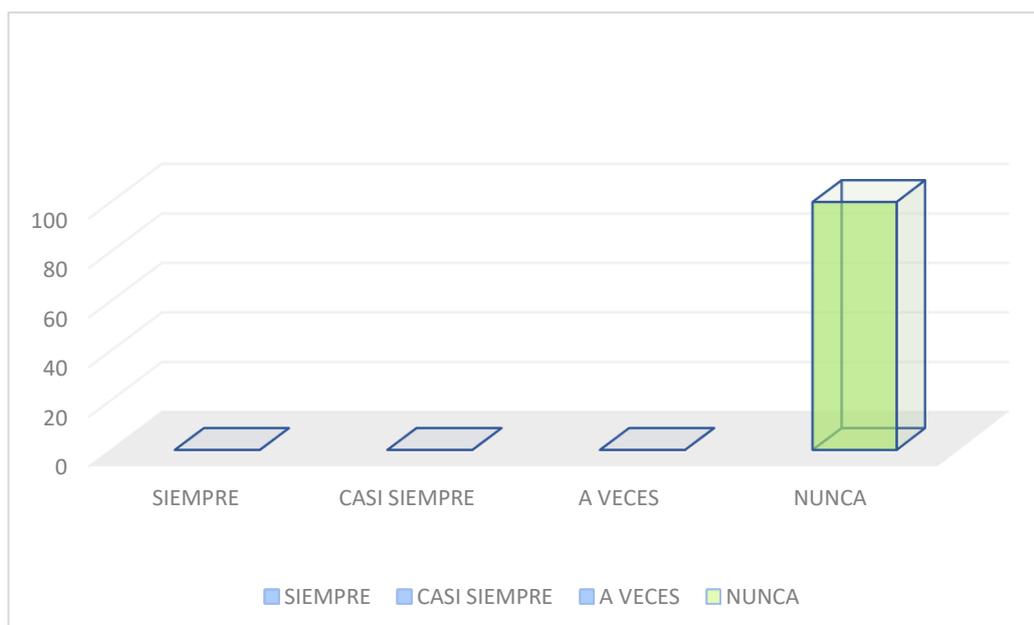


Figura 22. La municipalidad mantiene el SEACE en su portal web.

4.1.3 Dimensión gobierno a empleado

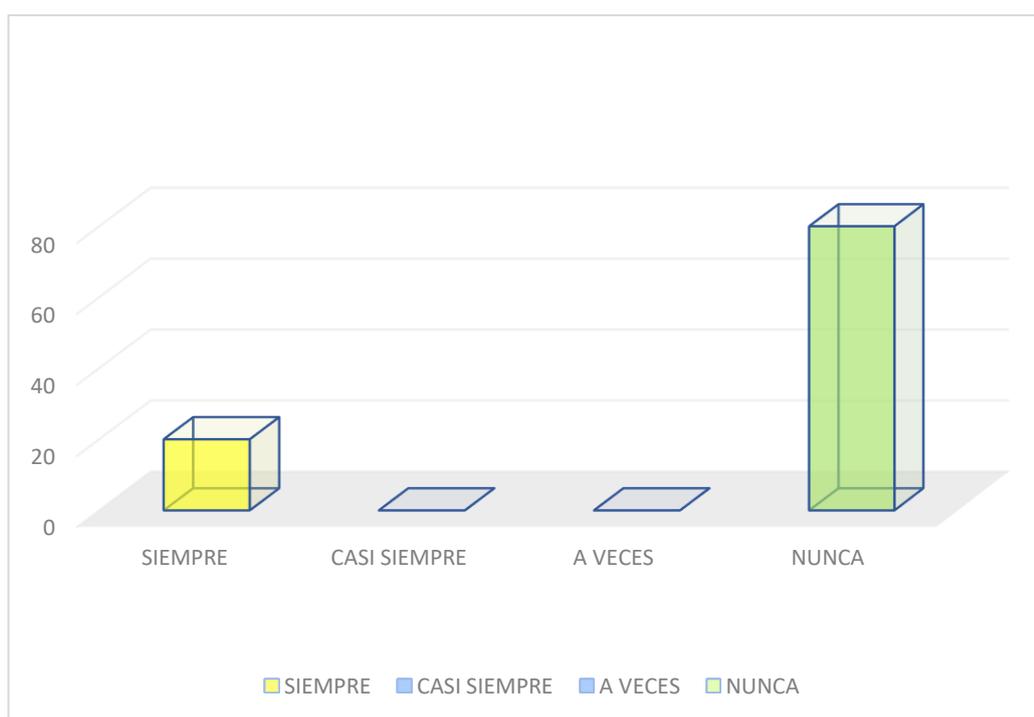


Figura 23. La municipalidad distribuye electrónicamente las normas y boletines al personal.

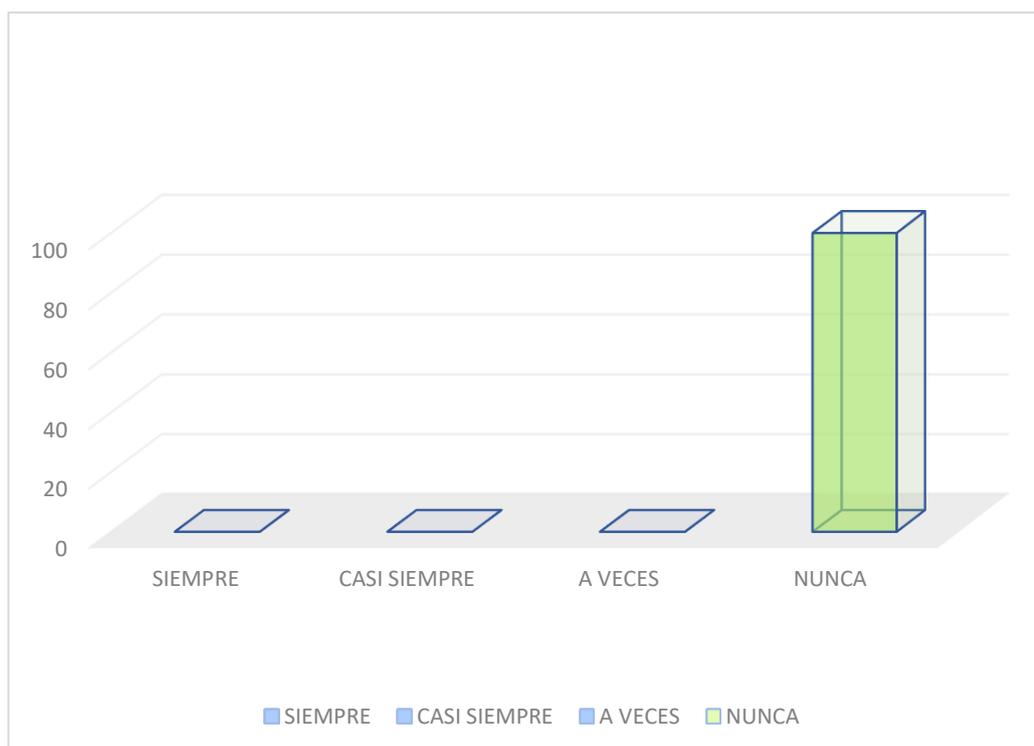


Figura 24. La municipalidad tiene implementados sistemas de E learning para sus trabajadores.

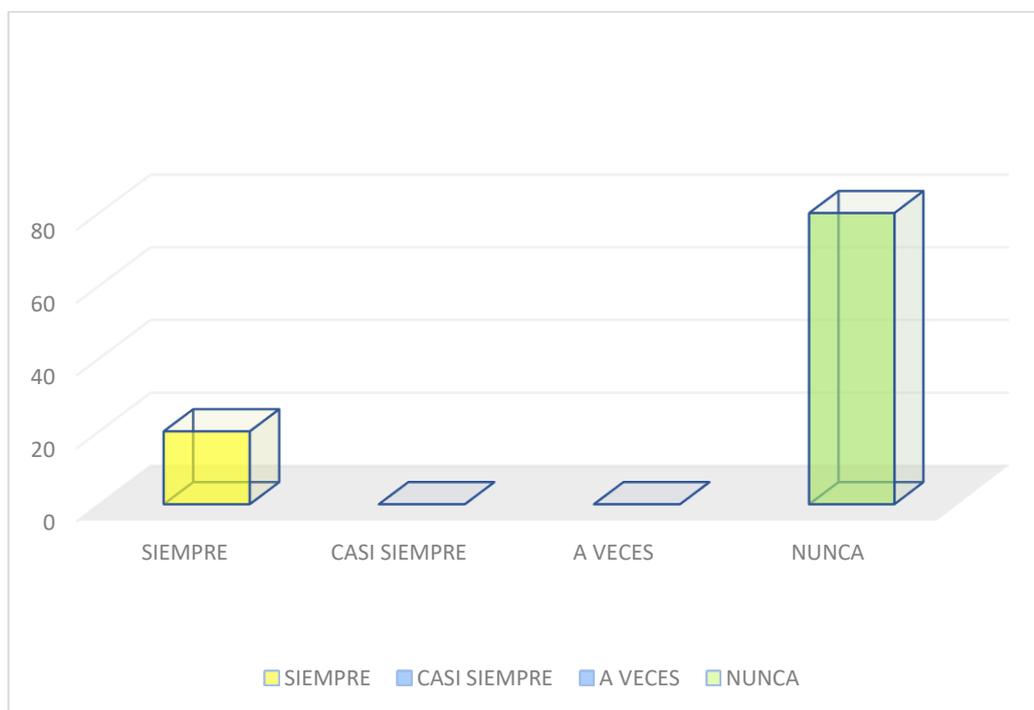


Figura 25. La municipalidad distribuye electrónicamente directorios, reglamentos internos y otros.

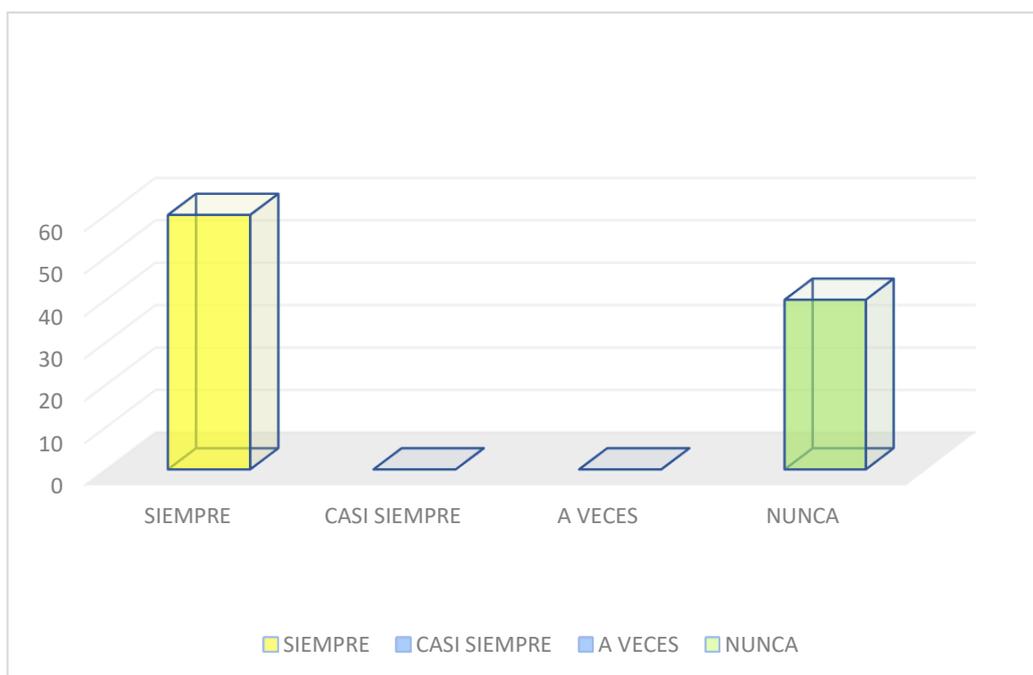


Figura 26. La municipalidad tiene implementado el INTRANET

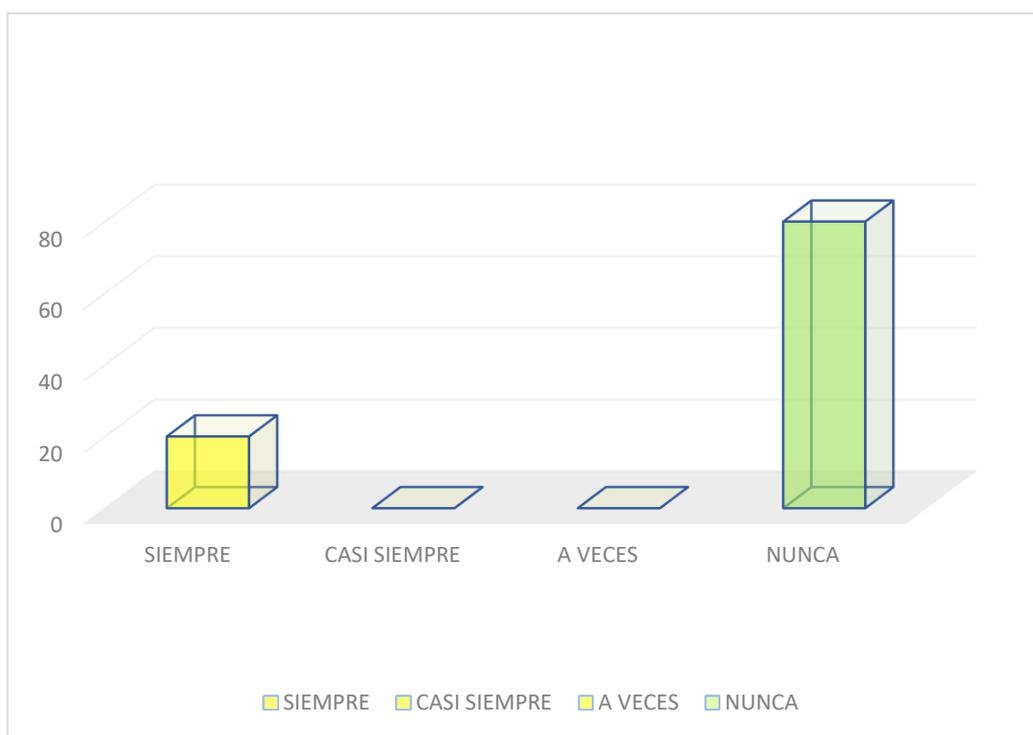


Figura 27. La municipalidad gestiona electrónicamente sus actividades y metas.

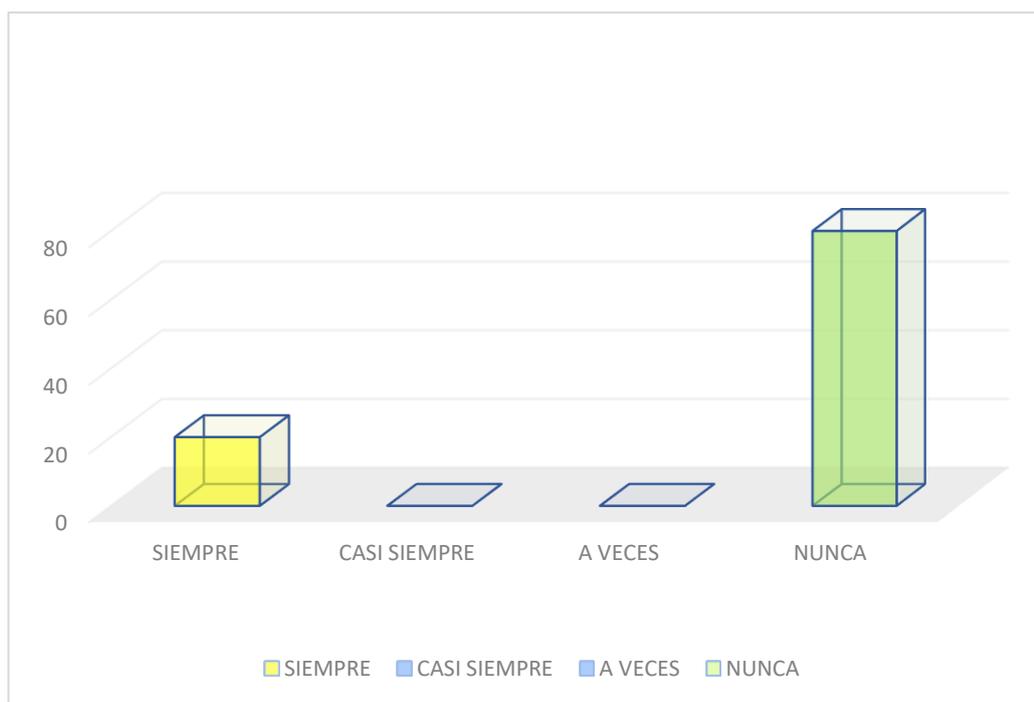


Figura 28. La municipalidad hace seguimiento electrónico de presupuestos y actividades financieras.

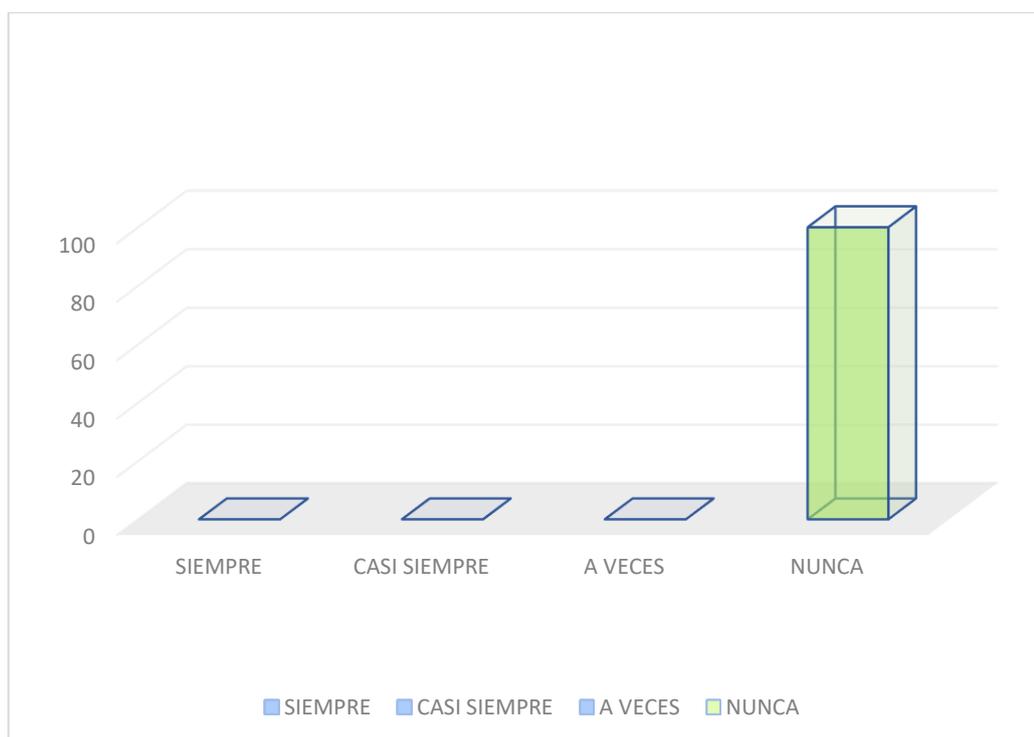


Figura 29. La municipalidad transfiere electrónicamente información transaccional.

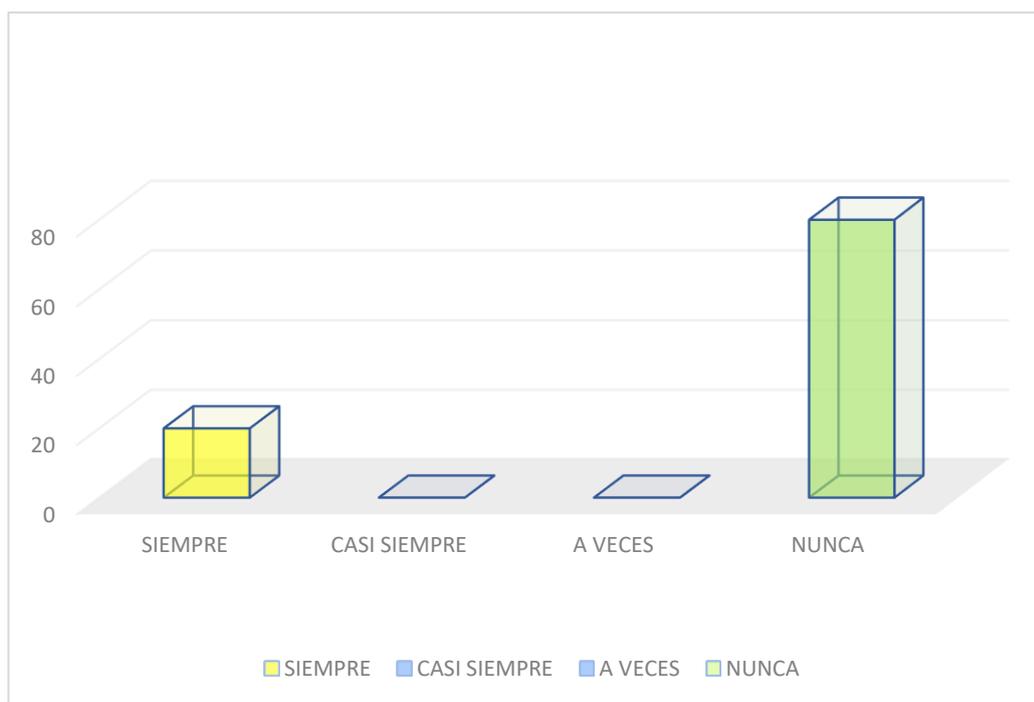


Figura 30. La municipalidad tiene vigente la interoperabilidad y servicios web.

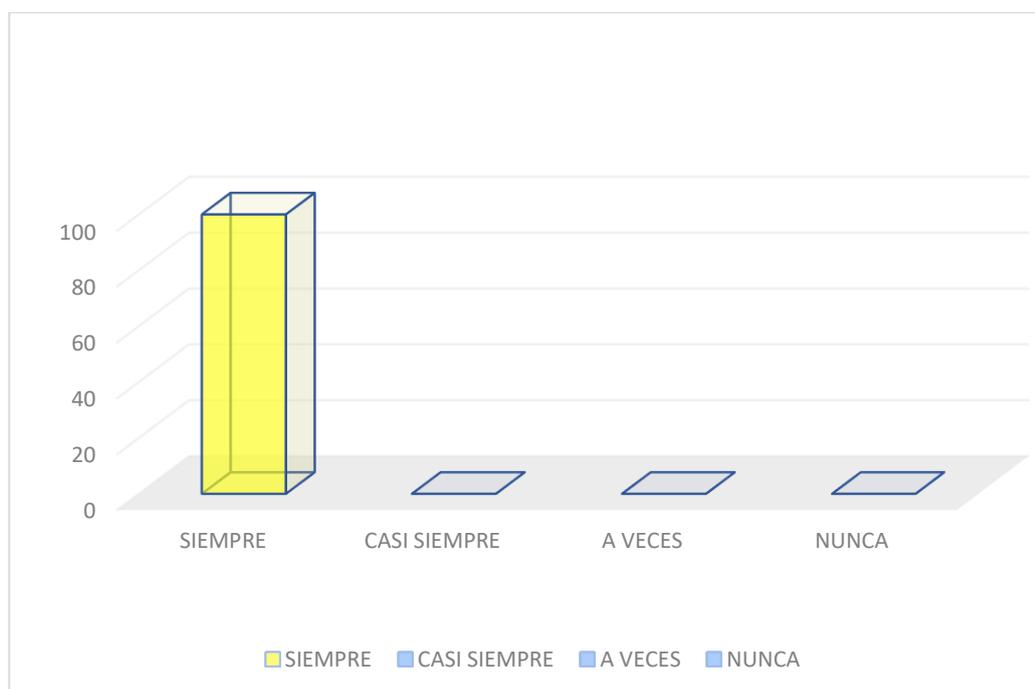


Figura 31. La municipalidad tiene implementado el SIAF.

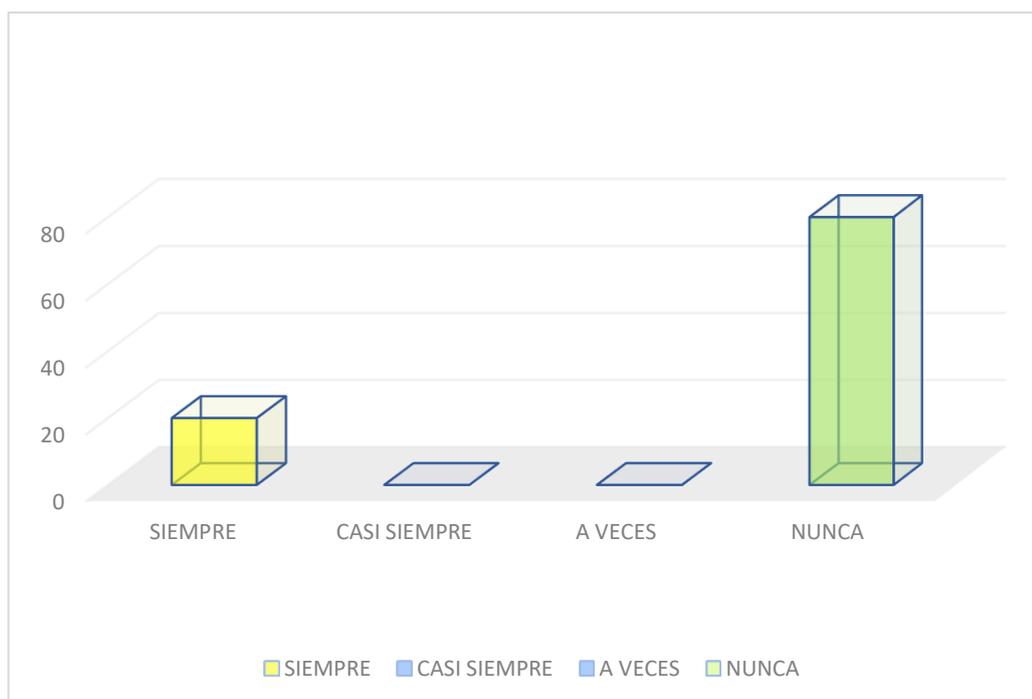


Figura 32. La municipalidad tiene implementado el SIGA.

4.2 Interpretación

Esta investigación se dedicó a poder hallar el índice de Impacto del E-Gob de los distritos de la Provincia de San Román que permitiera hacer una comparación entre instituciones pertenecientes al Estado y poder así proponer un modelo de e-Gob que permitiera a las Municipalidades Provinciales de San Román ubicarse en una Etapa de Transformación del Gobierno Electrónico.

Además se puede observar que los mayores valores están en la Etapa de Información y los menores valores se encuentran en Participación, Integración y Transacción, siendo los valores casi nulos. Es por ese motivo y ante los valores presentados que se afirma que todas las instituciones evaluadas se encuentran en un estado de Información.

4.3 Hipótesis estadística

Las Hipótesis son:

4.3.1 Para la dimensión gobierno a ciudadano

Ho: La prestación de servicios a través de las prácticas de gobierno electrónico en la dimensión gobierno a ciudadano no influye significativamente en la gestión municipal de los distritos de la provincia de San Román.

H1: La prestación de servicios a través de las prácticas de gobierno electrónico en la dimensión gobierno a ciudadano influye significativamente en la gestión municipal de los distritos la Provincia de San Román.

Tabla 2

Prueba de estadístico t. gobierno electrónico por dimensión gobierno a ciudadano

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Gobierno electrónico	19.540	16	0,00	3,05	2,74	3,38
dimensión gobierno a ciudadano	18.849	16	0,00	3,01	2,69	3,33

Nota: Prueba para una muestra

De acuerdo a la prueba, “t” se encuentra fuera del intervalo de confianza a un 95%, por lo cual se acepta la hipótesis alterna, vale decir la dimensión gobierno a ciudadano influye significativamente en la gestión municipal de los distritos de la provincia de San Román

4.3.2 Para la dimensión gobierno a empresa

Ho : La prestación de servicios a través de las prácticas de gobierno electrónico en la dimensión gobierno a empresa no influye significativamente en la gestión municipal de los distritos de la provincia de San Román.

H1 : La prestación de servicios a través de las prácticas de gobierno electrónico en la dimensión gobierno a empresa influye significativamente en la gestión municipal de los distritos de la provincia de San Román.

Tabla 3

Prueba de estadístico t. gobierno electrónico por dimensión gobierno a empresa

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Gobierno electrónico	19.540	86	0,00	3,05	2,74	3,36
dimensión gobierno a empresa	19.677	86	0,00	9,9	2,59	3,18

De acuerdo a la prueba, “t” se encuentra fuera del intervalo de confianza a un 95%, por lo cual se acepta la hipótesis alterna, vale decir la dimensión gobierno a ciudadano influye significativamente en la gestión municipal de los distritos de la provincia de San Román.

4.3.3 Para la dimensión gobierno a empleado

Ho : La prestación de servicios a través de las prácticas de gobierno electrónico en la dimensión gobierno a empleado no influye significativamente en la gestión municipal de los distritos de la provincia de San Román.

H1 : La prestación de servicios a través de las prácticas de gobierno electrónico en la dimensión gobierno a empleado influye significativamente en la gestión municipal de los distritos de la provincia de San Román.

Tabla 4

Prueba de estadístico t. gobierno electrónico por dimensión gobierno a empleado

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Gobierno electrónico	19.540	86	0,00	3,05	2,74	3,36
dimensión gobierno a empleado	20.659	86	0,00	3,01	2,72	3,30

De acuerdo a la prueba, “t” se encuentra fuera del intervalo de confianza a un 95%, por lo cual se acepta la hipótesis alterna, vale decir la dimensión gobierno a empleado influye significativamente en la gestión municipal de los distritos de la provincia de San Román.

CONCLUSIONES

- Se ha conocido cómo se vienen dando las prácticas de gobierno electrónico en la gestión municipal de los distritos y la provincia de San Román el año 2019.
- Se ha Identificado los procedimientos de la Implementación del Gobierno electrónico en la transparencia en la gestión municipal de los distritos y la provincia de San Román.
- Se ha determinado de qué manera se reconoce el acceso que tiene la sociedad a la información gubernamental mediante el uso del Gobierno Electrónico.
- Se ha logrado determinar el nivel de conocimiento de los empleados públicos de los municipios de los distritos y la provincia de San Román.
- Las Municipalidades Provinciales de San Román aún se encuentra en la Etapa de Información del Desarrollo de Gobierno.
- Actualmente no existe un modelo de desarrollo de Gobierno Electrónico adoptado por el Estado (ONGEI) que le permita a las Municipalidades Provinciales alcanzar un mayor grado de desarrollo de E-Gob y que además le permita posicionarse en la etapa de Transformación.
- Una institución ubicada en la Etapa de Transacción del Gobierno electrónico integra el uso de muchas herramientas en todos sus niveles (G2C, G2G, G2B, G2E), y esto permite a cada institución poder acercarse a la ciudadanía y poder así contar con mayor facilidad para ubicar o generar la información que los ciudadanos necesitan.
- El concepto de Gobierno Electrónico engloba lo siguiente:
 - a. Aplicación intensiva de las TIC's
 - b. Implica innovación en las relaciones internas y externas del gobierno
 - c. Afecta a la organización y función de gobierno en cuanto a acceso a la información, prestación de servicios y participación ciudadana
 - d. Optimización de recursos para el logro de objetivos gubernamentales

- Debido a la evolución que han tenido las TIC's, y sobre todo la Internet, han aparecido herramientas tecnológicas que permiten y facilitan la colaboración y la participación de la ciudadanía con las entidades de la administración pública, trayendo como consecuencia la generación de un círculo donde el conocimiento se traslada y se comparte con mayor velocidad. Este nuevo conjunto de herramientas modernas y sencillas de usar, que permiten la interrelación entre usuarios, y estos con las entidades, se denomina Web 2.0, y se compone de elementos de comunicación bidireccional como el chat, las redes sociales, los blogs, el RSS, audios, videos, Web Services con Xml, entre otros.
- Dado que el avance del Gobierno Electrónico en las entidades de la administración pública se manifiesta a través del desarrollo de sus Portales de Internet, se considera que un Portal moderno es aquel que considera herramientas modernas como son las de la Web 2.0.

RECOMENDACIONES

- Para futuras investigaciones en este tipo de sistemas es recomendable analizar desde un punto de vista del gobierno nacional.
- Para optimizar la gestión de la información de las Municipalidades Distritales y de la Municipalidad Provincial de San Román se sugiere que el personal encargado de la oficina de tecnología sea capacitado en Gobierno Electrónico.
- Se recomienda para el desarrollo de software basado en la metodología ágil, ya que permiten conocer los aspectos necesarios para el análisis sin tener que realizar diversos diagramas o llenar una numerosa cantidad de documentos que en muchos casos simplemente son archivados y de esa manera el tiempo es mejor utilizarlo en procesos más útiles.
- Se sugiere que se hagan convenios con las Universidades para potenciar el desarrollo de software de acuerdo a las necesidades de cada municipio.
- Para mejorar el índice Gobierno electrónico se propone un modelo el mismo que relaciona los componentes del Gobierno Electrónico identificados por Cardona (2004) con los elementos que forman parte de la etapa de Transformación, que es la fase del Gobierno Electrónico donde se encuentran los países desarrollados según el BID, estos aunados al uso intensivo de las TIC. Este nuevo modelo se muestra en la siguiente figura:

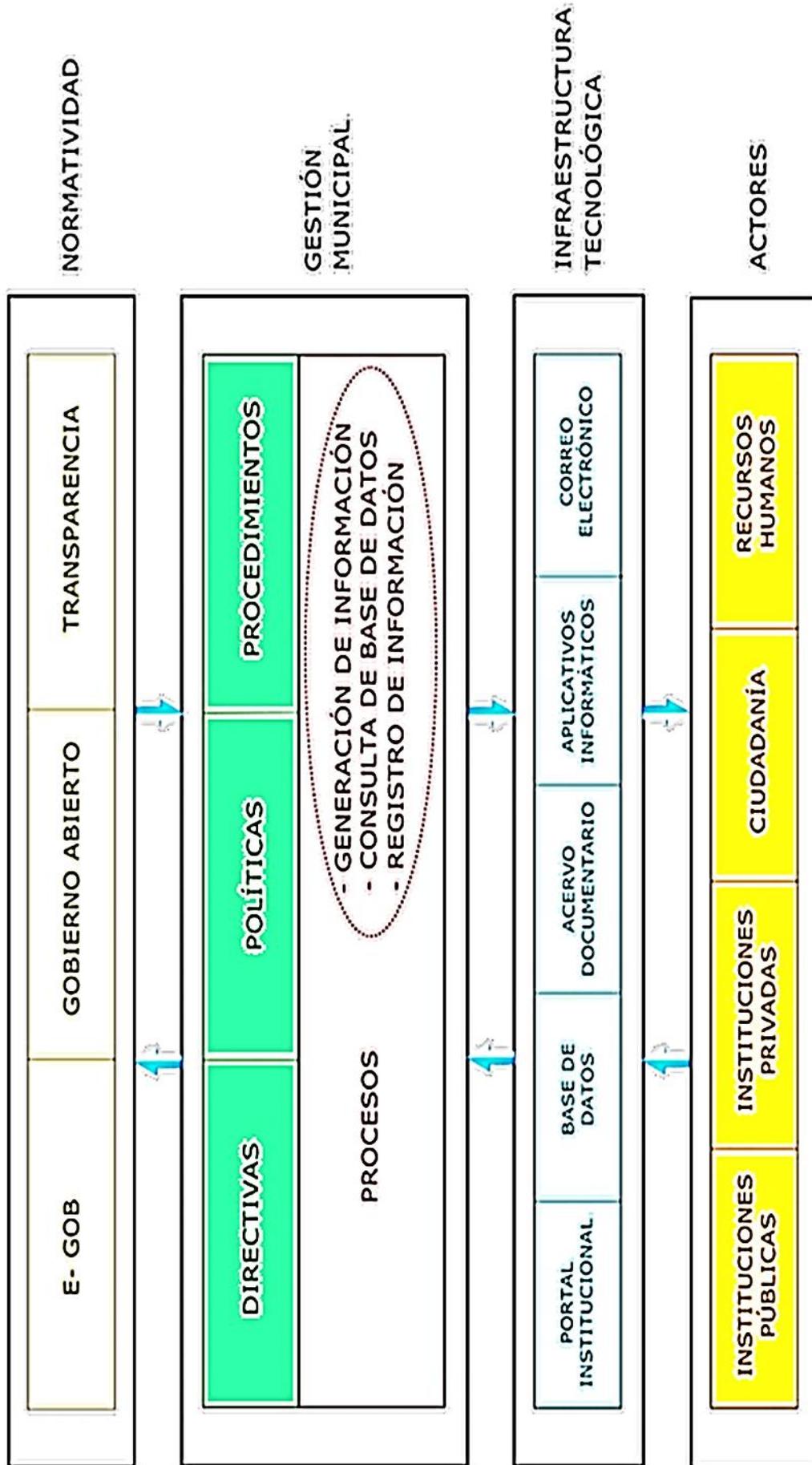


Figura 33. Modelo Propuesto

Este modelo tiene como elementos fundamentales, los siguientes:

1) Uso intensivo de las TIC's

Este modelo de Gobierno Electrónico implica el uso de tecnologías modernas para el uso de Internet basadas en la filosofía de la Web 2.0 lo cual permite una nueva generación de servicios Web basados fundamentalmente en la mayor participación y colaboración de los internautas y de una serie de tecnologías como las redes sociales, Blogs, servicios interactivos, búsqueda inteligente de bases de datos, acceso a través de dispositivos móviles, conversación a través de chats, entre otros. Con la filosofía de la Web 2.0 se dan posibilidades de usar nuevas herramientas para el acceso a información permitiendo también que se puedan construir esquemas colaborativos y de participación ciudadana que retroalimenta a la entidad (y al estado) para brindar un servicio orientado a la calidad y la excelencia.

Es la base estructural tecnológica sobre la cual debe desarrollarse cualquier servicio de Gobierno Electrónico que la entidad pretenda poner a disposición de sus usuarios.

2) Filosofía de Reinención con base a conversación con los usuarios (Filosofía de Gobierno Abierto)

La filosofía del Gobierno Abierto implica una nueva forma de comunicación permanente y transparente entre el gobierno y los ciudadanos, con carácter bidireccional, a través de la cual se logra su participación concreta respecto de los procesos de decisión, en materia de colaboración y control de la gestión.

Este elemento se relaciona mucho con el uso de la Web 2.0, pues los mecanismos de comunicación de este último (blog, chats, redes sociales, etc.) permitirían que las entidades cuenten con opinión directa de sus usuarios (ciudadanos, empresas, empleados y otras entidades del gobierno) sobre temas que le son de especial interés, así las entidades pueden desarrollar servicios personalizados y poner a disposición información de real utilidad.

Es la base metodológica a través de la cual las entidades enfocan el desarrollo de sus servicios, tomando en consideración una conversación constante con sus usuarios.

Si bien la filosofía de Gobierno Abierto se soporta con el uso de la tecnología, se requiere también un gran componente político que formule estrategias orientadas a satisfacer la demanda de los ciudadanos. También se requiere que exista voluntad política organizativa y de generar nuevos procedimientos orientados a que las entidades pongan a disposición de sus usuarios información, sin que se lo demanden.

3) La organización y función de gobierno (cómo se gobiernan los servicios)

Implica la utilización de herramientas y mecanismos que acerquen al usuario a la obtención de información, y le permitan construir nueva información a partir de la disposición de bases de datos creadas no por demanda, sino disponiendo todos los datos públicos institucionales, para que el usuario construya bajo sus propios criterios de búsqueda, la información que él requiera. Eso incrementa la Transparencia de las instituciones, acerca al ciudadano y permite que se disponga de servicios a la medida.

Se considera también la política de escuchar opiniones para mejora continua (Gobierno Abierto) y retroalimentación de requerimientos. Para ello el Chat en línea provee mecanismos de conversación directa entre el ciudadano y la entidad.

Son las herramientas a través de las cuales la entidad se acerca al ciudadano y capta información útil. Con ellas se retroalimenta, desarrolla y genera nuevos servicios y nueva información, provista también a través de tecnología moderna.

4) La Innovación de las relaciones Internas y externas

Implica la construcción de portales con servicios plenamente identificados y organizados para cada uno de los segmentos de atención del Gobierno Electrónico, es decir, para los ciudadanos, los empleados, las entidades de Gobierno y las empresas, facilitando así la obtención de información y el desarrollo de servicios cada vez más personalizados. Como ejemplo, se puede

mencionar que de esa forma está construido y organizado el Portal del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos.

Con dicha organización se logra una disposición de información más directa y dirigida a quien realmente requiere de la información. Es decir, por ejemplo, en la sección al Ciudadano se dispondrá de información útil y de fácil interpretación dirigida y preparada para el público en general que no necesariamente tiene conocimiento especializado sobre temas económicos y financieros.

En cambio, en la sección Empresas y Gobierno se publicarán información especializada y de mayor complejidad, pero de fácil entendimiento para economistas y profesionales relacionados con los temas financieros y económicos que publica la entidad.

Este elemento es la base organizativa de los portales, que de manera estructurada provee información y servicios “a la medida” para cada uno de sus grupos demandantes: Ciudadano, Empresas, Empleados y Gobierno, orientando su ubicación de una forma más directa y clara. Con ello se permite evidenciar un claro cumplimiento de la atención y el ámbito de cobertura que tiene la implementación del Gobierno Electrónico de una entidad.

5) La optimización de recursos (integración de servicio en línea) Implica implementar ventanillas únicas para la provisión de los diversos servicios en línea que brinda la entidad, integrándolos y haciéndolos disponibles a través de un único punto de acceso, pudiendo significar cambios tecnológicos importantes orientados incluso al uso de “Cloud Computing” (Públicas o Privadas).

La optimización de recursos a través de las ventanillas únicas permite que tecnológicamente la entidad estandarice e integre plataformas, desarrolle esquemas de accesos integrados, seguros, con redundancias basadas en clúster, o cloud computing, lo que permitiría por un lado garantizar la disponibilidad de los servicios, y por otro, ahorrar costos por redundancia de infraestructura de hardware, licencias de software y dispositivos de almacenamiento de información.

Con la integración y estandarización de servicios y plataformas se posibilitaría también que se busque mecanismos comunes de integración con servicios de otras entidades (uso de Web Services), lo que permitiría también ahorros de costos y tiempos de disposición de información.

6) Generación de nueva Información

Implica que la entidad, bajo la filosofía de Gobierno Abierto y a través de los canales de comunicación implementados, se convierta en un medio a través del cual siempre innove servicios y ponga a disposición nueva información.

Es la actividad de publicar siempre información novedosa, de interés para el ciudadano, las empresas, los empleados y para otras entidades del gobierno.

A pesar de ser una actividad netamente operativa, es un elemento importante por cuanto a través de ella la entidad manifiesta su interés por brindar servicios de calidad y dirigidos exclusivamente a su público usuario, retroalimentadas con las opiniones y conversaciones con estos.

En conclusión, de aplicarse un modelo de desarrollo de Gobierno Electrónico que tome en cuenta los elementos expuestos en los párrafos precedentes, se tendría que la entidades darían un gran salto para posicionarse directamente en la etapa de Transformación, en donde los servicios electrónicos que brinden será producto de la gestión integral del conocimiento, de reingenierías organizacionales y tecnológicas basadas en las demandas reales de sus usuarios, integrando bases de datos dentro y fuera de la organización (iniciativas intergubernamentales), generando mayor eficiencia y efectividad, utilizando tecnología que es familiar a los usuarios (redes sociales, chats, etc.), facilitando y promoviendo el acceso, el intercambio de información y, por ende, la transparencia.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcaide, L. (2012). *E-Gobierno e información financiera. Estudio meta-analítico de los determinantes de la divulgación y sus efectos moderadores. (Tesis de doctorado)* (Universidad de Granada). Recuperado de <https://digibug.ugr.es/handle/10481/21770?show=full>
- Alujas, A. (2012). Gobierno abierto es la respuesta : ¿Cuál era la pregunta ? *Más Poder Local*, (12), 14–22. Recuperado de <http://www.maspoderlocal.es/files/articulos/92-F50524f44921347571524-articulo-1.pdf>
- Arata, A. (2015). *LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA PROBLEMÁTICA JURÍDICA DEL COMERCIO ELECTRÓNICO. (Tesis de grado)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Araya, R., & Porrúa, M. (2004). *Casos y tendencias de gobierno electrónico en América Latina*. Santiago de Chile: FLACSO - OEA.
- Banco Mundial. (2011). *Definition of eGovernment*. Recuperado de <http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>
- Callata, R. (2018). *Implementación de políticas públicas de gobierno electrónico como un mecanismo de lucha contra la corrupción en el Perú, 2016. (Tesis de maestría)* (Universidad Católica de Santa María). Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7247/88.1611.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardona, D. (2004). *Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's) en la relación administración pública-ciudadano: La declaración electrónica de impuestos en una evaluación comparativa del caso colombiano y peruano. (Tesis de posdoctorado)* (Universidad Ramón Llull). Recuperado de <https://www.tdx.cat/handle/10803/392160#page=1>
- Casa, U., & Macayo, D. (2016). *El gobierno del Estado de México y del Distrito Federal frente a la agenda digital 2012-2015. (Tesis de Maestría)*. Universidad Autónoma del Estado de México, México, México.
- Castoldi, P. (2002). El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de Administración. *PRUDENTIA IURIS*, 55.
- Castro, G. (2012). *Modelo de gobierno electrónico para mejorar la prestación de servicios y trámites basado en rediseño de procesos. (Tesis de Maestría)* (Universidad Nacional de Ingeniería). Recuperado de

- <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/3352>
- Cesetti, A. (2017). *Gobierno electrónico y el uso de las redes sociales en la administración pública. Caso de estudio comparativo: National Chiao Tung University (NCTU-Taiwán) y Universidad Nacional del Sur (UNSA Argentina) (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca, Argentina.
- Corojan, A., & Campos, E. (2011). Gobierno abierto: Alcance e implicaciones. *Fundación Ideas*, (3).
- Criado, J., Ramilo, M., & Salvador, M. (2002). La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora. *XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico"*.
- Cunnill, N. (1997). *Repensando lo político a través de la sociedad. Nuevas formas de gestión pública y representación social*. Caracas.
- Dalbosco, H. (2002). La reforma del Estado en sus aspectos estructurales y de gestión. *Prudentiaiuris*, (55).
- Finquelievich, S., & Prince, A. (2008). Gobiernos locales y ciudades digitales. *La Conectividad y las Políticas de Gobierno Electronico en los Gobiernos Locales de Iberoamérica*, 12–13. Recuperado de <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/gob-locales-ciud-dig.pdf>
- García, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, 47, 37–64.
- García, M. (2013). *Diseño de una propuesta de Gobierno Electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque. (Tesis de pregrado)*. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- García, M., & García, R. (2010). *La gestión para resultados en el desarrollo: Avances y desafíos en América Latina y el Caribe* (2da ed.). Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Giron, O. (2013). *Gobierno Electrónico y acceso a la información. (Tesis de maestría)*. Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, San Salvador, El Salvador.
- Gomez, D. (2015). *La implementación de políticas de Gobierno Abierto en entornos locales: el caso del Municipio de Rafaela, Santa Fe, Argentina. (Tesis de maestría)*. Buenos Aires, Argentina.
- Gómez, P. (2007). El gobierno electrónico en el municipio venezolano para el gobierno

- electrónico en las Américas. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 4(2), 67–80. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/823/82340205.pdf>
- Gonzalo, A. (2002). *El Estado y las Nuevas Tecnologías*. Caracas.
- Inzulsa, J. M. (2012). *Prologo*. Recuperado de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/11/5182/2.pdf>
- Longo, F. (2002a). Institucionalizar la gerencia publica: Retos y dificultades. En *Primer Congreso Catalan de Gestion Publica*. Barcelona.
- Longo, F. (2002b). *Marco analítico para el diagnóstico institucional de sistemas de servicio civil*. Barcelona: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mesa, C. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico en el Perú. (Tesis de Maestría)* (Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6721?show=full>
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES).
- OCDE. (2011). *Hacia una gestión más efectiva y dinámica en México*. México.
- ONU. (2001). *United Nations E-Government Survey 2014, United Nations Division for Public Administration and Development Management*. Recuperado de http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/EGov_Complete_Survey-2014.pdf [
- Peñalosa, D. (2016). *Factores que limitan el uso de los servicios en línea del gobierno electrónico local de Magdalena del Mar – año 2016. (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Ramírez, C. (2002). *Gobierno Electrónico: La Alternativa Peruana. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Recuperado de https://www.academia.edu/6203361/Gobierno_electrónico_la_alternativa_peruana
- Rivera, E. (2006). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico Una revisión de la literatura. *Gestión y Política Pública*, XV(259–305). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13315202%0D>
- Rodriguez, A. (2010). *Marco de Medición de Calidad para Gobierno Electrónico - Aplicable a Sitios Web de Gobiernos Locales. (Tesis de doctorado)*. Universidad

- Nacional de La Plata, La Plata, Argentina.
- Rodriguez, G. (2004). Gobierno electrónico Hacia la modernización y transferencia de la gestión pública. *Revista de Derecho*, (21), 1–23. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/851/85102101.pdf>
- Sandoval, S. (2008). *Gobierno Electrónico: Elementos de Facilidad de Uso y Valor Público de los Portales de Internet Local en México. (Tesis de pregrado)* (FLACSO). Recuperado de http://conocimientoabierto.flacso.edu.mx/medios/tesis/sandoval_sa.pdf
- SEGEPLAN. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima.
- Soto, M. (2016). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile (Doctoral dissertation)* (Universidad Complutense de Madrid). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=127479>
- Tocora, A., & Urrego, R. (2013). Propuesta metodológica para la inclusión tecnológica de la Comunidad Indígena Wayuu. *Uni-pluri/versidad*, 13(3), 71.
- Valenti, P., & Anta, R. (2004). No Title. *Inter-American Development Bank*, 9–22. Recuperado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Manualgob-Estrategias-de-gobierno-electronico-La-definicion-de-un-modelo-de-analisis-y-estudio-de-casos.pdf>
- Vigil, J. (2012). *EL PROBLEMA DE LA INCONSISTENCIA NORMATIVA EN LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION ADMINISTRATIVA EN EL PERU. (Tesis de grado)*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Yrivarren, J. (2015). *Gobierno electrónico*. Lima: UPC.



ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario sobre el impacto del gobierno electrónico en la municipalidad distrital

INSTRUCCIONES: Estimado alumno(a), anote la respuesta al margen derecho, en uno de los cuatro recuadros con un aspa de X, se detalla a continuación las siglas: Siempre (S), Casi Siempre (CS), A veces (AV), y Nunca (N); recuerde solo debe marcar una de las opciones, la encuesta es de “Carácter Anónimo”.

DATOS GENERALES: Sexo: M () F () Edad: _____

1.1. DIMENSIÓN GOBIERNO A CIUDADANO		S	CS	AV	N
1	La municipalidad mantiene registros civiles electrónicos.				
2	La municipalidad atiende solicitudes de licencias de manera electrónica				
3	La municipalidad otorga documentos personales de manera electrónica.				
4	La municipalidad mantiene sistemas de registro de vehículos de manera electrónica				
5	La municipalidad gestiona electrónicamente sus servicios de recaudación.				
6	La municipalidad tiene implementado y actualizado su web site (portal)				
1.2. DIMENSIÓN GOBIERNO A EMPRESA					
7	La municipalidad gestiona de manera electrónicas licencias para nuevas empresas.				
8	La municipalidad tiene sistemas de gestión electrónica para servicios de recaudación tributaria de empresas.				
9	La municipalidad mantiene sistemas electrónicos de apoyo a las empresas				
10	La municipalidad mantiene el SEACE en su portal web				
1.3. DIMENSIÓN GOBIERNO A EMPLEADO					
11	La municipalidad distribuye electrónicamente las normas y boletines al personal				
12	La municipalidad tiene implementados sistemas de E learning para sus trabajadores				
13	La municipalidad distribuye electrónicamente directorios, reglamentos internos y otros				
14	La municipalidad tiene implementado el INTRANET				
1.4. DIMENSIÓN TECNICA EN EL USO DE LAS TICS					
15	La municipalidad gestiona electrónicamente sus actividades y metas				
16	La municipalidad hace seguimiento electrónico de presupuestos y actividades financieras				
17	La municipalidad transfiere electrónicamente información transaccional				
18	La municipalidad tiene vigente la interoperabilidad y servicios web.				
19	La municipalidad tiene implementado el SIAF				
20	La municipalidad tiene implementado el SIGA				

Anexo 2. Ficha de evaluación sobre uso de las TICS en la Municipalidad Distrital

DATOS GENERALES: Sexo: M () F () Edad: _____

Objetivo

Recoger información acerca de los conocimientos y aplicación de las Tecnologías de Información y comunicación en estudiantes de universidad.

Resultados de la evaluación sobre el uso adecuado de las TICs.

1. Conoce sobre los usos del internet
 - a) Excelente (19 a 20 pts.) ()
 - b) Muy bueno (17 a 18 pts.) ()
 - c) Bueno (14 a 16 pts.) ()
 - d) Regular (11 a 13 pts.) ()

2. Conoce sobre tecnología de redes.
 - a) Excelente (19 a 20 pts.) ()
 - b) Muy bueno (17 a 18 pts.) ()
 - c) Bueno (14 a 16 pts.) ()
 - d) Regular (11 a 13 pts.) ()

3. Conoce sobre telecomunicaciones.
 - a) Excelente (19 a 20 pts.) ()
 - b) Muy bueno (17 a 18 pts.) ()
 - c) Bueno (14 a 16 pts.) ()
 - d) Regular (11 a 13 pts.) ()

4. Conoce sobre transmisión de información audiovisual.
 - a) Excelente (19 a 20 pts.) ()
 - b) Muy bueno (17 a 18 pts.) ()
 - c) Bueno (14 a 16 pts.) ()
 - d) Regular (11 a 13 pts.) ()

5. Conoce del uso de Software como herramienta de gestión.
 - a) Excelente (19 a 20 pts.) ()
 - b) Muy bueno (17 a 18 pts.) ()
 - c) Bueno (14 a 16 pts.) ()
 - d) Regular (11 a 13 pts.) ()

Resultados de la evaluación sobre la aplicación de las TICs.

6. Aplica el uso del internet como material de gestión.
 - a) Siempre ()
 - b) Casi siempre ()
 - c) A veces ()
 - d) Nunca ()

7. Usa la tecnología de redes en su labor diaria.

- a) Siempre ()
 - b) Casi siempre ()
 - c) A veces ()
 - d) Nunca ()
8. Usa varias aplicaciones para la atención al público
- a) Siempre ()
 - b) Casi siempre ()
 - c) A veces ()
 - d) Nunca ()
9. Tiene la capacidad de resolver problemas cotidianos del software de administración.
- a) Siempre ()
 - b) Casi siempre ()
 - c) A veces ()
 - d) Nunca ()