



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



#### TESIS

### EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN PARA MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA PERIODO 2018

PRESENTADA POR:

DARWIN PINO CORDERO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

CON MENCIÓN EN GESTIÓN GUBERNAMENTAL Y DESARROLLO  
EMPRESARIAL

PUNO, PERÚ

2022

## Reporte de similitud

### NOMBRE DEL TRABAJO

**EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HER  
RAMIENTA DE GESTIÓN PARA MEJORA  
DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE L  
A M**

### AUTOR

**Darwin Pino Cordero**

### RECuento DE PALABRAS

**33007 Words**

### RECuento DE CARACTERES

**138445 Characters**

### RECuento DE PÁGINAS

**120 Pages**

### TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.9MB**

### FECHA DE ENTREGA

**Nov 13, 2023 12:48 PM GMT-5**

### FECHA DEL INFORME

**Nov 13, 2023 12:52 PM GMT-5**

#### ● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



Dr. Rolando R. Rodríguez Zambrano  
CLADN 000167



Resumen



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN  
PARA MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA PERIODO 2018**

**PRESENTADA POR:**

**DARWIN PINO CORDERO**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**

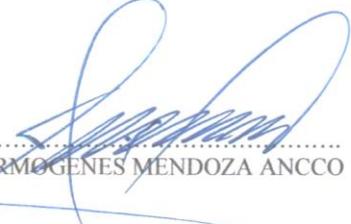
**CON MENCIÓN EN GESTIÓN GUBERNAMENTAL Y DESARROLLO  
EMPRESARIAL**

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

  
.....  
Dr. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE

PRIMER MIEMBRO

  
.....  
Dr. HERMOGENES MENDOZA ANCCO

SEGUNDO MIEMBRO

  
.....  
Dr. JULIO CESAR CHOQUE VARGAS

ASESOR DE TESIS

  
.....  
Dr. ROLANDO ESTEBAN RODRIGUEZ HUANANI

Puno, 13 de mayo de 2022

**ÁREA :** Gestión Pública y Privada

**TEMA :** Gobierno Electrónico como herramienta en la Administración Pública

**LÍNEA:** Gestión y responsabilidad social



## DEDICATORIA

Con amor y gratitud a mi querida familia.



## AGRADECIMIENTOS

A las autoridades de posgrado la Universidad Nacional del Altiplano, por haberme brindado la oportunidad de ser parte de mi formación de maestría, a los señores catedráticos por sus enseñanzas

Agradecimiento al asesor, Dr. Rolando Esteban Rodriguez Huamani, por la atención prestada.

A mi esposa, e hija por su apoyo incondicional durante todos estos años de formación profesional.



## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1

### CAPÍTULO I

#### REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco teórico	3
1.1.1. Municipalidad	3
1.1.2. Relación entre las municipalidades y las TIC	4
1.1.3. Gobierno electrónico (e-Gob)	5
1.1.4. Gobierno electrónico en el Perú	11
1.1.5. Modelo de gobierno electrónico	12
1.1.6. Características de gobierno electrónico	13
1.1.7. Ventajas y desventajas de gobierno electrónico	14
1.1.8. La sociedad civil	15
1.1.9. Gestión municipal	15



1.1.9.1.	Gestión municipal	15
1.1.9.2.	Gestión pública	16
1.1.9.3.	Gestión financiera	16
1.1.9.4.	Glosario de términos básicos	16
1.2.	Antecedentes	20
1.2.1.	Internacionales	20
1.2.2.	Nacionales	23
1.2.3.	Locales	29

## **CAPÍTULO II**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

2.1.	Identificación del problema	32
2.2.	Enunciados del problema	33
2.2.1.	Problema general	33
2.2.2.	Problemas específicos	33
2.3.	Justificación	34
2.4.	Objetivos	34
2.4.1.	Objetivo general	34
2.4.2.	Objetivos específicos	35
2.5.	Hipótesis	35
2.5.1.	Hipótesis general	35
2.5.2.	Hipótesis específicas	35



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	Lugar de estudio	36
3.2.	Población	36
3.3.	Muestra	36
3.4.	Método de investigación	38
3.4.1.	Método descriptivo	38
3.4.2.	Diseño de investigación	38
3.5.	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	38
3.5.1.	Técnicas e instrumentos	39

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Con respecto al objetivo específico 1	42
4.2.	Con respecto al objetivo específico 2	53
4.3.	Escala de valoración aditiva Likert	63
4.3.1.	Objetivo primero	63
4.3.2.	Objetivo segundo	65
4.4.	Con respecto al objetivo específico 3	67
4.5.	Discusión	71
	CONCLUSIONES	73
	RECOMENDACIONES	74
	BIBLIOGRAFÍA	75
	ANEXOS	80



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Criterios de fiabilidad	40
2. Fiabilidad de la variable uso de las TICs en la Municipalidad	41
3. Fiabilidad de la variable uso de la plataforma virtual	41
4. La Municipalidad usa un portal web amigable y fácil	43
5. La Municipalidad usa las redes sociales para comunicarse con la ciudadanía	44
6. La Municipalidad usa internet de banda ancha que no se satura para la atención al ciudadano	45
7. La Municipalidad usa un sistema de seguridad y monitoreo constante en la ciudad	46
8. La Municipalidad a través de su portal web usa Radio Streaming	47
9. La Municipalidad a través de su portal web usa TV Streaming	48
10. La Municipalidad cuenta con el servicio de Callcenter para emergencias	49
11. La Municipalidad cuenta con una radio central para las radio patrullas en la ciudad	50
12. La Municipalidad tiene un dispositivo o computadora para realizar consultas o reclamos	51
13. La Municipalidad usa un sistema de cámaras de seguridad dentro la institución	52
14. La Municipalidad hace uso de un portal web institucional para la atención en línea	53
15. La Municipalidad en su portal web comunica de los planes y logros de la institución	54



16.	La Municipalidad en su portal web tiene un buzón de sugerencias o reclamos	55
17.	La Municipalidad en su portal web tiene la opción de contactos de las oficinas en línea	56
18.	La Municipalidad en su portal web tiene la opción de consultas y pagos de tributos en línea	57
19.	La Municipalidad en su portal web ofrece atención al ciudadano en línea	58
20.	La Municipalidad en su portal web brinda la consulta de licencia de funcionamiento en línea	59
21.	La Municipalidad en su portal web brinda información sobre licencias de edificación	60
22.	La Municipalidad en su portal web informa respecto a los tramites de registro civil	61
23.	La Municipalidad en su portal web brinda información respecto a seguridad ciudadana	62
24.	Escala de la variable uso de TICs	64
25.	Escala de variable uso de la plataforma virtual	66



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
1. Arquitectura del Modelo de Gobierno Electrónico (MGE)	13
2. La Municipalidad usa un portal web amigable y fácil	43
3. La Municipalidad usa las redes sociales para comunicarse con la ciudadanía	44
4. La Municipalidad usa internet que no se satura para la atención al ciudadano	45
5. La Municipalidad usa un sistema de seguridad y monitoreo constante	46
6. La Municipalidad a través de su portal web usa Radio Streaming	47
7. La Municipalidad a través de su portal web usa TV Streaming	48
8. La Municipalidad cuenta con el servicio de Callcenter para emergencias	49
9. Uso de una radio central para las radio patrullas en la ciudad	50
10. Usa dispositivos para realizar consultas o reclamos dentro la institución	51
11. Usa un sistema de cámaras de seguridad dentro la institución	52
12. Uso de un portal web institucional para la atención en línea	53
13. Comunica de los planes y logros de la institución	54
14. El portal web hace uso de un buzón de sugerencias o reclamos	55
15. Uso de contactos de las oficinas de la Municipalidad	56
16. La Municipalidad hace uso de consultas y pagos de tributos en línea	57
17. Uso del portal web para la atención al ciudadano en línea	58
18. El portal web usa consulta de licencias de funcionamiento en línea	59
19. El portal web tiene información de licencias de edificación	60
20. El portal web informa respecto a los tramites de registro civil	61
21. Uso de un portal web institucional para la atención en línea	62



22.	Escala de variable uso de TICs	64
23.	Escala de variable uso de la plataforma virtual	66
24.	Modelo de gobierno electrónico	68



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
1. Cuestionario sobre el uso de Tics en la municipalidad	81
2. Cuestionario sobre uso adecuado de la plataforma virtual	82
3. Resultado de cuestionario uso de TICs	83
4. Resultado de uso de plataforma virtual	95



## RESUMEN

La investigación tiene por objetivo general, determinar que el gobierno electrónico como herramienta de gestión mejora la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa. El estudio se basó en las opiniones y percepciones que un grupo de ciudadanos que usan el servicio a través del portal web. Esta investigación es de tipo cuantitativo y empleo como variable el uso de TICs y el adecuado uso de la plataforma virtual. El Gobierno Electrónico es un instrumento de cambio social importante en la sociedad actual, el problema general del presente estudio es: ¿De qué manera el gobierno electrónico como herramienta de gestión mejora la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa? el mismo que, adoptara en la mejora de la gestión. Es por ello que, la población de estudio de la investigación, es la Municipalidad Provincial de Lampa, así mismo la muestra está representada por la misma, la metodología de investigación es cuantitativa, con el desarrollo de este trabajo de investigación se pretende adoptar un modelo con criterios para la mejorar de la gestión de la Municipalidad provincial de Lampa.

**Palabras clave:** Administración pública, gestión pública, gobierno electrónico, gobiernos locales y Tics en el gobierno.



## ABSTRACT

The general objective of this research is to determine that electronic government as a management tool that improves public administration in the Provincial Municipality of Lampa. The study was based on the opinions and perceptions of a group of citizens who use the service through the web portal. This research is quantitative and uses the use of TICs and the appropriate use of the virtual platform as a variable. Electronic Government is an important instrument of social change in today's society, the general problem of this study is: In what way does electronic government as a management tool improve public administration in the Provincial Municipality of Lampa? the same that, adopted in the improvement of the management. That is why the study population and the research are carried out in the Provincial Municipality of Lampa, likewise the sample is represented by it, the research methodology is quantitative, with the development of this research work it is intended to adopt a model with criteria to improve the management of the provincial municipality of Lampa.

**Keywords:** Electronic government, ICTs in government, local governments, public administration and public management.

## INTRODUCCIÓN

El uso de tecnologías de la información a nivel mundial ha experimentado un notable aumento, convirtiéndose en una herramienta esencial para avanzar hacia el logro de los Objetivos del Milenio de las Naciones Unidas. En el ámbito de la administración pública, la integración de estas tecnologías se presenta como un desafío significativo para mejorar la eficiencia de los procesos gubernamentales y garantizar la prestación de bienes y servicios necesarios para la sociedad. Un ejemplo de este avance se refleja en el informe de la International Telecommunication Union - ITU (2018), el cual señala que, en el ámbito gubernamental, en los últimos cinco años, todos los países han registrado mejoras en su Índice de Desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). En particular, en lo que respecta a la implementación del gobierno electrónico, se ha experimentado un avance promedio de hasta un 20%. Esto ha propiciado una mayor cantidad de procesos realizados de manera virtual y un acceso más sencillo a la información necesaria para la toma de decisiones. Sin embargo, a pesar de estos avances, aún persisten desafíos por superar. Esta tendencia de incorporar las TIC en la gestión pública, conocida como gobierno electrónico, se ha convertido en un componente esencial de las estrategias de intervención de los países en todo el mundo.

En Perú, tanto el sector gubernamental como el sector privado están adoptando cada vez más las tecnologías de acuerdo a sus necesidades específicas. De tal manera, se ha institucionalizado en oficinas como la ONGEI (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e informática), que son las que regulan el uso de ciertas plataformas o estándares para las instituciones del Estado y aquellas instituciones privadas donde el Estado invierte capital económico y para el caso específico de la gestión administrativa financiera el Decreto Legislativo – D.L. N° 1436, faculta al Ministerio de Economía y Finanzas – MEF normar sobre la adecuación de los sistemas de administración del Estado; haciendo imperativo a todas las instancias gubernamentales la implementación de los sistemas presupuestarios, de tesorería, contabilidad, abastecimiento, de programación de inversiones multianual, de endeudamiento estatal, de gestión de inversiones, y de la gestión de recursos humanos.

Esta investigación se ha dividido en los siguientes capítulos:

Capítulo I tenemos el Planteamiento del Problema, antecedentes y objetivos: Actualmente, son muchos los departamentos en que han implementado el Gobierno Electrónico como estrategia en contra de la corrupción o método para aumentar la

participación de los ciudadanos. Esta forma de gobierno se ha tornado muy usado en muchos países de Latinoamérica, incluyendo Perú. Por tal motivo, esta investigación sitúa su interés en la ciudad de Lampa (Puno). Así, el objetivo general de la investigación: Describir el nivel de incidencia de las tecnologías de información y comunicación para la mejora de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa. Los objetivos específicos OE1: Explicar el nivel de incidencia del uso de la plataforma virtual para la mejora de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa. OE2: Proponer políticas, que permitirá realizar en forma oportuna la identificación u uso de las Tics para la mejora de la gestión de la administración pública de la Municipalidad Provincial de Lampa.

En el Capítulo II tenemos el marco teórico, marco conceptual e hipótesis de la investigación, donde se conceptúan definiciones relacionadas al tema para formular las hipótesis planteadas respectivamente en la investigación son: Hi: La implementación del gobierno electrónico como herramienta de gestión mejora significativamente la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa. Y las hipótesis específicas: H1: La falta de aplicación del uso de tecnologías de información y comunicación son la causa negativa para la mejora de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa. H2 La falta de aplicaciones de la plataforma virtual genera efectos negativos para la mejora de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa.

En el Capítulo III, se detalla la metodología utilizada en la investigación, incluyendo los métodos, técnicas, población y muestra que contribuyeron al logro de los objetivos.

En el Capítulo IV, se proporcionan las características del área de investigación, presentando datos generales relevantes sobre esta área.

En el Capítulo V, se realiza la exposición y análisis de los resultados. Aquí se presentan los hallazgos a través de tablas y gráficos, que son analizados y discutidos mediante el uso de cifras, porcentajes y comparaciones, lo que conduce a las conclusiones y recomendaciones finales.

## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 1.1. Marco teórico

##### 1.1.1. Municipalidad

Según el glosario publicado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, los gobiernos locales se definen como entidades surgidas de la voluntad de la población. Estas entidades poseen una personalidad jurídica de derecho público y disfrutan de autonomía económica y administrativa en las áreas que les competen. Se encuentran sujetos a las leyes y disposiciones generales que, en conformidad con la Constitución, regulan las actividades y operaciones del Sector Público Nacional (Ley N° 23853).

Esta ley antes mencionada, define a las municipalidades como el órgano gobierno ejercido en los distritos electorales estatales y provinciales de cada región o departamento del país, al cual le asignan atribuciones, competencias y funciones bajo la Constitución Política, la Ley Orgánica de Gobiernos Locales y la presente Ley. En la capital del país el gobierno local está a cargo de la Municipalidad Metropolitana de Lima. En los centros poblados funcionan Municipalidades conforme a ley (Vera, 2014).

Según IEP (2016) El Portal de Municipio al día las agrupa en tres tipos:

- a) Las Municipalidades Provinciales son responsables de la administración local en las áreas provinciales.

- b) Las Municipalidades Distritales son responsables de la administración local en las áreas distritales.
- c) Las Municipalidades de Centro Poblados son instituidas a través de una ordenanza municipal provincial y asumen funciones delegadas, las cuales están especificadas en la ordenanza de creación. Con el fin de llevar a cabo sus responsabilidades, las Municipalidades provinciales y distritales están obligadas a otorgarles fondos de manera mensual.

Algunas Municipalidades, por sus particularidades, están regidas por regímenes especiales, tales como la Municipalidad de Lima Metropolitana, aquellas situadas en áreas fronterizas y las ubicadas en zonas rurales. La Ley Orgánica de Municipalidades 27972 contempla un Título XI específico con el objetivo de impulsar el desarrollo de las municipalidades en zonas rurales.

### **1.1.2. Relación entre las municipalidades y las TIC**

El Gobierno de Perú continúa impulsando la descentralización en todo el país, lo que ha habilitado a las autoridades locales a asumir diversas obligaciones y recursos. Como resultado de este proceso de descentralización, los gobiernos locales de la región han ganado una relevancia significativa y se han convertido en actores clave para lograr el desarrollo de sus respectivas comunidades. Sin embargo, en la mayoría de gobiernos locales de la región se necesita capacitación para el personal de la institución y recursos desde el punto de vista gerencial e institucional para asumir estas nuevas responsabilidades y es por este motivo que las TIC cumplen un papel muy importante (Pariaton, 2009).

Con la incorporación de las TIC a la Gestión Pública permite constituir según el Banco Mundial “El E-Gobierno que se refiere al uso por las agencias del gobierno de las tecnologías de información (redes WAN, Internet, computadoras móviles) que tienen la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas, y con el propio gobierno (ONGEI, 2016).

Las TIC pueden brindar una variedad de herramientas que nos permitan: mejorar los servicios que brinda el gobierno local de cara a la ciudadanía, mejorar la interacción con las empresas e industrias, empoderamiento del ciudadano mediante el acceso a la información pública mejorar la administración del

gobierno local. Por tanto, con la implementación de un gobierno electrónico, se está considerando un nuevo Gobierno del Siglo XXI donde la incorporación tecnológica en los gobiernos genera eficiencia, mejor servicio a los ciudadanos y se logra la aceptación del gobierno en el ciudadano con legitimidad y transparencia.

### **1.1.3. Gobierno electrónico (e-Gob)**

El origen del gobierno electrónico se debe a la confluencia de tres fenómenos en las últimas décadas: los procesos de reforma acaecidos en las administraciones públicas bajo el enfoque del New Public Management (NPM), la búsqueda de nuevas formas de gobernar y la revolución tecnológica, concretamente la rápida expansión de internet y el desarrollo de la sociedad de la información. Aunque hace varias décadas que las administraciones públicas vienen utilizando una amplia variedad de tecnologías de la información en su quehacer cotidiano, en los últimos años el uso de internet se ha configurado como un componente clave para la mejora en la prestación de servicios. De este modo, la construcción y gestión de páginas web se están convirtiendo en elementos esenciales de una administración pública moderna. El e-government se ha convertido en uno de los núcleos básicos de los programas de reforma en la gestión pública en Europa y los Estados Unidos, cuya inversión asciende a más del 1% del PIB en la mayor parte de países desarrollados (Correa, 2007) .

Consiste en el uso de las tecnologías de la información, el conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del estado, tanto a los ciudadanos como a la industria. Muchas de las tecnologías involucradas y sus implementaciones son las mismas similares a aquellas correspondientes al sector privado del comercio electrónico (e-business) mientras que otras son específicas o únicas en relación a las necesidades del gobierno (Molina, 2013).

El e-gob es el uso de las TICs por parte del Estado, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana (García, 2013).

Se basa principalmente en la implementación de herramientas como portales, ERPs, que en caso de los gobiernos se conocen como GRPs, CRMs, como redes sociales, o comunidades virtuales, y muchas otras, (Lunas *et al.*, 2009) buscando una mejora en la eficiencia de los procesos internos y de vinculación con la sociedad (García, 2013).

Está formado por cinco componentes, los cuales se explican a continuación (Sandoval & Gil, 2009).

- a) **Presencia o información.-** En esta etapa un portal sirve como página inicial, o puerta de entrada para acceder a otras páginas útiles donde se pueda localizar información de distintos departamentos, direcciones o dependencias de gobierno. En este componente, los usuarios pueden encontrar información actualizada y especializada. Además cuenta con motores de búsqueda internos y/o externos. La esencia de este componente es la disponibilidad de información.
- b) **Interacción.-** En esta etapa en algunos casos los sitios utilizan contraseñas para proteger los datos o la identidad de sus usuarios, garantizando también información personalizada y la protección de documentos. Se puede tener acceso a leyes, publicaciones gubernamentales, reportes que se pueden obtener directamente de los sitios y transmitirse a sus computadoras personales para ser revisados posteriormente sin necesidad de conexión. Se cuenta con correos electrónicos de funcionarios y servidores públicos, lo que facilita la interacción entre gobierno y ciudadanos. Precisamente, la esencia de este componente es la posibilidad de interacción por diversos medios entre el gobierno y los ciudadanos.
- c) **Transacción.-** Esta etapa es una de las más complejas, ya que utiliza el potencial de Internet para proveer servicios públicos. Los ciudadanos pueden realizar transacciones seguras, confiables y rápidas usando la red. Algunos ejemplos, pueden ser la obtención de actas de nacimiento, defunción, renovación de permisos y licencias, pago de impuestos o derechos, consulta de saldos. La esencia de este componente es la posibilidad de realizar transacciones y obtener servicios completos

directamente desde el portal, incluyendo la posibilidad de pagarlos de forma electrónica.

- d) Transformación o integración.-** Esta etapa se refiere a que el portal gubernamental puede brindar muchos servicios a partir de una ventanilla única integral. Los ciudadanos pueden tener acceso a todos los servicios de diferentes dependencias gubernamentales o niveles de gobierno sin preocuparse con qué departamento u organismo interactúan. Por lo tanto, la esencia de este componente es el grado de integración vertical u horizontal existente en un portal gubernamental, incluyendo la posibilidad de una forma única de pago para varios trámites y servicios.
- e) Participación ciudadana.-** Esta etapa supone que el ciudadano no sólo interactúa con el gobierno, sino que el usuario participa activamente en la toma de decisiones gubernamentales. En esta etapa existe la posibilidad de que los ciudadanos opinen sobre proyectos de ley, políticas públicas o decisiones gubernamentales; de igual forma puede existir el voto electrónico sobre asuntos públicos u otras formas de participar políticamente a través de los sitios gubernamentales. La esencia de este componente es entonces la posibilidad de participación por parte de los ciudadanos.

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

- a) Relaciones de proveeduría del Estado ocurridas entre las instituciones públicas y privadas.
- b) Relaciones de servicios que se dan entre las instituciones públicas y los ciudadanos.

En el e-Government se gestan un conjunto de procesos y sistemas que permiten el acceso telemático interno (gestores) y externo (usuarios) a los servicios ofrecidos por una administración, tanto para la consulta de información como para la tele tramitación (García, 2013). Para Céspedes el eGovernment como elemento integrador del nuevo esquema de relación entre la administración y la ciudadanía, exige una adaptación y evolución de los sistemas de información públicos actuales. En el sistema resultante que ha de sustentarse en un modo único e integrado, aparecen cuatro objetivos estratégicos o conceptos clave.

- **Accesibilidad:** Administración eficiente y abierta al ciudadano, aumentando el número de servicios ofrecidos, y aumentando su calidad. Mejorando el papel de terceros colaborados y llevarlos hacia un modelo de ventanilla única.
- **Conocimiento:** Estructurado, consolidando e interrelacionando los datos de los sistemas de información. Para que a partir de ellos sea posible generar información y conocimiento sobre la realidad que nos rodea en todos los niveles agregación: país/ departamento/ provincia/distrito /ciudadano. Para ello se dota de herramientas para gestionar la información como BI, Datawarehouse, etc.
- **Eficacia:** Logrando optimizar la actividad operativa de las administraciones, facilitando la agilidad y flexibilidad de la gestión y la racionalización de esfuerzo y recursos. Para ello, el sistema debe abarcar el conjunto de procesos, actividades, tareas y flujos de información.
- **Solidez y evolución:** Desarrollando los componentes del sistema sobre una arquitectura de sistemas de información basada en el modelo de proceso definido e implementando una plataforma tecnológica avanzada, robusta y con capacidad de evolución, que facilite la incorporación de nuevas herramientas de gestión y permita la reutilización de componentes.

#### a) Tipos de ventanilla única o portales web

Del mismo modo que ocurre con las etapas para la implementación del gobierno electrónico, las ventanillas únicas pueden ser clasificadas en tres

categorías: informativas, interactivas (o de puntos de enlace) y transaccionales (García, 2013).

- **Ventanillas informativas:** Son la muestra más básica de una ventanilla única de gobierno electrónico, dado que se reducen a presentar la referencia sobre algunos servicios de determinadas instituciones del estado. De hecho, se cita sólo con carácter documental, pues no es tomada en cuenta como una buena práctica. Su implementación puede conllevar a la confusión de objetivos y conceptos, así como al desaprovechamiento de recursos.
- **Ventanillas de puntos de enlace:** Esta es una opción para la primera etapa de gobierno electrónico. Su fin es crear un punto virtual desde donde el usuario pueda encontrar los diferentes hipervínculos hacia las múltiples instituciones del estado y por consiguiente, a los servicios digitalizados por cada institución en particular. Su aplicación tiene sentido cuando ha existido un proyecto de gobierno electrónico poco sistematizado y con iniciativas aisladas en cuanto al desarrollo digital de las instituciones, conllevando a la inexistencia de una vinculación transversal entre los sistemas y bases de datos de las instituciones del Estado. Es oportuno utilizar este tipo de ventanillas en tanto se fortalece una cultura digital en los ciudadanos y empresas, y se delinea una estrategia de gobierno electrónico más estructurada.
- **Ventanillas transaccionales:** Son foco de este estudio, ya que representan un ejemplo de gobierno electrónico aplicado y desarrollado estratégicamente utilizando las TIC's en procura de la modernización del estado. Este tipo de ventanillas son proyectadas a largo plazo con una articulación tanto tecnológica como política que permite al ciudadano y a las empresas realizar electrónicamente y desde un solo punto virtual sus trámites de manera ágil, eficiente y segura.

#### **b) Impacto de uso de los portales web**

A partir de la definición y aplicaciones es posible inferir el impacto que producirá en el gobierno, los ciudadanos y las empresas la implementación

de una ventanilla única de gobierno electrónico (García, 2013). En los ciudadanos, el mayor impacto en las personas puede apreciarse en aspectos como:

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

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

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

En las empresas, una ventanilla electrónica favorece un clima de negocios más positivo y permite a las empresas una mayor concentración en temas propios del quehacer diario empresarial. Adicionalmente a las ventajas previamente citadas, otros beneficios que obtendrá el sector empresarial son:

- a) Mejor comunicación con el gobierno.

- b) Mayor facilidad para cumplir requisitos de formalización.
- c) Disminución de costos operativos en trámites y servicios.

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

#### **1.1.4. Gobierno electrónico en el Perú**

El nuevo gobierno del Perú ha iniciado el proceso de modernización del Estado que tiende a orientar a toda la entidad de la administración pública al ciudadano. Ramírez (2002) en ese sentido, se ha creado la jefatura de gobierno electrónico, bajo la secretaría de gestión pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y cuyo objetivo es coordinar las iniciativas al interior del sector público y de acuerdo a una estrategia de consenso con el sector privado. El primer esfuerzo en ese sentido que dio inicio a la Agenda Digital del Perú se dio a través de una convocatoria a representantes de los sectores público y privado por parte del Presidente del Consejo de Ministros. Esta iniciativa busca generar el planeamiento estratégico a corto plazo del estado Peruano en materia de sociedad de la información y su posicionamiento en la aldea global. Se han conformado 7 grupos de trabajo que permitirán generar la estrategia nacional en materia de gobierno electrónico. El desarrollo de Internet permite que el gobierno esté más cerca de la gente haciéndose más eficiente reduciendo los plazos y costos necesarios para que los ciudadanos y las empresas cumplan con las normas y regulaciones que dicta el proceso administrativo. La estrategia de Gobierno Electrónico gira en torno a 3 temas: a. El Ciudadano como Centro del Proceso b. Modernización de la Gestión Pública y Transparencia Administrativa c. Posicionamiento Internacional Estrategia del Gobierno Electrónico. García (2013) enlista: a. Estado ante el ciudadano, es uno solo: integración de los procesos y trámites de las instituciones. b. Promover una cultura de servicio de calidad: Promover la prestación de más y mejores servicios al ciudadano. c. Transparencia y descentralización: Permitir un ágil acceso de los ciudadanos a la información del Estado, favoreciendo la transparencia de la gestión pública y promoviendo la descentralización en la prestación de los servicios. d. Economía y eficacia de los trámites internos de la Administración Pública. Requisitos para los proyectos de Gobierno Electrónico:

- a. Pasar de trámites dispersos a servicios electrónicos integrados a través de ventanillas únicas.
- b. Pasar de trámites complejos a simples.

### **1.1.5. Modelo de gobierno electrónico**

El modelo de Gobierno Electrónico es fundamental para el éxito a segmentación digital, la utilización de nuevas TIC y en particular de portales oficiales para los gobiernos locales, 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. Las necesidades del uso de estas herramientas han hecho más accesibles los precios de las computadoras y los servicios de conexión a internet están disminuyendo. Por lo anterior, es necesario que los gobiernos de las ciudades locales, regionales 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 (...) 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 municipales 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 (Serna, 2002).

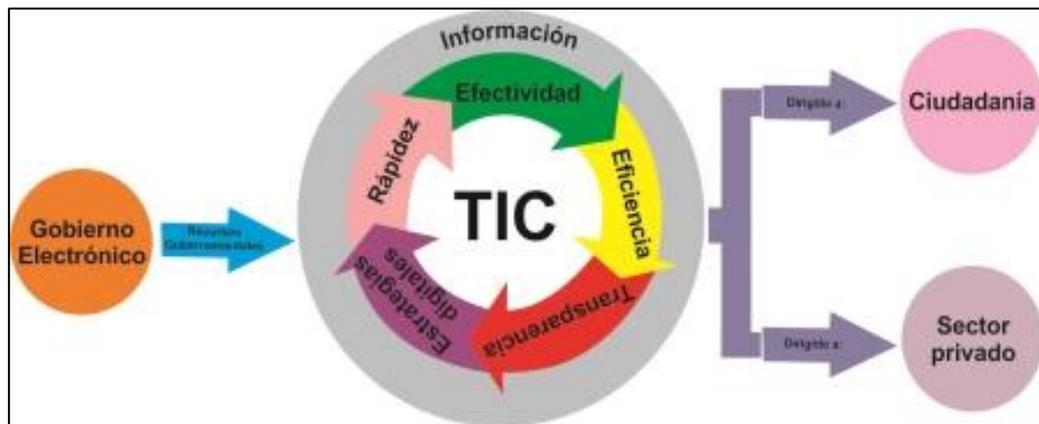


Figura 1. Arquitectura del Modelo de Gobierno Electrónico (MGE)

### 1.1.6. Características de gobierno electrónico

Existen varias cualidades resaltantes, entre las cuales tenemos:

- En el uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TICs).
- Son virtuales e interactivos.
- Los préstamos de servicios son parte del estado en forma ágil y eficiente.
- La participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones (gestión pública), dentro de un marco de transparencia que favorezca el ejercicio de la democracia deliberativa.
- Soporte jurídico de apoyo.
- Capacidad de transformar o renovar la administración pública.
- Fácil de usar: Servicios simples y sencillos, evitando confusiones y trámites complejos.
- Seguridad, privacidad y registro: Garantizar a los ciudadanos la privacidad en el acceso a la información y de las operaciones realizadas por ellos.
- Interoperabilidad del servicio electrónico: el Gobierno Electrónico debe garantizar para que todos los ciudadanos puedan tener acceso a los servicios ofrecidos en la red, así como asegurar la posibilidad de presentar sus quejas, denuncias y solicitudes.

### 1.1.7. Ventajas y desventajas de gobierno electrónico

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

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 *et al.*, 2004).

#### a) Ventajas

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

#### b) Desventajas

La alta tecnología y el potencial humano son el desafío y la aventura mayor que la humanidad encara hoy. Por ello, cada vez que las instituciones, sea gobierno o sector privado, ofrezcan nuevas tecnologías a los usuarios o a los empleados, tendrán que hacerlo como parte componente de un todo, en el que está presente una respuesta humana; si no lo hacen, las personas tratarán de crear una propia o de rechazar la nueva tecnología y se observa en la resistencia al cambio frente a la 'digitalización'.

Es necesario, además de aprobar el acceso a internet u otras redes telemáticas, lograr alfabetizar digitalmente a la población, de igual forma la participación popular como por ejemplo en el caso del voto electrónico o páginas con contenido meramente informativo - teórico. Es más bien la oportunidad de debatir temas como la corrupción, el abuso de poder y la desinformación; lo que garantizará que la red global acerque a los ciudadanos participar en la gestión pública del gobierno local de gobierno electrónico”, en resumen, se tiene algunas desventajas:

- Ausencia de la infraestructura tecnológica y física necesaria para implementar un gobierno en línea.
- Falta de coordinación y comunicación entre las diversas entidades.
- Mayoría de la población carece de habilidades tecnológicas básicas.
- Ausencia de regulaciones que salvaguarden la seguridad de los datos en línea y la falta de estrategias gubernamentales de modernización.

### **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, ya que 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 (Ramírez, 2002).

### **1.1.9. Gestión de municipalidades**

#### **1.1.9.1. Gestión municipal**

La Gestión Municipal, implica el desarrollo de un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permitan desarrollarse internamente y proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población, es así que los instrumentos de gestión, vienen a ser aquellos documentos en los que se plasman todas las actividades de fortalecimiento

y desarrollo institucional, transparencia en la gestión, desarrollo económico local, servicios municipales, democratización de la gestión, desarrollo humano y promoción social (Rojas, 2006).

#### **1.1.9.2. Gestión pública**

La Gestión Pública consiste en un conjunto de procesos y herramientas encaminados a lograr el desempeño en una organización dedicada al servicio público. Si bien esta breve descripción puede parecer sencilla, oculta más dificultades de lo que parece a simple vista (Autonoma, 2018).

#### **1.1.9.3. Gestión financiera**

Es el conjunto de acciones que se desarrollan en el ámbito financiero tendientes a administrar los recursos financieros, persiguiendo un rendimiento superior tanto en la captación como en la aplicación de recursos y establecer mecanismos de evaluación a fin de prevenir desviaciones en su ejecución, comprende las etapas de planificación, organización, ejecución, control y toma de decisiones (Alvarez, 2003).

#### **1.1.9.4. Glosario de términos básicos**

a) **Costos.** - Se puede definir como el valor invertido para adquirir bienes o servicios, un gasto que se mide en términos de moneda, ya sea a través de la disminución de activos o el incremento de pasivos al momento de obtener los beneficios. Estos costos se incurren en el momento de la adquisición con el propósito de obtener beneficios, tanto actuales como futuros. Cuando se obtienen los beneficios, los costos se convierten en gastos (Collantes, 2002).

- **Contratación.** Es el acto de realizar un contrato a una persona, en el que se pacta un trabajo a cambio de una contraprestación, el cual, quedará recogido en un documento donde se incluyan todas las obligaciones y derechos de cada una de las partes. (Billin, 2019).



- **Eficiencia.** Es un principio entendido en términos de adecuada utilización de los diversos recursos disponibles y del potencial humano para el logro de metas y objetivos propuestos (Alvares, 2002).
- **Modelo.** Se trata de una representación, patrón o referencia que se utiliza como ejemplo a seguir o duplicar.
- **Organigrama.** Es la representación y esquematización de los distintos niveles de organización (Cauna, 2001).
- **Presupuesto.** Un presupuesto es un plan financiero que ayuda a las personas a asignar ingresos hacia gastos previstos. Proporciona una hoja de ruta para gastar el dinero de manera consciente y ahorra para futuras metas y emergencias (Hernandez, 2007).
- **Proyecto.** Se refiere a un conjunto de actividades con una duración definida que tiene como objetivo la producción de un producto final, generalmente asociado a metas presupuestarias, con el propósito de ampliar las acciones del gobierno. (Chapi, 2002).
- **Gestión.** Implica llevar a cabo acciones y esfuerzos para administrar y realizar tareas que conducen al logro de un objetivo, ya sea de carácter público o privado.
- **Gobierno.** Hace referencia a algo relacionado con el electrón, una partícula fundamental de los átomos, y se aplica a la aplicación de los principios electrónicos en diversos contextos.
- **Electrónico.** se compone de dos partes léxicas distintas: "electrón," que se refiere al "ámbar," y el sufijo "-iko," que significa "relativo a." En este contexto, la electrónica se define como el análisis de los electrones y la aplicación de sus principios en diversos contextos.

- **Municipio.** Es una entidad administrativa que puede abarcar una sola localidad o varias, y se refiere a una localidad, pueblo o aldea específicos. También se compone de un territorio con límites definidos legalmente y una población regulada por instrumentos estadísticos como el padrón municipal, junto con mecanismos que otorgan derechos.
- **Municipalidad.** "Son entidades de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos que gestionan con autonomía los intereses propios de su comunidad; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización"
- **Sistema.** Se define como un conjunto de procesos organizados que inicia - sale información.
- **Boletas de pago de remuneraciones.** Son los comprobantes utilizados para confirmar el cumplimiento de una compensación en el contexto de una relación laboral. En otras palabras, las boletas de pago certifican que se ha entregado al trabajador una remuneración como contraprestación por sus servicios laborales.
- **Trámite documentario.** Se trata de una herramienta interna destinada al seguimiento de la documentación generada dentro de una institución pública o privada a nivel nacional, o recibida en sus mesas de correspondencia, con el objetivo de llevar un registro y control de estos documentos.
- **Computadora.** "Es la máquina electrónica capaz de almacenar información y tratarla automáticamente mediante operaciones matemáticas y lógicas controladas por programas informáticas".



- **Internet.** "El nombre internet procede de las palabras "redes interconectadas" internet viene a ser la unión de todas las redes, computadoras, celulares y otros equipos distribuidos por todo el mundo, por lo que podría definir como una red global en la que se conjuntan, reúnen o agrupan todas las redes que utilizan protocolos TCP/IP y que son compatibles entre sí."
- **Intranet.** Una red diseñada para compartir información entre equipos conectados a ella, con acceso a internet para los usuarios de intranet, pero sin acceso a los equipos o computadoras conectados entre sí desde internet. Su propósito principal es mejorar la productividad en equipos de trabajo.
- **Seguridad.** Control de acceso al sistema a través de cuentas de usuario y contraseñas, determinando el nivel de visibilidad de la información según los perfiles y permisos de los usuarios.
- **Documento.** Un medio escrito presentado por la persona u organización que permite a los usuarios comunicarse con la Municipalidad.
- **Usuario administrador.** Cualquier persona con una cuenta autorizada y acceso al sistema con funciones administrativas.
- **Usuario externo.** Cualquier individuo que envía documentos y espera respuestas a su solicitud.
- **Estado de documento.** La condición en la que se encuentra un documento en su proceso de trámite.

## 1.2. Antecedentes

### 1.2.1. Internacionales

Rodríguez *et al.* (2015) concluye: El presente artículo expone la situación actual del gobierno electrónico desde un punto de vista meramente tecnológico, en función del grado de implementación de la tecnología en beneficio de los ciudadanos. No obstante este es un tema amplio que puede ser analizado desde distintas perspectivas y si bien no es el objetivo del artículo realizar una evaluación enfocada a lo social, cultural y político, tampoco nuestro enfoque puede estar completamente aislado de estas cuestiones no menores, que influyen en el momento de tomar decisiones de construir o no, determinada solución tecnológica. En este artículo se plantearán las bases del gobierno electrónico, la evolución histórica y las fases de implementación, para finalmente presentar la situación actual basada en un relevamiento recientemente realizado que dejará en evidencia que aún queda mucho por hacer en materia de gobierno electrónico.

Naser & Concha (2011) concluye: La gran necesidad de los gobiernos de la Región por agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar y abaratar procesos y/o actividades del sistema público, ha motivado a utilizar en forma acelerada y sustancial las tecnologías de información y comunicación (en adelante TIC) para el desarrollo de aplicaciones cada vez más complejas, necesariamente apoyadas por arquitecturas dedicadas, especialmente diseñadas para trabajar de la manera más óptima, integrando sistemas, utilizando las mejores herramientas de gestión y desarrollando modelos adecuados a las necesidades de Gobierno, creando plataformas compatibles que resuelven temas como la interoperabilidad, compatibilidad, acceso, seguridad, entre otras. El Gobierno Electrónico (en adelante GE) es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno. Bajo este punto de vista, el GE basa y fundamenta su aplicación en la Administración Pública, teniendo como objetivo contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la

transparencia y la participación ciudadana. El documento actual busca ofrecer una visión general de los componentes del Gobierno Electrónico (GE), destacando la importancia y la función crucial que desempeña la gestión adecuada de la información en el ámbito de la administración pública. Se parte de la premisa de que un GE integrado en la Planificación Estratégica de cada entidad y alineado con las estrategias digitales y la modernización del Estado puede convertirse en la herramienta más eficaz y eficiente para proporcionar servicios ágiles y transparentes a los ciudadanos.

Sandoval & Castañeda (2010) concluye: El Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, ha padecido por mucho tiempo problemas en la captación de recurso por concepto del pago de derechos de agua, siendo un problema financiero, que trae como consecuencia la escasa recaudación, así como la falta de inversión en infraestructura hidráulica; por ello, se ha desarrollado un plan municipal denominado: Estrategia De Gobierno Electrónico Municipal (EGEMUN), que tiene por objeto implementar una serie de acciones encaminadas a la utilización de las Tecnologías de Información (TI), para eficientar las tareas de la administración municipal. Uno de estos ejemplos es la Estrategia de Recaudación Electrónica implementada por el Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, que tiene como objetivo la automatización de los procesos de recaudación. En este trabajo, se describen la propuesta y los progresos alcanzados en la implementación de esta estrategia.

Martinez (2017) concluye, Comparar por medio del modelo evolutivo los portales de gobiernos locales de 4 países de América Latina es el objetivo de esta investigación, es decir, observar y analizar el grado de avance del gobierno electrónico en la esfera local mediante la revisión de los portales web de 16 municipios distribuidos en México, Chile, Colombia y Uruguay. El propósito de esta investigación es abordar la cuestión de cuán avanzados están los portales municipales en América Latina y si la acción de los gobiernos nacionales influye en el desarrollo del gobierno digital. La hipótesis que guía este estudio plantea que en la actualidad, en América Latina, el gobierno electrónico y, en particular, los portales web, mejoran la gestión local, haciéndola más efectiva y cercana a los ciudadanos. A través del modelo evolutivo, se pretende demostrar el progreso en este ámbito. Sin embargo, se sostiene que este avance no depende únicamente del

gobierno nacional, de las condiciones sociodemográficas municipales o de la simple adopción de tecnología, ya que la tecnología en sí misma es solo un medio. En cambio, se argumenta que el progreso en el gobierno digital se debe principalmente a la voluntad y acciones del gobierno local, es decir, a la implementación de estrategias digitales que buscan mejorar la eficiencia, eficacia, transparencia y la comunicación directa entre la administración municipal y los ciudadanos.

Arias & Laica (2015) resumen que su objetivo general para obtener el título de Ingeniería en electrónica y telecomunicaciones en la Escuela Superior Politécnica del Litoral fue analizar la implementación del gobierno electrónico en Ecuador. Para llevar a cabo este análisis, se utilizaron datos y experiencias de los países más avanzados en Gobierno Electrónico, como Chile y Corea del Sur. Se recopiló información sobre la situación actual de la implementación del gobierno electrónico en el gobierno central de Ecuador. Las conclusiones resaltan la importancia de seguir avanzando en la adopción del gobierno electrónico en todas las instituciones gubernamentales para brindar servicios de alta calidad a los ciudadanos. Para alcanzar este propósito, se sugiere establecer colaboraciones con naciones que han progresado en el gobierno electrónico y fomentar la creación de sistemas seguros y fiables, en asociación con centros de investigación y universidades. Estas acciones son fundamentales para fortalecer el gobierno electrónico y asegurar la prestación de servicios que satisfagan las necesidades de la población.

Ruiz (2014) concluye: Para obtener el título de Magister en Derecho Administrativo en la Universidad del Rosario plantea como objetivo conocer la situación actual del gobierno en línea en Colombia, con el propósito de contar con un documento de 16 consulta que contribuya a documentar e informar a las entidades públicas, y a la ciudadanía sobre las acciones desarrolladas por el Gobierno nacional en el desarrollo e implementación del Gobierno en Línea en Colombia. La investigación empleó una metodología descriptiva y llegó a la conclusión de que, gracias al gobierno en línea, Colombia ha avanzado de un sistema administrativo descentralizado a un sistema integrado de administración electrónica. Este cambio ha permitido la interconexión entre diversas entidades públicas, mejorando así la prestación de servicios públicos. Además, se ha

constatado que esto contribuye a la gestión de la información proporcionada a los ciudadanos y a la interacción entre estos y el gobierno, así como a la administración del comercio de bienes y servicios. Como recomendación final, se señala la necesidad de que Colombia continúe fortaleciendo su infraestructura de telecomunicaciones para aumentar la penetración de usuarios de internet, líneas telefónicas y servicios de internet móvil.

### 1.2.2. Nacionales

Cruz (2018) concluye que la tesis se desarrolló en la línea de investigación sobre la implementación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar continuamente la calidad en las organizaciones peruanas, desde la Escuela de Posgrado de la Universidad Los Ángeles de Chimbote. El objetivo planteado era proponer un modelo de e-Gobierno que permitiera a la Municipalidad Provincial de Piura (MPP) alcanzar la Etapa de Transformación del Gobierno Electrónico en el año 2016. Los resultados del índice de e-Gobierno fueron los siguientes: para el MEF fue: 19.272, para la MPP fue: 22.747, para la Municipalidad Metropolitana de Lima fue: 0 (debido a que el portal no estaba activo durante la evaluación), para la Municipalidad Provincial de Huamanga fue: 14.47985714, para la Municipalidad Provincial de Huancayo fue: 18.277 y para la Municipalidad Provincial de Puno fue: 13.03985714. Estos resultados reflejan que los Portales Institucionales no emplean al máximo las herramientas ofrecidas por la Web 2.0, y por tanto se sitúan en la Etapa de Información en el Desarrollo del Gobierno Electrónico.

Layza (2020) concluye que su investigación se centra en la ausencia de una estrategia de gobierno electrónico orientada hacia la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Pacasmayo. Este enfoque tiene como objetivo facilitar la relación entre los ciudadanos y el estado a través del potencial transformador que ofrecen las herramientas tecnológicas de la información. El estudio, titulado "Gobierno Electrónico y Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Pacasmayo", buscaba determinar cómo y hasta qué punto el gobierno electrónico influye en la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Pacasmayo en 2019. Se trató de una investigación de enfoque mixto, de tipo no experimental, con un diseño descriptivo-explicativo y

fenomenológico. El proceso metodológico utilizado comprendió: exploración de la realidad, planificación, ejecución, evaluación de la información y comunicación. La muestra se seleccionó de manera no probabilística por conveniencia, involucrando a 50 ciudadanos y a un funcionario de la Municipalidad con más de 5 años de experiencia. Se recopilaron datos mediante la aplicación de un cuestionario a 50 miembros del comité vecinal asentamiento humano José Gálvez Montoya, según la Resolución de Alcaldía N° 154-2013 de la provincia de Pacasmayo, y se llevó a cabo una entrevista estructurada con un especialista.

Quispe (2020) concluye: El objetivo de la investigación fue evaluar el impacto del gobierno electrónico en la modernización de la gestión municipal en el distrito de San Luis, en caso de su implementación en la Municipalidad de este distrito. El enfoque utilizado se centró en métodos cuantitativos, debido a la naturaleza de la información que se manejó, y el diseño fue de tipo no experimental y transversal o transeccional. Los resultados del estudio concluyeron que la variable gobierno electrónico, así como las dimensiones asociadas a ella, como las dimensiones externas, internas, relacionales y de promoción, presentan niveles de percepción que oscilan entre regulares y excelentes, con la excepción de la dimensión de promoción, que obtuvo resultados menos favorables. No obstante, los resultados de las pruebas de regresión logística ordinal sugieren que la implementación del gobierno electrónico tendría un impacto positivo en la gestión municipal y su modernización.

Escalante (2017) concluye: Que la investigación tuvo como objetivo general, explicar la problemática que impide la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador al 2016; la población caracterizada está dada por la información documental sobre la obligatoriedad sobre hacer uso del gobierno electrónico y documentos de gestión que presentan debilidades sobre el tema, la muestra consideró toda la población del distrito de Villa el Salvador es de 463,014 según el INEI (2015) en los cuales se han empleado la variable: Gobierno Electrónico. Esta investigación se basó en un enfoque cualitativo de tipo documental, utilizando el diseño de estudio de caso. El método empleado fue el inductivo, y la técnica de análisis documental y codificación axial se utilizó para analizar la documentación existente y comprender la problemática presente en la

Municipalidad de Villa el Salvador con respecto a las posibles causas que explican por qué no se implementa adecuadamente el gobierno electrónico. Los resultados obtenidos en la investigación permiten explicar y comprender la problemática presente en la Municipalidad de Villa el Salvador, especialmente en lo que respecta a aspectos como la asignación de recursos, la priorización de áreas, las consideraciones en la planificación y las decisiones políticas. En última instancia, se concluye que existen desafíos y obstáculos que obstaculizan la implementación efectiva del gobierno electrónico en esta municipalidad. Estos desafíos involucran cuestiones relacionadas con la asignación de recursos, la priorización de áreas de implementación, la planificación y las decisiones políticas.

Del Maestro (2020) concluye: Que la investigación tiene como objetivo determinar la incidencia de implementarse el Gobierno Electrónico en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres. La investigación se basó en un diseño experimental y transversal, y la población de estudio estuvo compuesta por los contribuyentes de la zona, cuya información fue proporcionada por la Municipalidad de San Martín de Porres. Como muestra, se seleccionaron 100 contribuyentes del distrito de San Martín de Porres. La técnica utilizada fue la encuesta, que se llevó a cabo tanto de manera virtual como física, y los instrumentos empleados fueron cuestionarios validados mediante juicios de expertos, evaluando su confiabilidad a través de la escala de Likert y el coeficiente de Alfa de Cronbach. Los resultados del estudio indican que la variable del gobierno electrónico, con sus dimensiones externas, internas y de promoción, reflejan niveles de percepción que varían entre buenos y regulares. Además, los resultados derivados de las pruebas de regresión logística ordinal sugieren que la adopción del gobierno electrónico podría ejercer una influencia positiva en la gestión de la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres.

Simón (2018) concluye: Que esta investigación es aplicada al sector público tomando como unidad de análisis la Municipalidad Distrital de Yanacancha ubicada en la provincia y departamento de Pasco en el Perú durante el periodo 2016, la cual tuvo como objetivo determinar los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016, con la finalidad de proponer un Plan estratégico de gobierno electrónico. Se llevó a cabo un estudio de diseño no experimental con un enfoque transversal y

un alcance regresional, de tipo básico, teniendo como población objetivo al personal colaborador de la Municipalidad Distrital de Yanacancha. Se utilizaron dos instrumentos debidamente validados para esta investigación. Se aplicó el estadístico  $t$  a una muestra con el propósito de determinar el valor  $t$  estadístico que se encuentra dentro del intervalo de confianza para la diferencia. Los valores obtenidos fueron 19.540 para la gestión pública y 18.849 para la dimensión externa. Basándose en estos resultados, se llegó a la conclusión de que existe una influencia significativa entre ambas variables. Asimismo, se empleó el estadístico  $t$  para determinar el valor  $t$  estadístico que abarca dentro del intervalo de confianza para la diferencia, siendo 19.540 para la gestión pública y 19.667 para la dimensión externa. Con estos resultados, se concluyó que existe una influencia significativa entre estas variables. Por último, se aplicó el estadístico  $t$  para determinar el valor  $t$  estadístico dentro del intervalo de confianza para la diferencia, obteniendo valores de 19.540 para la gestión pública y 20.659 para la dimensión relacional. Basado en estos resultados, se llegó a la conclusión de que hay una influencia significativa entre ambas variables. Tras la determinación de las tres hipótesis específicas, se ha demostrado la hipótesis general.

Apaéstegui (2014) concluye: Que la investigación realizada tiene como objetivo establecer la relación que existe entre el gobierno electrónico y el acceso a la información pública de la población del Distrito de Miraflores – 2014. Se diseñaron instrumentos de recolección de datos para obtener información sobre las variables de la investigación, permitiendo así la obtención de resultados que se discutirán y servirán para comprobar las hipótesis planteadas. La problemática analizada y estudiada es de gran importancia, ya que establece una relación entre el gobierno electrónico y el acceso a la información pública. El enfoque metodológico empleado en esta investigación ha sido no experimental y de diseño correlacional. La población estudiada se compone de 57,226 habitantes con edades comprendidas entre los 18 y 64 años del distrito de Miraflores. Según el cálculo realizado para obtener la muestra, esta corresponde a 170 individuos. Para verificar esta investigación se empleará el programa IBM SPSS Statistics v18, el cual permitirá mostrar la correlación entre las variables a través de la prueba de Spearman.

Peñaloza (2016) determina que el objetivo principal de su investigación fue identificar el factor principal que limita el uso de los servicios en línea proporcionados por la Municipalidad. El estudio reveló la presencia de obstáculos que dificultan el acceso efectivo de los ciudadanos a los servicios en línea del municipio, lo que resulta en una limitada presencia en internet, una atención deficiente al ciudadano, una falta de transparencia en las acciones de la institución local y una contribución insuficiente al desarrollo del país debido a la falta de difusión y capacitación en el uso de los servicios en línea. La metodología empleada se basó en el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo y un estudio descriptivo-explicativo, utilizando un diseño no experimental de tipo transversal. La muestra consistió en 379 ciudadanos cuyos datos fueron recopilados a través de un cuestionario. La fiabilidad de los datos se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach y un análisis confirmatorio de los ítems. El estudio reveló que el factor predominante fue el factor institucional, concluyendo que este aspecto tiene falencias y requiere mejoras.

Abanto (2017) concluye: Que el presente estudio tiene por objetivo principal diseñar una propuesta del Plan de Desarrollo de Capacidades que permita actualizar y reforzar las competencias profesionales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Cajamarca en materia del uso y aplicación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs). La presente investigación se fundamenta en el aprendizaje desde el enfoque constructorista Papert (1999) que supone la existencia de una habilidad natural en los seres humanos para aprender a través de la experiencia, y para crear estructuras mentales que organicen y sinteticen la información y las vivencias de la vida cotidiana. Asimismo la investigación se realizó con una muestra de 49 trabajadores dentro de la Municipalidad provincial de Cajamarca, los cuales fueron elegidos en forma no probabilística por conveniencia del investigador (Carrasco, 2009), por otro lado la investigación en mención es de tipo descriptiva – propositiva. Los resultados de la investigación se traducen en la siguiente conclusión: Existe un 45% que utilizan los recurso informativos básicos en las actividades de su labor diaria, sin embargo más del 50% no lo utiliza por desconocimiento y falta de capacitación por parte de la institución municipal; es preciso indicar que en relación al gobierno electrónico es una situación muy crítica dentro de la Municipalidad debido a que

existe un 95% de los encuestados que no utilizan dichas herramientas por desconocimiento.

Canales (2020) concluye: Que, con el presente trabajo de investigación, tiene como finalidad analizar las características de la participación ciudadana a través del Facebook de la Municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020. Este estudio se basó en un enfoque inductivo y cualitativo, con un enfoque interpretativo, llevado a cabo en un entorno virtual. La muestra se compuso de seis participantes: dos funcionarios, dos autoridades y dos ciudadanos del mismo distrito. Se utilizó la técnica de entrevistas semiestructuradas y la guía de entrevista como instrumento. Además, se analizaron las interacciones entre los ciudadanos y la Municipalidad a través de la plataforma de Facebook. La principal conclusión obtenida fue que la prestación de información es una característica esencial. Se encontró que la interacción con los ciudadanos se ha convertido en una preocupación actual, ya que se ha visto limitada por la escasez de monitoreo y capacidad de respuesta por parte del gobierno local analizado, específicamente la Municipalidad de Ate. También se determinó que los temas que más trascendieron estaban relacionados con la identificación de problemas sociales. En relación a la participación en el fanpage, se observó que se realiza de manera individual y que carece de interacción y respuestas por parte de la Municipalidad. Facebook resulta ser una herramienta interesante para recolectar información, sugerencias, opiniones, identificar problemas e inquietudes tanto por parte de los ciudadanos como del gobierno local.

Fernandez (2018) concluye: Que la presente investigación tiene por objetivo general, conocer desde la perspectiva del ciudadano como se continúa en la implementación del Gobierno Electrónico en la relación Gobierno a Ciudadano que emplea el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. El estudio se basó en las opiniones y percepciones de un grupo de ciudadanos que utilizan el servicio a través del portal web. Esta investigación es de naturaleza cualitativa y emplea la implementación del Gobierno Electrónico como variable de estudio. La investigación cualitativa permitió obtener la perspectiva de los ciudadanos sobre cómo perciben la implementación del Gobierno Electrónico en los servicios o programas que el Estado ofrece a la ciudadanía. Para lograr este objetivo, se utilizó un diseño metodológico

fenomenológico, que busca describir y comprender las experiencias del grupo en estudio sobre un hecho común. Se aplicó una entrevista semiestructurada, conformada por siete preguntas, y se empleó la observación, cuyos datos se registraron en una bitácora. Estos instrumentos ayudaron a estudiar la variable de la implementación del gobierno electrónico a través de sus tres categorías. La conclusión del estudio revela que los usuarios del servicio del Centro de Empleo en el portal del MTPE perciben que este servicio no está actualizado con las nuevas tendencias de tecnologías de información y comunicación. Además, consideran que el Estado no le da la debida importancia para mejorar la relación entre el gobierno y los ciudadanos, lo que conlleva a una discontinuidad en la implementación del Gobierno Electrónico en el servicio del Centro de Empleo.

### **1.2.3. Locales**

Crespo (2020) concluye: Que 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. Este estudio es de carácter descriptivo transversal, con un diseño descriptivo aplicativo de corte longitudinal. La investigación se enfoca en los 4 distritos de la provincia de San Román en 2019, utilizando un cuestionario dirigido a los responsables del área de informática de las municipalidades distritales. El objetivo principal del cuestionario es diagnosticar los avances en la implementación del gobierno electrónico en curso. Los resultados presentan los valores del desarrollo del gobierno electrónico en la gestión municipal. En resumen, se muestran los resultados agrupados por cada dimensión, considerando si el desarrollo de las aplicaciones de gobierno electrónico en las municipalidades distritales de la provincia de San Román es óptimo, en proceso o en vías de desarrollo. Se destaca que, aunque las aplicaciones no son abundantes, las municipalidades distritales no ofrecen tantos servicios como las metropolitanas. Esto hace posible alcanzar niveles de respuesta más altos. Además, se observa que solo se sistematizan licencias y otras aplicaciones sencillas. El acceso a internet y las comunicaciones electrónicas se han vuelto más comunes para implementar todas estas funciones. Se podrá evaluar el nivel de las relaciones entre los gobiernos, los niveles de desarrollo electrónico y se reconoce la existencia de sistemas como el SIAF,

enlaces con el SEACE y otras aplicaciones que vinculan la gestión municipal con sus funciones principales.

Apaza (2019) concluye: Que la administración pública en el Perú viene avanzando con la implementación del gobierno electrónico, aplicando diversas tecnologías de la información y de comunicaciones, sin embargo, actualmente existe la falta de acceso y transparencia a la información en temas públicos en los portales web de diversas entidades de los gobiernos locales. En este trabajo se evaluó el nivel de aplicación de acceso y transparencia a la información en los puntos de transparencia, participación y acceso a la información pública a través de los portales web de las entidades gubernamentales locales en la región. El estudio se centró en la revisión de la información publicada en los portales web de todos los gobiernos locales de la región y se observó su conformidad con las normativas para la divulgación de información pública. La metodología adoptada fue de enfoque cuantitativo, combinando un diseño descriptivo y explicativo no experimental de naturaleza transversal. Se aplicaron encuestas a los trabajadores y fichas de observación a los portales web de 26 gobiernos locales. Se procesaron y analizaron los datos recolectados mediante técnicas estadísticas como el análisis correlacional y la prueba binomial. El análisis concluye que las entidades del gobierno local demuestran un nivel de aplicación parcial en términos de acceso y transparencia de la información. El cumplimiento de las normas exigidas en la ley N° 27806 alcanzó un nivel de aproximadamente el 56%.

Canaza (2019) concluye: Buscar establecer la alta influencia de las redes sociales en las empresas de hoy en día. El objetivo de la investigación es determinar cómo las redes sociales se pueden utilizar como una estrategia de marketing digital. El análisis revela que la presencia activa en las redes sociales genera mayores oportunidades de crecimiento de mercado para las calceteras, según los resultados obtenidos al comprobar la hipótesis y la muestra calculada. La investigación fue de tipo aplicado y presentó un nivel correlacional, basada en un método deductivo y un diseño no experimental. La muestra, obtenida de la galería artesanal Las Calceteras de Juliaca, permitió plantear y proyectar la hipótesis, utilizando el método intencional de muestreo. Los datos se procesaron con el software SPSS v.22, y se determinó la fiabilidad de los instrumentos a través del método de alfa de Cronbach. Para la variable de redes sociales, el coeficiente Alfa de Cronbach



fue de 0.74 (con 15 ítems), y para la variable de Marketing Digital, el coeficiente fue 0.808 (con 13 ítems), lo que indica una buena confiabilidad y aceptabilidad para una investigación. En la prueba de hipótesis, con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ , se demostró que el uso de las redes sociales tiene un impacto positivo en la galería artesanal Las Calceteras de Juliaca en el año 2017. Los resultados confirmaron la hipótesis planteada en el estudio, lo que sugiere que la presencia en redes sociales influye de manera positiva en el crecimiento del mercado para Las Calceteras.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1. Identificación del problema

Con el transcurso del tiempo, se ha vuelto imperativo que los gobiernos integren tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en sus instituciones y estrategias gubernamentales, lo que se denomina gobierno electrónico o e-gobierno en inglés. Internet, las redes sociales y las tecnologías móviles tienen la capacidad de capacitar a los ciudadanos y convertirlos en figuras clave en la vida democrática.

La adopción de un gobierno electrónico podría generar efectos positivos en la eficacia de los servicios públicos, la disponibilidad de información y la participación de la población. A pesar de esto, se encuentran varios obstáculos para la implementación de los gobiernos electrónicos, que abarcan dificultades técnicas, restricciones presupuestarias y asuntos políticos. No obstante, uno de los desafíos más significativos que enfrenta la Municipalidad Provincial de Lampa está relacionado con la brecha digital, que refleja las desigualdades en el acceso a las TIC. Durante el período evaluado, la Municipalidad tan solo dispone de un sitio web básico que proporciona información y fotografías con carácter meramente informativo.

Las TIC, en particular Internet, desempeñan un papel crucial en la mejora de la transparencia y la rendición de cuentas gubernamentales. Las prácticas de datos abiertos implican la publicación en línea de información y documentos que, de otra manera, sería difícil o costoso de obtener.

La XXVI CUMBRE IBEROAMERICANA DE JEFES DE ESTADO Y DE GOBIERNO realizada el 15 y 16 de noviembre del 2018 en la Antigua Guatemala, Los gobiernos

expresan su firme compromiso de reducir la brecha digital y aprovechar la sociedad de la información y el conocimiento para el beneficio de todos, en particular para incluir a aquellos que podrían quedar obsoletos. En este rumbo, los gobiernos, en su rol de líderes y actores primarios en la promoción del crecimiento y el bienestar, tienen la responsabilidad de utilizar las TIC para modernizar y transformar el Estado. Esto implica la creación de herramientas y redes web que brinden información sobre su gestión a la ciudadanía.

A menudo, cuando pensamos en gobierno electrónico, pensamos en el uso de las TIC por parte de las instituciones gubernamentales a nivel central. Estas entidades gestionan nuestra representatividad y realizan procesos masivos, como las elecciones, utilizando intensivamente la tecnología en su labor. Sin embargo, no son las únicas. Las Municipalidades provinciales y distritales, que están más cerca de los ciudadanos, también pueden adoptar el gobierno electrónico. De hecho, se han reportado experiencias exitosas en este ámbito, como las presentadas por los alcaldes de Miraflores y San Isidro, que demuestran cómo se puede utilizar la tecnología para mejorar la atención al ciudadano, incluso a nivel local.

Sin embargo, en el caso de la Municipalidad Provincial de Lampa, parece que no existe una interconexión fluida, oportuna y eficaz con la sociedad civil. Esto se debe a que se trata de una entidad de gobierno ubicada en una zona rural donde la TIC aún no está muy desarrollado. Las representantes locales, los funcionarios públicos y la sociedad en general deben trabajar juntos y aprovechar esta tendencia de administración pública para alcanzar sus objetivos de manera efectiva.

## **2.2. Enunciados del problema**

### **2.2.1. Problema general**

¿De qué manera el gobierno electrónico como herramienta de gestión mejora la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa?

### **2.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de incidencia de las tecnologías de información y comunicación para la mejora de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa?

- ¿Cuál es el nivel de incidencia del uso de la plataforma virtual y pagina facebook para la mejora de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa?
- ¿Existe políticas, que permitirá realizar en forma oportuna la identificación y uso de las Tics para la mejora de la gestión de la administración pública de la Municipalidad Provincial de Lampa?

### **2.3. Justificación**

La justificación de este trabajo de investigación radica en la necesidad de abordar la falta de aplicación del gobierno electrónico en la gestión de la Municipalidad Provincial de Lampa. Este enfoque metodológico sienta las bases para futuras investigaciones relacionadas con el gobierno electrónico y su implementación en otras dependencias estatales de Municipalidades provinciales y distritales.

Desde una perspectiva teórica, esta investigación permitió comprender de manera científica las razones detrás de la no implementación del gobierno electrónico en la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Lampa. Esto resaltó la importancia de lograr una aplicación fluida, oportuna y eficaz utilizando los medios electrónicos apropiados.

Además, este trabajo proporcionó una visión clara del estado de las actividades en curso, procesos de trámites, registros tanto nuevos como archivados, y aquellos que no se llevaron a cabo en administraciones anteriores. También permitió controlar la agenda, emitir oficios e informes, y realizar un seguimiento de los gastos e ingresos desde cualquier ubicación donde se encuentren los usuarios. En resumen, la investigación abordó una problemática real y sentó las bases para una posible implementación exitosa del gobierno electrónico en la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Lampa.

### **2.4. Objetivos**

#### **2.4.1. Objetivo general**

Determinar que el gobierno electrónico como herramienta de gestión mejora la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa

### **2.4.2. Objetivos específicos**

- Describir el nivel de incidencia de las tecnologías de información y comunicación para la mejora de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa.
- Explicar el nivel de incidencia del uso de la plataforma virtual y pagina Facebook para la mejora de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa.
- Proponer políticas, que permitirá realizar en forma oportuna la identificación u uso de las Tics para la mejora de la gestión de la administración pública de la Municipalidad Provincial de Lampa.

## **2.5. Hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis general**

La implementación del gobierno electrónico como herramienta de gestión mejora significativamente la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa.

### **2.5.2. Hipótesis específicas**

- La falta de aplicación del uso de tecnologías de información y comunicación son la causa negativa para la mejora de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa.
- La falta de aplicación de la plataforma virtual y pagina Facebook genera efectos negativos para la mejora de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Lugar de estudio

Lampa se encuentra geográficamente ubicada en las coordenadas 15°21'48"S 70°21'58"O. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), su superficie total abarca 675,82 km<sup>2</sup>. Esta localidad está situada en la parte oriental de la Provincia de Lampa, en la zona central del departamento de Puno, ubicado en el sur de Perú. La capital de Lampa, conocida como "La Ciudad Rosada" o "Ciudad de las 7 Maravillas", se encuentra a una altitud de 3.873 metros sobre el nivel del mar.

Lampa es la capital de la Provincia de Lampa, que está integrada en el departamento de Puno. Esta provincia comprende 10 distritos: Lampa, Cabanilla, Calapuja, Nicasio, Ocuwiri, Palca, Paratía, Pucará, Santa Lucía y Vila Vila.

Las calles y la plaza de la zona monumental de Lampa recibieron el reconocimiento de monumentos históricos del Perú el 28 de diciembre de 1972, mediante la Resolución Suprema N° 2900-7Z-ED.

#### 3.2. Población

Para lograr los objetivos propuestos en la presente investigación, la población de estudio está compuesta por los 11,786 habitantes del distrito de Lampa, que se encuentra en el departamento de Puno.

#### 3.3. Muestra

Según Hernández *et al.* (2014) la muestra es un subgrupo de la población que se tiene interés para recolectar datos o delimitarse de antemano con precisión. El método de

muestreo por conveniencia implica la selección de casos que son accesibles y están dispuestos a participar en la investigación. Esta elección se basa en la comodidad de acceder a estos sujetos y en su proximidad al investigador. En otras palabras, se eligen los participantes de manera conveniente y práctica, sin seguir un proceso de selección aleatoria o probabilística, lo que puede facilitar la obtención de datos rápidos, pero a menudo implica un sesgo en la muestra, ya que los participantes pueden no representar adecuadamente la población en general

Para Ary *et al.* (1989) En investigaciones descriptivas, se recomienda entre 10% y 20 % de la población accesible.

La muestra de tipo no probabilística e intencionada, está integrada por 373 pobladores del distrito de Lampa del departamento de Puno.

La muestra de tipo no probabilístico porque no toda la población de los habitantes del distrito de Lampa la posibilidad ser parte de la muestra, ahora intencionada, por el criterio del investigador al elegir los pobladores residentes en la ciudad, se calcula de la siguiente manera.

$$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \frac{(z^2(p * q))}{N}}$$

n = Tamaño de la muestra

z = Nivel de confianza deseado

p = proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q = Proporción de la población con la característica deseada (fracaso)

e = Nivel de error dispuesto a cometer

N = Tamaño de la población

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Población: 11,786

Tamaño de la muestra: 373

### 3.4. Método de investigación

#### 3.4.1. Método descriptivo

Según Hernández *et al.* (2014) El método transversal descriptivo es un método que permite indagar la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población o situación y proporcionar su descripción.

El objeto de la investigación descriptiva consiste en describir y evaluar ciertas características de una situación particular, ya sea personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Mediante este método se realizó una descripción y análisis de todas las particularidades de estudio y del mismo modo me permitió mostrar los resultados y su correspondiente interpretación.

#### 3.4.2. Diseño de investigación

La investigación se sustenta en el diseño no experimental de tipo descriptivo, este tipo de “investigación no experimental es un parteaguas de varios estudios cuantitativos, como las encuestas de opinión, los estudios ex post- facto retrospectivos y prospectivos, etc.” (Hernández *et al.*, 2014, p. 152).

### 3.5. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

#### - Primer objetivo

La variable el nivel de incidencia de las tecnologías de información y comunicación para la mejora de la administración pública, fue analizada mediante un cuestionario que consta de 10 ítems con respuestas a escala tipo Likert. Las opciones de respuestas y sus respectivas valoraciones son: Totalmente en desacuerdo (1 punto), En desacuerdo (2 puntos), Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo (3 puntos), De acuerdo (4 puntos), Totalmente de acuerdo (5 puntos). Los puntajes de escala se convierten en los niveles de incidencia de uso de TICs, según los siguientes rangos de calificación: Muy deficiente (0 – 10), deficiente (11 – 20), regular (21 – 30), bien (31 – 40), excelente (41 – 50).

#### - Segundo objetivo

La variable el nivel de incidencia del uso de la plataforma virtual y pagina facebook para la mejora de la administración pública, fue analizada mediante un cuestionario que consta

de 10 ítems con respuestas a escala tipo Likert. Las opciones de respuestas y sus respectivas valoraciones son: Totalmente en desacuerdo (1 punto), En desacuerdo (2 puntos), Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo (3 puntos), De acuerdo (4 puntos), Totalmente de acuerdo (5 puntos). Los puntajes de escala se convierten en los niveles de incidencia de las causas, según los siguientes rangos de calificación: Muy deficiente (0 – 10), deficiente (11 – 20), regular (21 – 30), bien (31 – 40), excelente (41 – 50).

### 3.5.1. Técnicas e instrumentos

#### a) Técnica

Las técnicas de investigación descriptiva pueden incluir:

**Observación:** Esta técnica implica observar detenidamente un problema, evento o suceso con el propósito de obtener información detallada para su posterior análisis. La observación es un componente esencial en todo proceso de investigación, ya que proporciona al investigador una gran cantidad de datos.

**Análisis documental:** Esta técnica consiste en revisar diversas fuentes de información relacionadas con el tema de estudio. Se examinan documentos, registros, archivos y cualquier tipo de material escrito o electrónico que pueda aportar datos relevantes.

**Encuesta:** La encuesta es una técnica ampliamente utilizada en investigaciones descriptivas. Implica recopilar información a través de un conjunto de preguntas estructuradas que se administran a una muestra de individuos o grupos. Las respuestas de los encuestados se analizan para obtener datos cuantitativos.

Estas técnicas se utilizan en investigaciones descriptivas para recopilar, organizar y analizar datos con el objetivo de describir y comprender fenómenos o situaciones de interés. Cada técnica tiene sus propias ventajas y limitaciones, y la elección de la técnica adecuada depende del contexto de la investigación y de los datos que se deseen recopilar.

#### b) Instrumento

Los instrumentos son las herramientas utilizadas por el investigador para recopilar datos de la muestra seleccionada, lo que a su vez permite abordar y resolver el problema de investigación.

En el proceso de investigación, se utilizó la técnica de "Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes" para organizar la información recopilada. Esta técnica implica el uso de estadísticas descriptivas para recopilar, clasificar, presentar y describir los datos.

El "Cuestionario" es un conjunto de preguntas diseñadas para obtener los datos necesarios que ayuden a alcanzar los objetivos de la investigación. Los cuestionarios son una herramienta comúnmente utilizada para recopilar información de los participantes en un estudio.

La "Validación del instrumento" se refiere a asegurarse de que los instrumentos de recopilación de datos midan de manera objetiva, precisa, veraz y auténtica aquello que se pretende medir, es decir, las variables de estudio. En este caso, la validez del cuestionario se basa en criterios de validez estadística, como el Alfa de Cronbach y una prueba piloto que involucra 20 encuestas. Estos métodos se emplean para determinar la validez del instrumento antes de su aplicación en el proyecto de investigación.

Los "Criterios de fiabilidad de Alfa de Cronbach" se utilizan para evaluar la consistencia interna de los ítems en el cuestionario. Se determinan en función de las puntuaciones y correlaciones obtenidas entre los ítems del instrumento. La fiabilidad es importante para asegurarse de que el cuestionario mida de manera consistente la variable o variables de estudio.

Tabla 1

*Criterios de fiabilidad*

<b>Coeficiente</b>	<b>Criterio</b>
Coeficiente alfa > .9	Es excelente
Coeficiente alfa > .8	Es bueno
Coeficiente alfa > .7	Es aceptable
Coeficiente alfa > .6	Es cuestionable
Coeficiente alfa > .5	Es pobre
Coeficiente alfa < .5	Es inaceptable

Fuente: Facultad de Estadística de la Universidad Santo Tomás.

**- Nivel de incidencia de las tecnologías de información y comunicación para la mejora de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa**

Tabla 2

*Fiabilidad de la variable uso de las TICs en la Municipalidad*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,835	,836	10

En la tabla se observa que el valor de Alfa de Cronbach es de .835 para el cuestionario uso nivel de incidencia de las tecnologías de información y comunicación para la mejora de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa. Resultado que indica que el instrumento aplicado a los funcionarios es muy bueno - fiable para el presente estudio.

**- Nivel de incidencia del uso de la plataforma virtual para la mejora de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa**

Tabla 3

*Fiabilidad de la variable uso de la plataforma virtual*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,888	,889	10

En la tabla se observa que el valor de Alfa de Cronbach es de .888 para el cuestionario efectos que genera que el gobierno electrónico como una herramienta de gestión mejora a la administración pública. Resultado que indica que el instrumento aplicado a los encuestados es bueno - fiable para el presente estudio.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presenta la información recolectada y se lleva a cabo el análisis correspondiente para exponer los resultados de la investigación. Se utilizan diversos métodos y técnicas que permiten validar o refutar las hipótesis planteadas. A continuación, se detalla la información obtenida a través del análisis de documentos, que se presenta en forma de tablas y gráficos, además, se resumen y se muestran los hallazgos más relevantes derivados del estudio y del análisis de la información documental recopilada, lo que contribuye a la validación o el rechazo de las hipótesis formuladas en la investigación:

#### **4.1. Con respecto al primer objetivo específico**

Describir el nivel de incidencia de las tecnologías de información y comunicación para la mejora de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa.

Para alcanzar el objetivo específico uno se desarrolla de acuerdo a las siguientes tablas que a continuación se presentan.

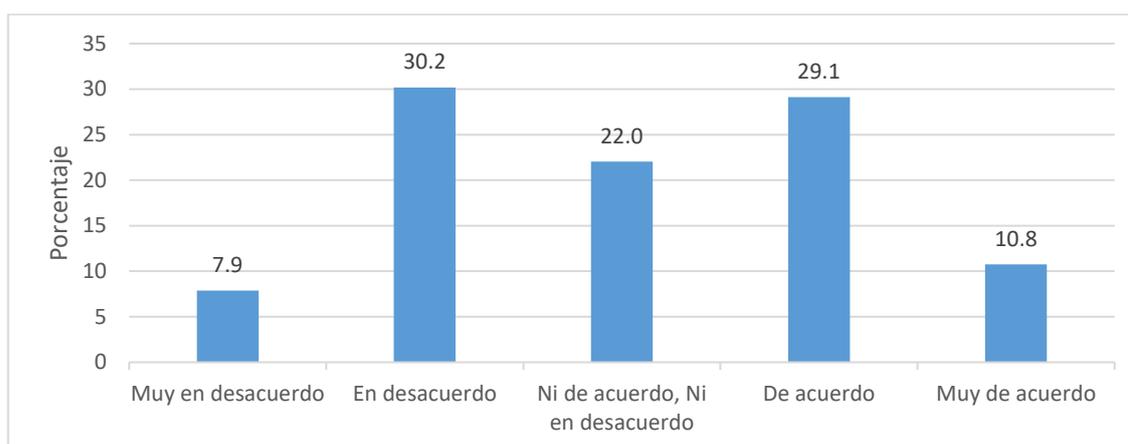
## Uso de portal web amigable y fácil

Tabla 4

*La Municipalidad usa un portal web amigable y fácil*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	30	7,9	7,9	7,9
	En desacuerdo	115	30,2	30,2	38,1
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	84	22,0	22,0	60,1
	De acuerdo	111	29,1	29,1	89,2
	Muy de acuerdo	41	10,8	10,8	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta a los pobladores.



*Figura 2. La Municipalidad usa un portal web amigable y fácil*

Fuente: Tabla 4.

El tema que se desarrolla en la figura 02 en donde los encuestados respondieron a la interrogante, que, ¿La Municipalidad usa un portal web amigable y fácil?, se observa que un 29.1% y 10.8% afirma que está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con que el portal web de la Municipalidad es amigable y fácil, mientras que un 7.9% y 30.2% está muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente en que el portal web no es amigable y fácil uso, por lo que se determina que el uso de TICs como viene a ser el portal web de la Municipalidad tiene un nivel favorable para brindar información a la población de la Municipalidad Provincial de Lampa.

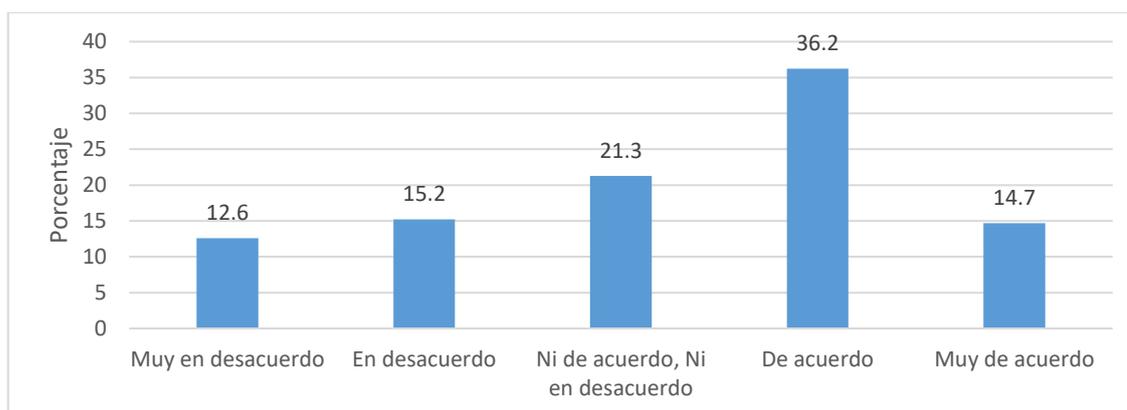
## Uso de redes sociales para comunicarse con la ciudadanía

Tabla 5

*La Municipalidad usa las redes sociales para comunicarse con la ciudadanía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	48	12,6	12,6	12,6
	En desacuerdo	58	15,2	15,2	27,8
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	81	21,3	21,3	49,1
	De acuerdo	138	36,2	36,2	85,3
	Muy de acuerdo	56	14,7	14,7	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta a los pobladores.



*Figura 3. La Municipalidad usa las redes sociales para comunicarse con la ciudadanía*

Fuente: Tabla 5.

El tema que se desarrolla en la figura 03 en donde los encuestados respondieron a la interrogante, que, ¿La Municipalidad usa las redes sociales para comunicarse con la ciudadanía?, se observa que un 36.2% y 14.7% afirma que está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con el uso de las redes sociales de la Municipalidad, mientras que un 12.6% y 15.2% está muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente en que el uso de redes sociales no se está haciendo un manejo de información adecuada para la población, por lo que se determina que el uso de TICs como viene a ser las redes sociales

de la Municipalidad tiene un nivel favorable, para brindar información a la población de la Municipalidad Provincial de Lampa.

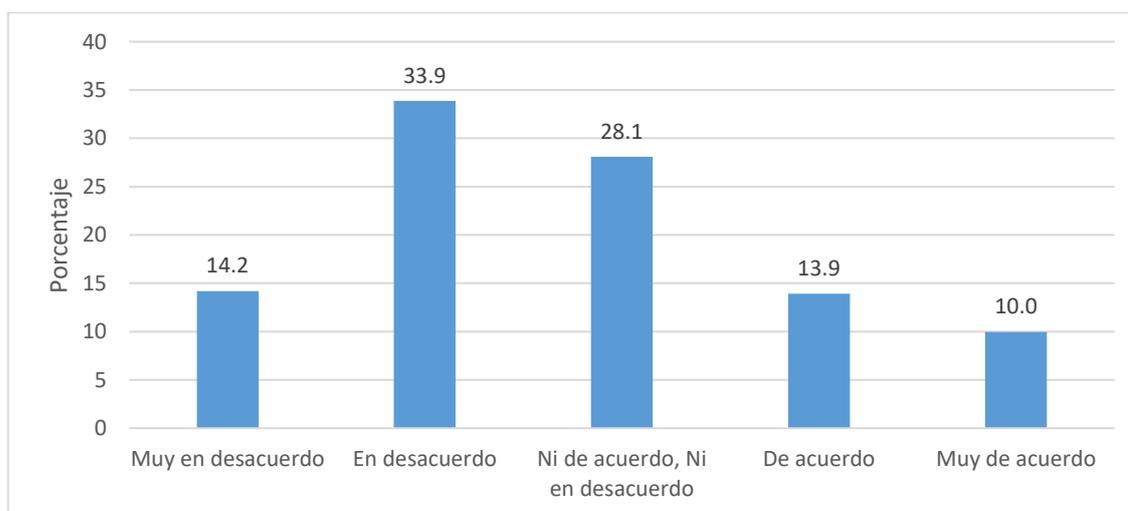
### Uso de internet de banda ancha que no se satura para la atención al ciudadano

Tabla 6

*La Municipalidad usa internet de banda ancha que no se satura para la atención al ciudadano*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	54	14,2	14,2	14,2
	En desacuerdo	129	33,9	33,9	48,0
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	107	28,1	28,1	76,1
	De acuerdo	53	13,9	13,9	90,0
	Muy de acuerdo	38	10,0	10,0	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta a los pobladores.



*Figura 4.* La Municipalidad usa internet que no se satura para la atención al ciudadano

Fuente: Tabla 6.

El tema que se desarrolla en la figura 04 en donde los encuestados respondieron a la interrogante, que, ¿La Municipalidad usa internet de banda ancha que no se satura para la atención al ciudadano?, se observa que un 13.9% y 10% afirma que está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con el uso de banda ancha que no se satura de la Municipalidad, mientras que un 14.2% y 33.9% está muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente en que el uso del internet de banda ancha se satura en la atención al

ciudadano de la Municipalidad, por lo que se determina que el uso de TICs como viene a ser el internet de banda ancha en la Municipalidad tiene un nivel desfavorable, para brindar información y atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Lampa.

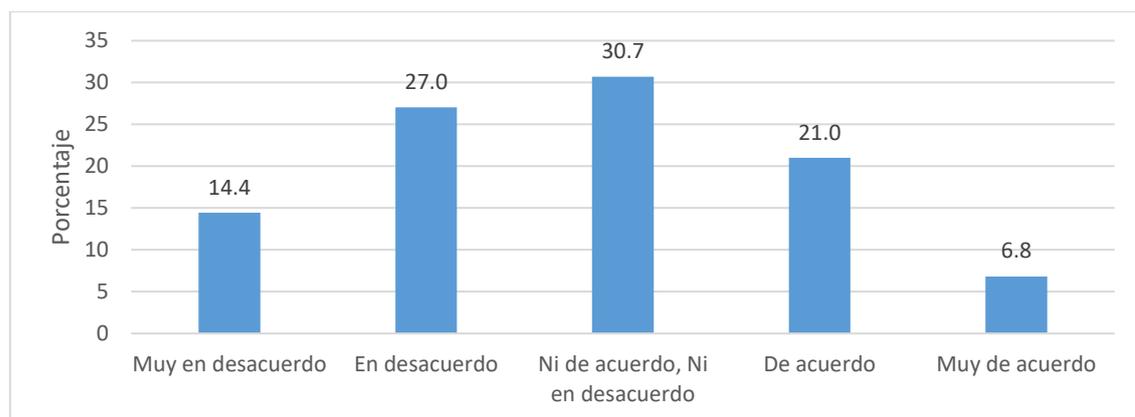
### Uso de un sistema de seguridad y monitoreo constante en la ciudad

Tabla 7

*La Municipalidad usa un sistema de seguridad y monitoreo constante en la ciudad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	55	14,4	14,4	14,4
	En desacuerdo	103	27,0	27,0	41,5
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	117	30,7	30,7	72,2
	De acuerdo	80	21,0	21,0	93,2
	Muy de acuerdo	26	6,8	6,8	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta a los pobladores.



*Figura 5. La Municipalidad usa un sistema de seguridad y monitoreo constante*

Fuente: Tabla 7.

El tema que se desarrolla en la figura 05 en donde los encuestados respondieron a la interrogante, que, ¿La Municipalidad usa un sistema de seguridad y monitoreo constante en la ciudad?, se observa que un 21% y 6.8% afirma que está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con el uso de un sistema de seguridad y monitoreo, mientras que un 14.4% y 27% está muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente en que el uso de un sistema de seguridad y monitoreo constante en la Municipalidad, por lo que se determina que el uso de TICs como viene a ser la seguridad y el monitoreo en la

Municipalidad tiene un nivel desfavorable, para brindar seguridad al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Lampa.

### Uso de Radio Streaming

Tabla 8

*La Municipalidad a través de su portal web usa Radio Streaming*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	64	16,8	16,8	16,8
	En desacuerdo	145	38,1	38,1	54,9
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	112	29,4	29,4	84,3
	De acuerdo	47	12,3	12,3	96,6
	Muy de acuerdo	13	3,4	3,4	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta a los pobladores.

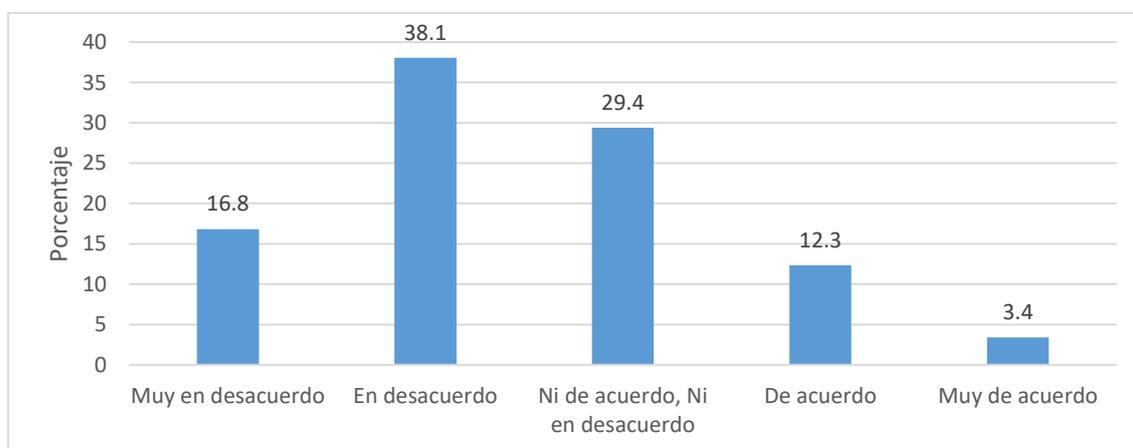


Figura 6. La Municipalidad a través de su portal web usa Radio Streaming

Fuente: Tabla 8.

El tema que se desarrolla en la figura 06 en donde los encuestados respondieron a la interrogante, que, ¿ La Municipalidad a través de su portal web usa Radio Streaming?, se observa que un 12.3% y 3.4% afirma que está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con Radio Streamig en el portal web, mientras que un 16.8% y 38.1% está muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente en que el portal web hizo uso de un sistema de Radio Streamig en el portal web de la Municipalidad, por lo que se

determina que el uso de TICs como viene a ser la radio Streamig de la Municipalidad tiene un nivel desfavorable, para brindar información sobre campañas, convocatorias, comunicados, etc., con respecto de la Municipalidad al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Lampa.

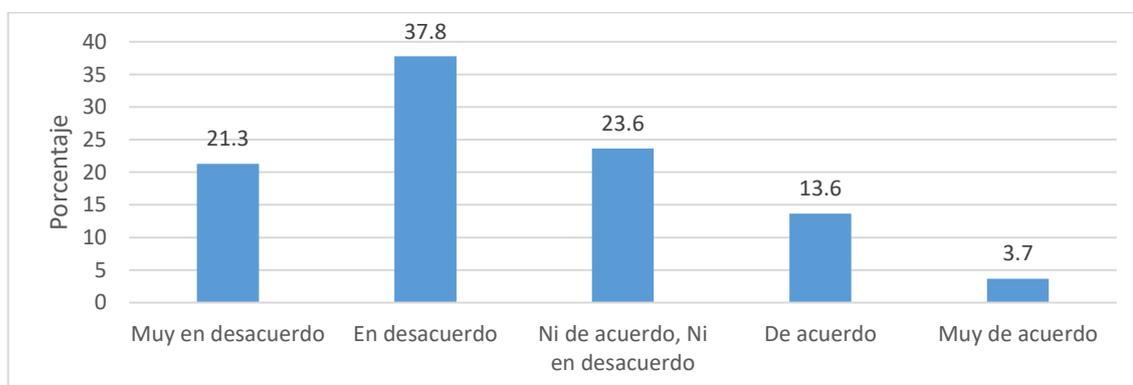
### Uso de TV Streaming

Tabla 9

*La Municipalidad a través de su portal web usa TV Streaming*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	81	21,3	21,3	21,3
	En desacuerdo	144	37,8	37,8	59,1
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	90	23,6	23,6	82,7
	De acuerdo	52	13,6	13,6	96,3
	Muy de acuerdo	14	3,7	3,7	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta a los pobladores.



*Figura 7. La Municipalidad a través de su portal web usa TV Streaming*

Fuente: Tabla 9.

El tema que se desarrolla en la figura 07 en donde los encuestados respondieron a la interrogante, que, ¿La Municipalidad a través de su portal web usa TV Streaming?, se observa que un 13.6% y 3.7% afirma que está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con TV Streamig en el portal web, mientras que un 21.3% y 37.8% está muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente en que el portal web hizo uso de un sistema de TV Streamig en el portal web de la Municipalidad, por lo que se determina

que el uso de TICs como viene a ser la TV Streamig de la Municipalidad tiene un nivel desfavorable, para brindar información sobre campañas, convocatorias, comunicados, reuniones de concejo, etc., con respecto de la Municipalidad al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Lampa.

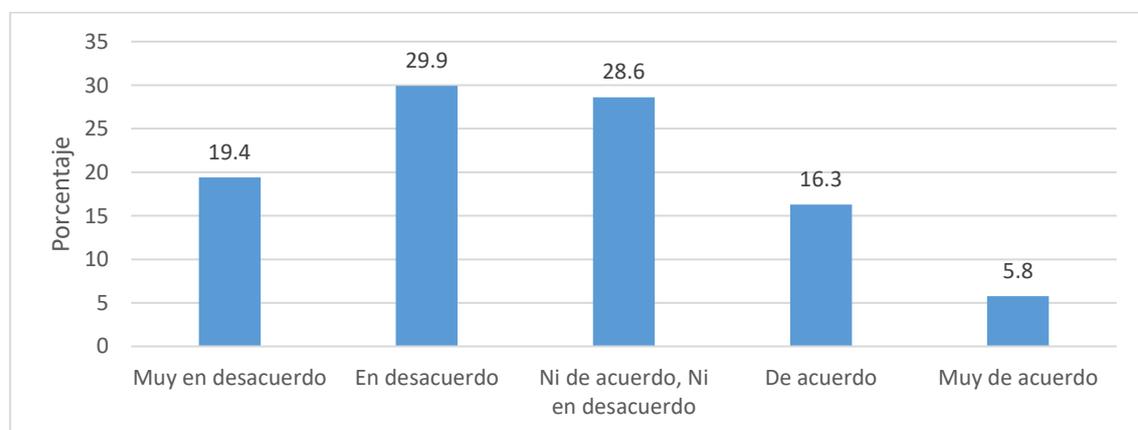
### Servicio de Callcenter para emergencias

Tabla 10

*La Municipalidad cuenta con el servicio de Callcenter para emergencias*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	74	19,4	19,4	19,4
	En desacuerdo	114	29,9	29,9	49,3
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	109	28,6	28,6	78,0
	De acuerdo	62	16,3	16,3	94,2
	Muy de acuerdo	22	5,8	5,8	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta a los pobladores.



*Figura 8. La Municipalidad cuenta con el servicio de Callcenter para emergencias*

Fuente: Tabla 10.

El tema que se desarrolla en la figura 08 en donde los encuestados respondieron a la interrogante, que, ¿ La Municipalidad cuenta con el servicio de Call center para emergencias?, se observa que un 16.3% y 5.8% afirma que está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con el servicio de Call Center de emergencias, mientras que un 19.4% y 29.9% está muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente en que se tenga

un servicio de Call Center para emergencias de la Municipalidad, por lo que se determina que el uso de TICs como viene a ser Call Center para emergencias la Municipalidad tiene un nivel desfavorable, para la atención de emergencias que se puedan producir en las labores diarias hacia el ciudadano o la población en la Municipalidad Provincial de Lampa.

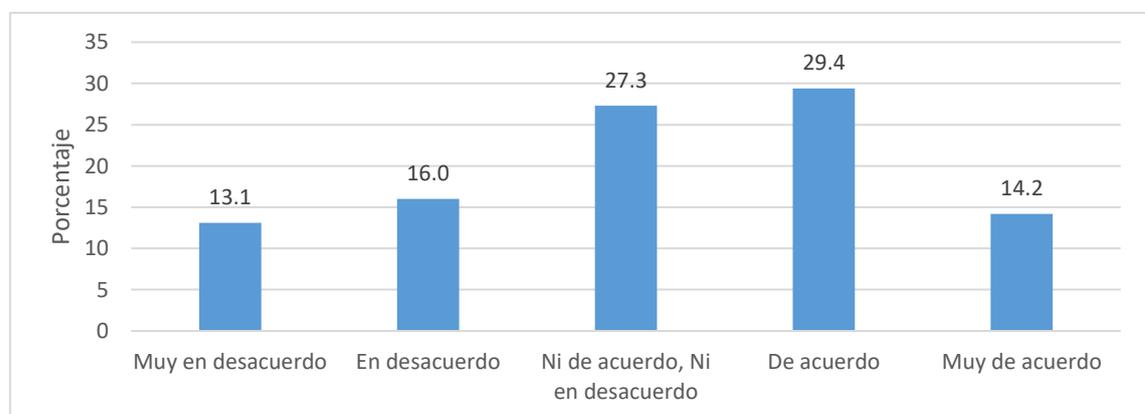
### Central de radio para las radio patrullas en la ciudad

Tabla 11

*La Municipalidad cuenta con una radio central para las radio patrullas en la ciudad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	50	13,1	13,1	13,1
	En desacuerdo	61	16,0	16,0	29,1
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	104	27,3	27,3	56,4
	De acuerdo	112	29,4	29,4	85,8
	Muy de acuerdo	54	14,2	14,2	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta a los pobladores



*Figura 9. Uso de una radio central para las radio patrullas en la ciudad*

Fuente: Tabla 11.

El tema que se desarrolla en la figura 09 en donde los encuestados respondieron a la interrogante, que, ¿La Municipalidad cuenta con una radio central para las radio patrullas en la ciudad?, se observa que un 29.4% y 14.2% afirma que está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con el servicio de una central de radio patrulla, mientras que un 13.1% y 16% está muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente en que se tenga

un servicio de central de radio patrullas en la ciudad, por lo que se determina que el uso de TICs como viene a ser una central de radio para las Radio patrullas en la ciudad tiene un nivel desfavorable para la comunicación entre las radio patrullas y así estar informados y atendiendo la problemática que se presenta en la ciudad de la Municipalidad Provincial de Lampa.

### Computadora para realizar consultas o reclamos dentro la institución

Tabla 12

*La Municipalidad tiene un dispositivo o computadora para realizar consultas o reclamos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	51	13,4	13,4	13,4
	En desacuerdo	94	24,7	24,7	38,1
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	85	22,3	22,3	60,4
	De acuerdo	115	30,2	30,2	90,6
	Muy de acuerdo	36	9,4	9,4	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta a los pobladores.

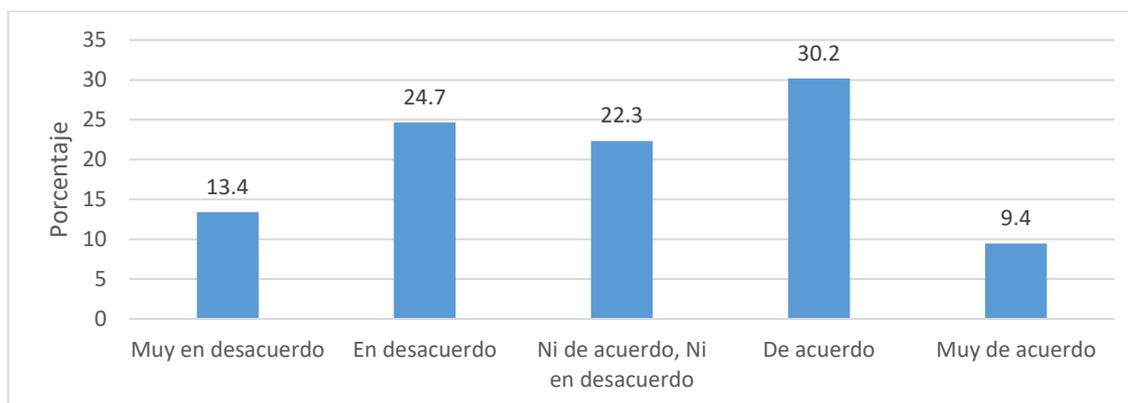


Figura 10. Usa dispositivos para realizar consultas o reclamos dentro la institución

Fuente: Tabla 4.

El tema que se desarrolla en la figura 10 en donde los encuestados respondieron a la interrogante, que, ¿La Municipalidad tiene un dispositivo o computadora para realizar consultas o reclamos dentro la institución?, se observa que un 30.2% y 9.4% afirma que está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con el servicio de uso de dispositivos

para realizar consultas o reclamos, mientras que un 13.4% y 24.7% está muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente en que se tenga un servicio con dispositivos o computadoras para realizar consultas o reclamos dentro la institución, tiene un nivel desfavorable, para la atención con dispositivos o computadoras para realizar consultas o reclamos de tramites dentro la institución en la Municipalidad Provincial de Lampa.

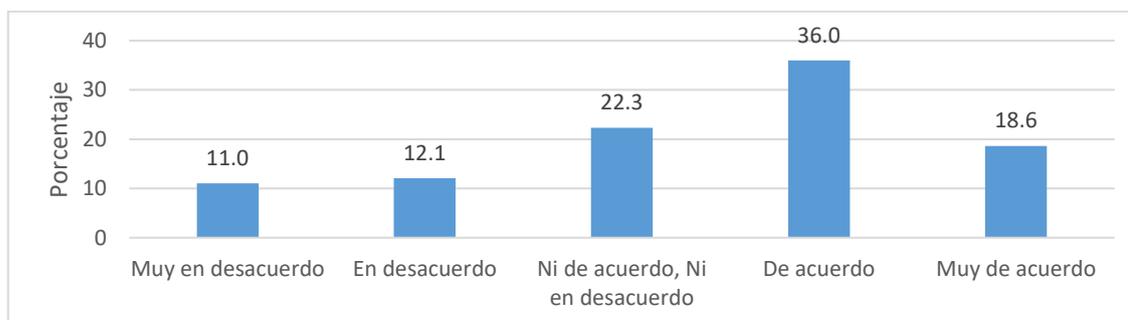
### Sistema de cámaras de seguridad dentro la institución

Tabla 13

*La Municipalidad usa un sistema de cámaras de seguridad dentro la institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	42	11,0	11,0	11,0
	En desacuerdo	46	12,1	12,1	23,1
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	85	22,3	22,3	45,4
	De acuerdo	137	36,0	36,0	81,4
	Muy de acuerdo	71	18,6	18,6	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta a los pobladores.



*Figura 11. Usa un sistema de cámaras de seguridad dentro la institución*

Fuente: Tabla 4.

El tema que se desarrolla en la figura 11 en donde los encuestados respondieron a la interrogante, que, ¿La Municipalidad usa un sistema de cámaras de seguridad dentro la institución?, se observa que un 36% y 18.6% afirma que está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con el servicio de uso de un sistema de cámaras de seguridad en la institución, mientras que un 11% y 12.1% está muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente en que se tenga un servicio de sistema de cámaras de seguridad dentro

la institución, tiene un nivel favorable, en el uso de un sistema de cámaras de seguridad dentro la institución en la Municipalidad Provincial de Lampa.

#### 4.2. Con respecto al segundo objetivo específico

Explicar el nivel de incidencia del uso de la plataforma virtual y pagina facebook para la mejora de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa.

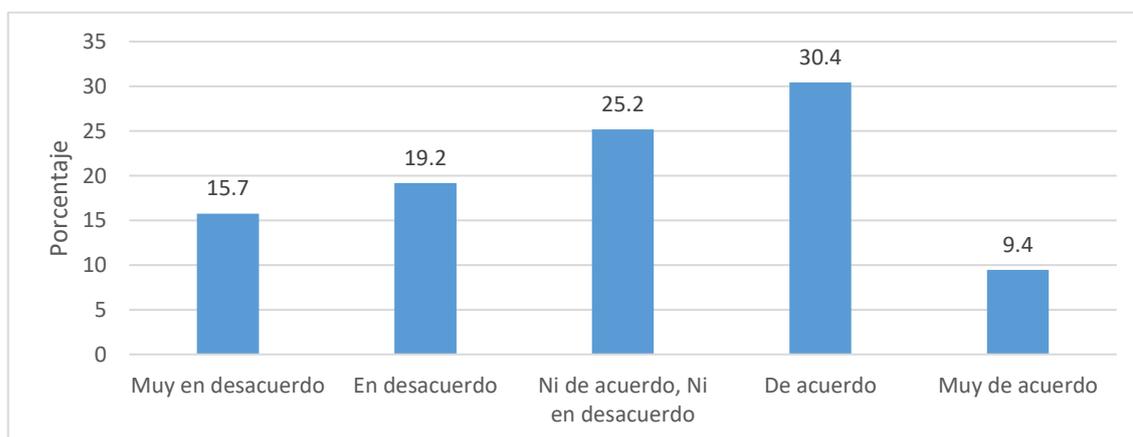
#### Uso de un portal web institucional para la atención en línea

Tabla 14

*La Municipalidad hace uso de un portal web institucional para la atención en línea*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	60	15,7	15,7	15,7
	En desacuerdo	73	19,2	19,2	34,9
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	96	25,2	25,2	60,1
	De acuerdo	116	30,4	30,4	90,6
	Muy de acuerdo	36	9,4	9,4	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta a los pobladores.



*Figura 12.* Uso de un portal web institucional para la atención en línea

Fuente: Tabla 14.

El tema que se desarrolla en la figura 12 en donde los encuestados respondieron a la interrogante, que, ¿La Municipalidad hace uso de un portal web institucional para la atención en línea?, se observa que un 30.4% y 9.4% afirma que está de acuerdo y muy de

acuerdo respectivamente con el portal web para atención en línea, mientras que un 15.7% y 19.2% está muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente en que se tenga el portal web institucional para atención en línea de la Municipalidad, por lo que se determina que el uso del portal web para la atención en línea a los usuarios tiene un nivel favorable, para las consultas, tramites, y otros que se puedan producir por la necesidad del ciudadano o la población en la Municipalidad Provincial de Lampa.

### El portal web comunica de los planes y logros de la institución

Tabla 15

*La Municipalidad en su portal web comunica de los planes y logros de la institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	43	11,3	11,3	11,3
	En desacuerdo	67	17,6	17,6	28,9
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	82	21,5	21,5	50,4
	De acuerdo	153	40,2	40,2	90,6
	Muy de acuerdo	36	9,4	9,4	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta a los pobladores.

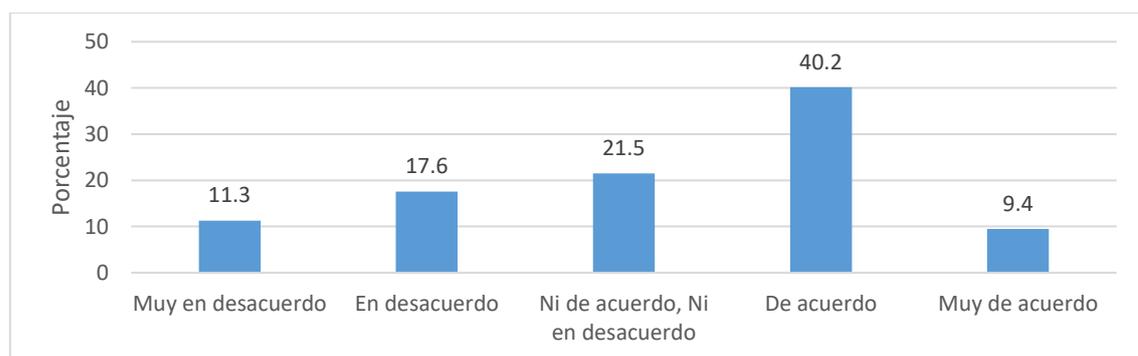


Figura 13. Comunica de los planes y logros de la institución

Fuente: Tabla 15

El tema que se desarrolla en la figura 13 en donde los encuestados respondieron a la interrogante, que, ¿La Municipalidad en su portal web comunica de los planes y logros de la institución?, se observa que un 40.2% y 9.4% afirma que está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con el anuncio de planes y logros en el portal web de la

institución, mientras que un 15.7% y 19.2% está muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente en que se tenga una comunicación adecuada de los planes y logros obtenidos en el periodo de la gestión vigente de la Municipalidad, por lo que se determina que el uso del portal web para la atención en línea a los usuarios tiene un nivel favorable, en la comunicación de planes y logros hacia el ciudadano o la población en la Municipalidad Provincial de Lampa.

### El portal web tiene un buzón de sugerencias o reclamos

Tabla 16

*La Municipalidad en su portal web tiene un buzón de sugerencias o reclamos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	52	13,6	13,6	13,6
	En desacuerdo	84	22,0	22,0	35,7
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	106	27,8	27,8	63,5
	De acuerdo	93	24,4	24,4	87,9
	Muy de acuerdo	46	12,1	12,1	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta a los pobladores.

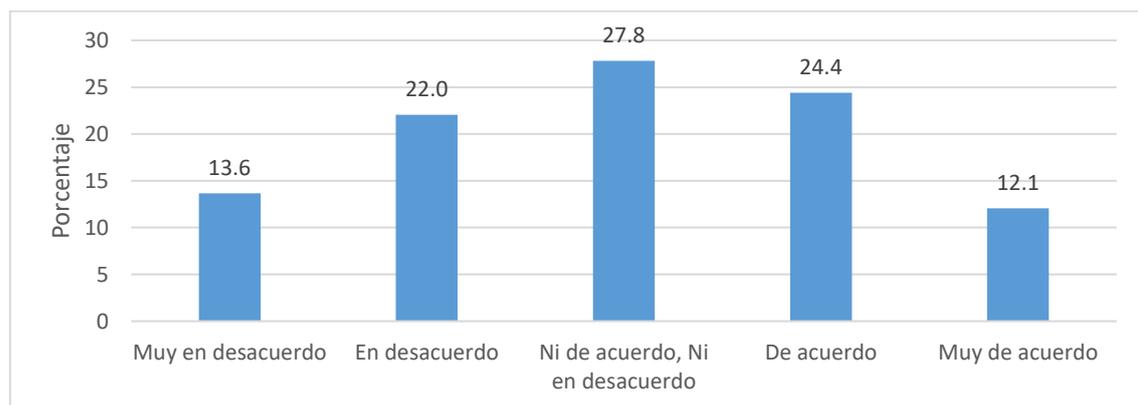


Figura 14. El portal web hace uso de un buzón de sugerencias o reclamos

Fuente: Tabla 16.

El tema que se desarrolla en la figura 14 en donde los encuestados respondieron a la interrogante, que, ¿La Municipalidad en su portal web tiene un buzón de sugerencias?, se observa que un 24.4% y 12.1% afirma que está de acuerdo y muy de acuerdo

respectivamente con el uso de buzón de sugerencias o reclamos, mientras que un 13.6% y 22% está muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente en que se tenga el uso de un buzón de sugerencias dentro del portal web de la Municipalidad, por lo que se determina que el uso de un buzón de sugerencias o reclamos del portal web para la atención a los usuarios tiene un nivel neutro, para la atención de sugerencias o reclamos que se puedan producir por la opinión del ciudadano o la población en la Municipalidad Provincial de Lampa.

### El portal web tiene la opción de contactos de las oficinas en línea

Tabla 17

*La Municipalidad en su portal web tiene la opción de contactos de las oficinas en línea*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	51	13,4	13,4	13,4
	En desacuerdo	96	25,2	25,2	38,6
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	98	25,7	25,7	64,3
	De acuerdo	94	24,7	24,7	89,0
	Muy de acuerdo	42	11,0	11,0	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta a los pobladores.

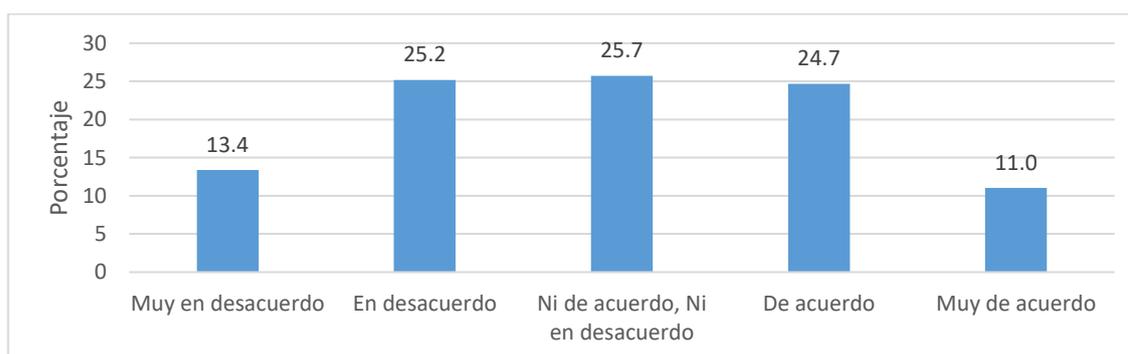


Figura 15. Uso de contactos de las oficinas de la Municipalidad

Fuente: Tabla 17.

El tema que se desarrolla en la figura 15 en donde los encuestados respondieron a la interrogante, que, ¿La Municipalidad en su portal web tiene la opción de contactos de las oficinas en línea?, se observa que un 24.7% y 11% afirma que está de acuerdo y muy de

acuerdo respectivamente con la información presentada de contactos de las oficinas, mientras que un 13.4% y 25.2% está muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente en el portal web de la Municipalidad no presenta información de los contactos de las oficinas, por lo que se determina que la información de contactos presentada en el portal web a los usuarios tiene un nivel desfavorable, para la atención de cada oficina de sugerencias o reclamos que se puedan producir por la necesidad del ciudadano o la población en la Municipalidad Provincial de Lampa.

### El portal web tiene la opción de consultas y pagos de tributos en línea

Tabla 18

*La Municipalidad en su portal web tiene la opción de consultas y pagos de tributos en línea*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	46	12,1	12,1	12,1
En desacuerdo	99	26,0	26,0	38,1
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	85	22,3	22,3	60,4
De acuerdo	107	28,1	28,1	88,5
Muy de acuerdo	44	11,5	11,5	100,0
Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta a los pobladores.

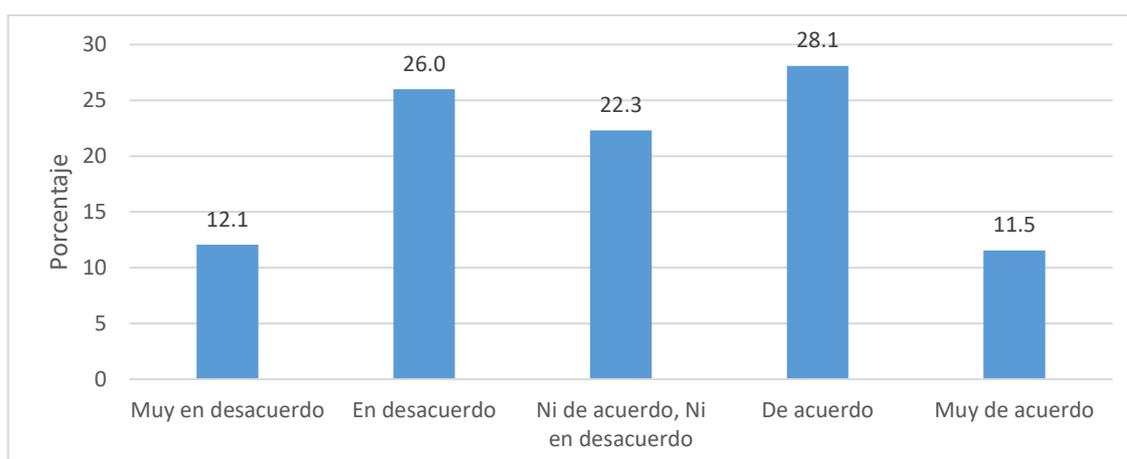


Figura 16. La Municipalidad hace uso de consultas y pagos de tributos en línea

Fuente: Tabla 18.

El tema que se desarrolla en la figura 16 en donde los encuestados respondieron a la interrogante, que, ¿La Municipalidad en su portal web tiene la opción de Contactos de las oficinas en línea?, se observa que un 28.1% y 11.5% afirma que está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con la atención en el segmento de consultas y pagos en línea, mientras que un 12.1% y 26% está muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente en el portal web de la Municipalidad no presenta información de consultas y pagos en línea de tributos, por lo que presenta un nivel neutro, para la atención de consultas y pagos de tributos en línea que se puedan producir por la necesidad del ciudadano o la población en la Municipalidad Provincial de Lampa.

### El portal web ofrece atención al ciudadano en línea

Tabla 19

*La Municipalidad en su portal web ofrece atención al ciudadano en línea*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	58	15,2	15,2	15,2
En desacuerdo	107	28,1	28,1	43,3
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	88	23,1	23,1	66,4
De acuerdo	81	21,3	21,3	87,7
Muy de acuerdo	47	12,3	12,3	100,0
Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta a los pobladores.

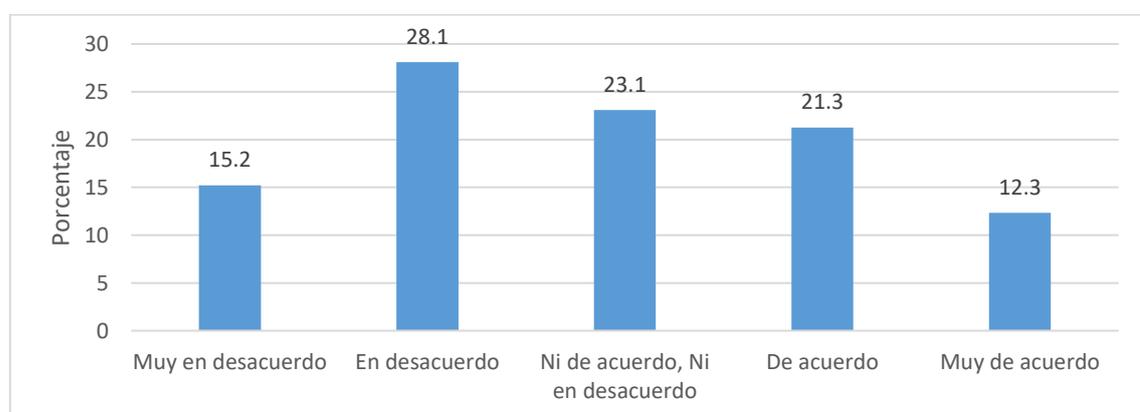


Figura 17. Uso del portal web para la atención al ciudadano en línea

Fuente: Tabla 19.

El tema que se desarrolla en la figura 17 en donde los encuestados respondieron a la interrogante, que, ¿ La Municipalidad en su portal web ofrece atención al ciudadano en línea?, se observa que un 21.3% y 12.3% afirma que está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con la atención en el segmento de atención al ciudadano en línea, mientras que un 15.2% y 28.1% está muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente en que el portal web de la Municipalidad no presenta un espacio de atención al ciudadano en línea, por lo que presenta un nivel desfavorable, para la atención al ciudadano en línea que se puedan producir por la necesidad del ciudadano o la población en la Municipalidad Provincial de Lampa.

### El portal web brinda la consulta de licencia de funcionamiento en línea

Tabla 20

*La Municipalidad en su portal web brinda la consulta de licencia de funcionamiento en línea*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	50	13,1	13,1	13,1
	En desacuerdo	106	27,8	27,8	40,9
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	109	28,6	28,6	69,6
	De acuerdo	87	22,8	22,8	92,4
	Muy de acuerdo	29	7,6	7,6	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta a los pobladores.

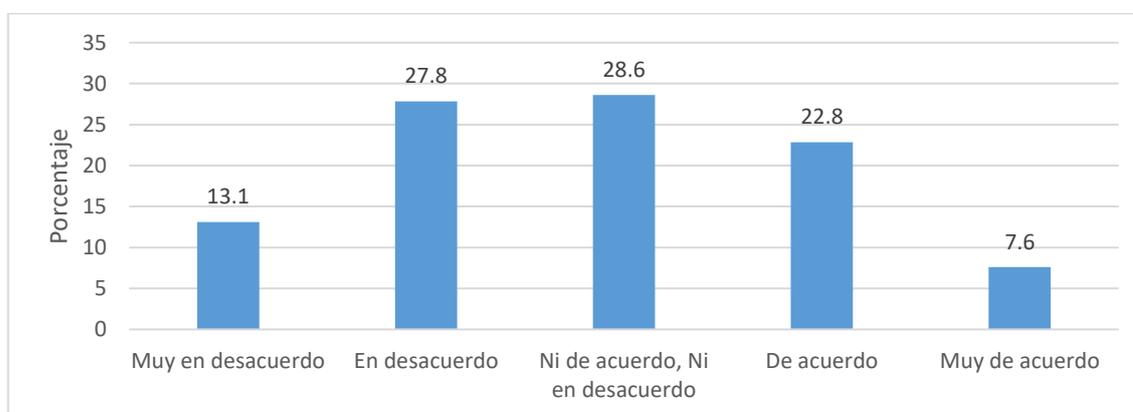


Figura 18. El portal web usa consulta de licencias de funcionamiento en línea

Fuente: Tabla 20.

El tema que se desarrolla en la figura 18 en donde los encuestados respondieron a la interrogante, que, ¿La Municipalidad en su portal web brinda la consulta de licencia de funcionamiento en línea?, se observa que un 22.8% y 7.6% afirma que está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con la atención en el segmento de licencias de funcionamiento en línea, mientras que un 13.1% y 27.8% está muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente en que el portal web de la Municipalidad no presenta un espacio de atención de licencias de funcionamiento en línea, por lo que presenta un nivel desfavorable, para la atención de licencias de funcionamiento en línea que se puedan producir por el ciudadano o la población en la Municipalidad Provincial de Lampa.

### El portal web brinda información sobre licencias de edificación

Tabla 21

*La Municipalidad en su portal web brinda información sobre licencias de edificación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	49	12,9	12,9	12,9
	En desacuerdo	102	26,8	26,8	39,6
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	130	34,1	34,1	73,8
	De acuerdo	67	17,6	17,6	91,3
	Muy de acuerdo	33	8,7	8,7	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta a los pobladores.

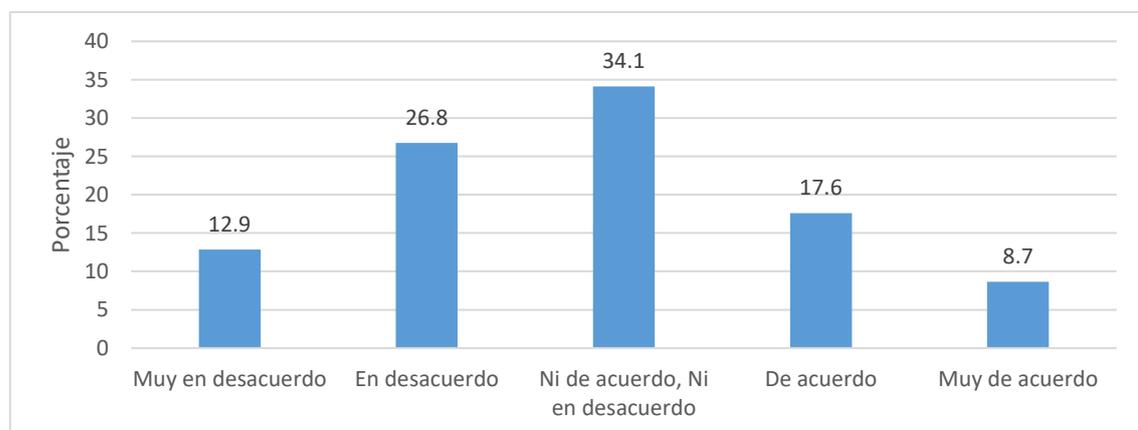


Figura 19. El portal web tiene información de licencias de edificación

Fuente: Tabla 21.

El tema que se desarrolla en la figura 19 en donde los encuestados respondieron a la interrogante, que, ¿ La Municipalidad en su portal web brinda información sobre licencias de edificación?, se observa que un 17.6% y 8.7% afirma que está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con la información presentada en el portal web sobre licencias de edificación, mientras que un 12.9% y 26.8% está muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente en que el portal web de la Municipalidad no presenta un espacio de atención sobre información de licencias de edificación, por lo que presenta un nivel desfavorable, para la atención de licencias de edificación que se puedan producir por la necesidad del ciudadano o la población en la Municipalidad Provincial de Lampa.

### El portal web informa respecto a los tramites de registro civil

Tabla 22

*La Municipalidad en su portal web informa respecto a los tramites de registro civil*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	41	10,8	10,8	10,8
	En desacuerdo	105	27,6	27,6	38,3
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	96	25,2	25,2	63,5
	De acuerdo	101	26,5	26,5	90,0
	Muy de acuerdo	38	10,0	10,0	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta a los pobladores.

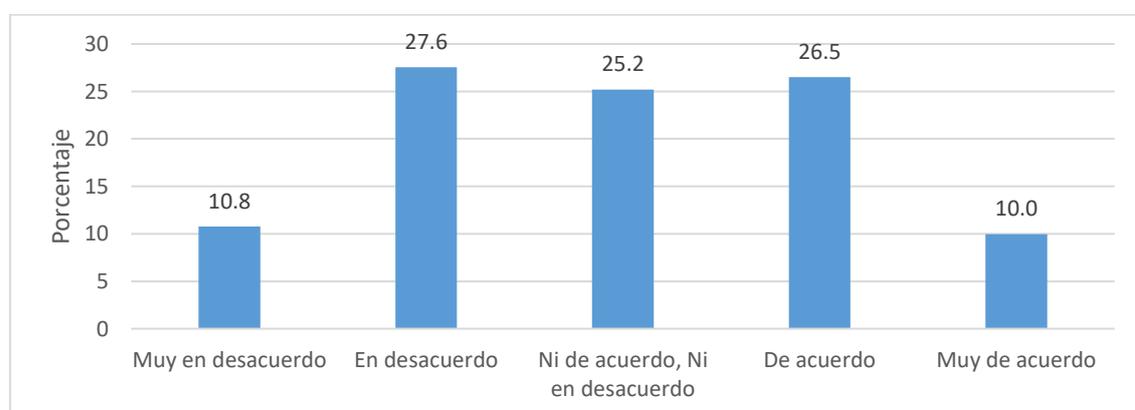


Figura 20. El portal web informa respecto a los tramites de registro civil

Fuente: Tabla 22.

El tema que se desarrolla en la figura 20 en donde los encuestados respondieron a la interrogante, que, ¿La Municipalidad en su portal web informa respecto a los tramites de registro civil?, se observa que un 26.5% y 10% afirma que está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con la información presentada en el portal web sobre información de tramites de registro civil, mientras que un 10.8% y 27.6% está muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente en que el portal web de la Municipalidad no presenta un espacio de atención sobre información de tramites de registro civil, por lo que presenta un nivel desfavorable, para la atención de información y tramites de registro civil que se puedan producir por la población en la Municipalidad Provincial de Lampa.

### El portal web brinda información respecto a seguridad ciudadana

Tabla 23

*La Municipalidad en su portal web brinda información respecto a seguridad ciudadana*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	45	11,8	11,8	11,8
	En desacuerdo	52	13,6	13,6	25,5
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	93	24,4	24,4	49,9
	De acuerdo	144	37,8	37,8	87,7
	Muy de acuerdo	47	12,3	12,3	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta a los pobladores.

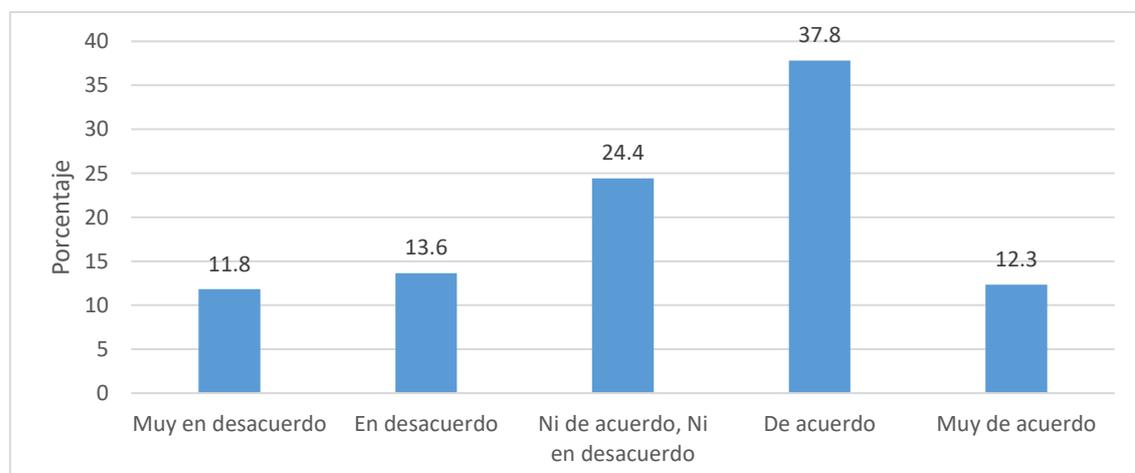


Figura 21. Uso de un portal web institucional para la atención en línea

Fuente: Tabla 24.

El tema que se desarrolla en la figura 21 en donde los encuestados respondieron a la interrogante, que, ¿La Municipalidad en su portal web brinda información respecto a seguridad ciudadana?, se observa que un 37.8% y 12.3% afirma que está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con la información presentada en el portal web sobre información respecto a seguridad ciudadana, mientras que un 11.8% y 13.6% está muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente en que el portal web de la Municipalidad no presenta un espacio de atención sobre información de información respecto a seguridad ciudadana, por lo que presenta un nivel favorable, para la atención de información respecto a seguridad ciudadana que se puedan producir por la necesidad del ciudadano o la población en la Municipalidad Provincial de Lampa.

#### **4.3. Escala de valoración aditiva Likert**

La escala Likert es un instrumento que “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones” (Hernández *et al.*, 2014, p. 238).

Sin embargo “las puntuaciones de las escalas de Likert se obtienen sumando los valores alcanzados respecto de cada frase. Por ello se denomina *escala aditiva*” (Hernández *et al.*, 2014, p. 242).

En el presente proyecto de investigación se determinó las puntuaciones de los ítems por objetivos, lo que nos permite sintetizar la descripción y explicación del problema de estudio.

##### **4.3.1. Objetivo primero**

La variable uso de TICs es inadecuado para la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Lampa, fue analizada mediante un cuestionario que consta de 10 ítems con respuestas a escala tipo Likert. Las opciones de respuestas y sus respectivas valoraciones son: Totalmente en desacuerdo (1 punto), En desacuerdo (2 puntos), Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo (3 puntos), De acuerdo (4 puntos), Totalmente de acuerdo (5 puntos). Los puntajes

de escala se convierten en los niveles de incidencia de las causas, según los siguientes rangos de calificación: Muy deficiente (0 – 10), Deficiente (11 – 20), Regular (21 – 30), Bien (31 – 40), Excelente (41 – 50). Las cuales se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 24

*Escala de la variable uso de TICs*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy Deficiente	9	2,4	2,4	2,4
Deficiente	43	11,3	11,3	13,6
Regular	188	49,3	49,3	63,0
Bien	124	32,5	32,5	95,5
Excelente	17	4,5	4,5	100,0
Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta a los pobladores.

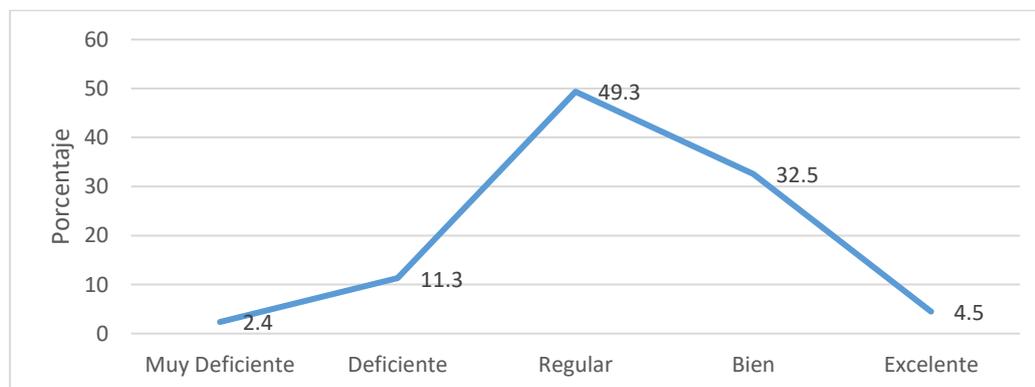


Figura 22. Escala de variable uso de TICs

Fuente: Tabla 24.

El nivel de incidencia de las tecnologías de información y comunicación para la mejora de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa.

El uso de las TICs que impide la mejora de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa. Según la escala de valoración aditiva de

Likert del total de 10 ítems, el 2.4% muy deficiente, 11.3% deficiente, 49.3% regular, 32.5% regular y 4.5% excelente.

Según los resultados obtenidos en la investigación, diversos autores relacionan las tecnologías de información y comunicación con los ítems planteados, las cuales se manifiestan desde los siguientes postulados:

Rodríguez *et al.* (2015) expone la situación actual del gobierno electrónico desde un punto de vista meramente tecnológico, en función del grado de implementación de la tecnología en beneficio de los ciudadanos.

Naser & Concha (2011) menciona que la gran necesidad de los gobiernos de la Región por agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar y abaratar procesos y/o actividades del sistema público, ha motivado a utilizar en forma acelerada y sustancial las tecnologías de información y comunicación (en adelante TIC) para el desarrollo de aplicaciones cada vez más complejas, necesariamente apoyadas por arquitecturas dedicadas, especialmente diseñadas para trabajar de la manera más óptima, integrando sistemas, utilizando las mejores herramientas de gestión y desarrollando modelos adecuados a las necesidades de Gobierno, creando plataformas compatibles que resuelven temas como la interoperabilidad, compatibilidad, acceso, seguridad, entre otras.

Desde la perspectiva de Sandoval & Castañeda (2010) señala que la Estrategia De Gobierno Electrónico Municipal (EGEMUN), que tiene por objeto implementar una serie de acciones encaminadas a la utilización de las Tecnologías de Información (TI), para eficientar las tareas de la administración municipal.

Finalmente haciendo alusión desde la perspectiva de las diferentes investigaciones que aluden, la Municipalidad no dispone de una estrategia de gobierno electrónico enfocado hacia la participación ciudadana, que permita la relación entre el ciudadano y el estado mediante el potencial transformador que nos brinda las herramientas tecnologías de la información y comunicación.

#### **4.3.2. Objetivo segundo**

La variable que explica el nivel de incidencia del uso de la plataforma virtual para la mejora de la administración pública, fue analizada mediante un cuestionario

que consta de 10 ítems con respuestas a escala tipo Likert. Las opciones de respuestas y sus respectivas valoraciones son: Totalmente en desacuerdo (1 punto), En desacuerdo (2 puntos), Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo (3 puntos), De acuerdo (4 puntos), Totalmente de acuerdo (5 puntos). Los puntajes de escala se convierten en los niveles de incidencia de las causas, según los siguientes rangos de calificación: Muy Deficiente (0 – 10), Deficiente (11 – 20), Regular (21 – 30), Bien (31 – 40), Excelente (41 – 50). Las cuales se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 25

*Escala de variable uso de la plataforma virtual*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Deficiente	10	2,6	2,6	2,6
	Deficiente	46	12,1	12,1	14,7
	Regular	160	42,0	42,0	56,7
	Bien	134	35,2	35,2	91,9
	Excelente	31	8,1	8,1	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

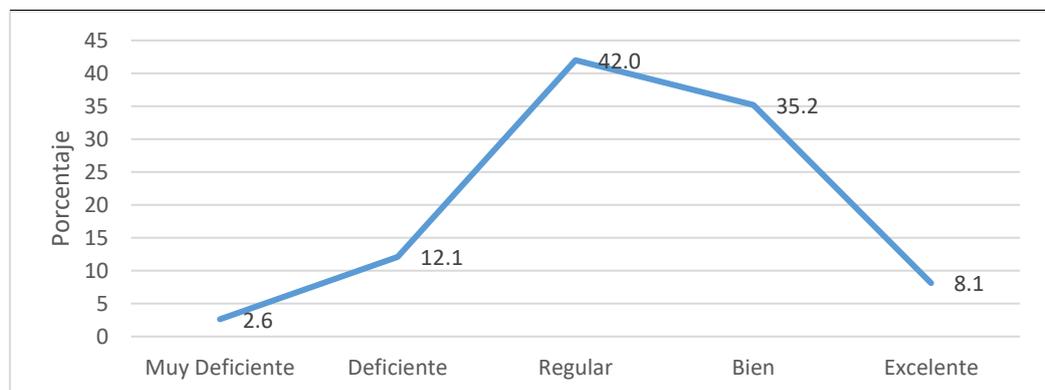


Figura 23. Escala de variable uso de la plataforma virtual

Fuente: Tabla 25.

La incidencia del uso de la plataforma virtual para la mejora de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa. Según la escala de valoración aditiva de Likert del total de 10 ítems, el 2.6% muy deficiente, 12.1% deficiente, 42.0% regular. 35.2% bien y 8.1% excelente.

Según los resultados obtenidos en la investigación, diversos autores relacionan al uso adecuado del portal web o plataforma virtual con los ítems planteados, las cuales se manifiestan desde los siguientes postulados:

Martínez (2017) señala que es necesario observar y analizar el grado de avance del gobierno electrónico en la esfera local mediante la revisión de los portales web de 16 municipios distribuidos en México, Chile, Colombia y Uruguay. Con ello se pretende resolver la interrogante sobre qué tan desarrollados están los portales municipales en Latinoamérica y si es que influyen los gobiernos nacionales en el desarrollo del gobierno digital.

Fernández (2018) señala con su investigación cualitativa permitió conocer desde la perspectiva de los ciudadanos como se percibe la implementación del Gobierno Electrónico en los servicios o programas que el Estado ofrece a la ciudadanía ; perciben que el servicio no se encuentra actualizado con las nuevas tendencias de tecnologías de información y comunicación y que el Estado no le da la debida importancia en el mejoramiento de la relación gobierno a ciudadano trayendo como consecuencia la discontinuidad de la implementación del Gobierno Electrónico en el servicio del Centro de Empleo

En consecuencia, existen muchas variables que inciden con los uso inadecuado que genera la falta de información y aplicación en el portal web o plataforma virtual, que inciden significativamente en los efectos que genera la falta de uso adecuado del gobierno electrónico en línea.

#### **4.4. Con respecto al tercer objetivo específico**

Se Propone políticas según Atarama (2018) que permitirá realizar en forma oportuna la identificación u uso de las TICs para la mejora de la gestión de la administración pública de la Municipalidad Provincial de Lampa.

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 banco interamericano de desarrollo (BID), estos aunados al uso intensivo de las TIC.

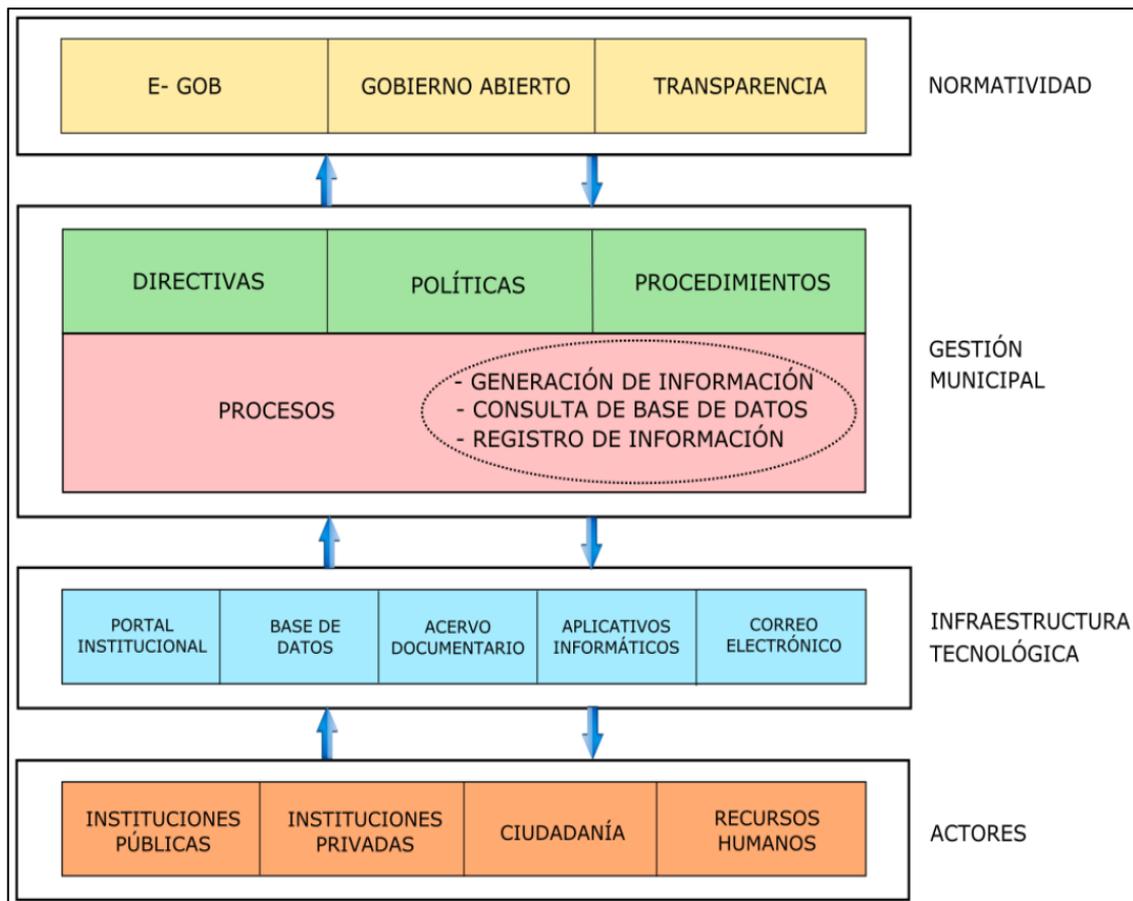


Figura 24. Modelo de gobierno electrónico

Fuente: Atarama (2018).

Este modelo tiene como elementos fundamentales, los siguientes:

- 1) El uso intensivo de las TIC's en el Gobierno Electrónico no solo se trata de proporcionar información en línea, sino también de fomentar la participación ciudadana, la retroalimentación constante, y la creación de servicios de alta calidad. Es una base tecnológica fundamental para desarrollar y ofrecer servicios electrónicos gubernamentales efectivos y orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios.
- 2) La filosofía del Gobierno Abierto representa una reinención basada en la interacción continua con los usuarios, promoviendo una comunicación transparente y de doble vía entre el gobierno y los ciudadanos. Esto implica que los ciudadanos participen activamente en los procesos de toma de decisiones, colaboración y supervisión de la gestión gubernamental. Esta filosofía se encuentra estrechamente vinculada con el uso de herramientas de la Web 2.0,

como blogs, chats y redes sociales, que permiten a las entidades gubernamentales obtener retroalimentación directa de sus usuarios, que incluyen ciudadanos, empresas, empleados y otras instituciones gubernamentales, sobre asuntos que les conciernen.

El Gobierno Abierto sirve como base metodológica para que las entidades gubernamentales orienten el desarrollo de sus servicios, asegurándose de mantener una comunicación constante con sus usuarios y teniendo en cuenta sus necesidades. A pesar de que el Gobierno Abierto se apoya en la tecnología, también requiere un componente político significativo para diseñar estrategias que respondan a las demandas de los ciudadanos. Además, se necesita una firme voluntad política a nivel organizativo para establecer nuevos procedimientos que permitan a las entidades gubernamentales proporcionar información de manera proactiva, sin esperar a que les sea solicitada.

- 3) La organización y función del gobierno en la prestación de servicios implican el uso de herramientas y mecanismos que acerquen al usuario a la obtención de información. Estos medios permiten a los usuarios construir nueva información a partir de bases de datos que no se crean a solicitud, sino que se ponen a disposición del público en general. Esto tiene el efecto de aumentar la transparencia de las instituciones gubernamentales y acercarlas a los ciudadanos, al mismo tiempo que posibilita la prestación de servicios personalizados. Además, se promueve una política de escucha activa de opiniones para la mejora continua, en el marco del Gobierno Abierto, y se permite la retroalimentación de requerimientos. El uso de herramientas como el chat en línea facilita la comunicación directa entre los ciudadanos y la entidad, sirviendo como medios para acercar a la entidad al ciudadano y recopilar información valiosa. Estas herramientas se utilizan para retroalimentar, desarrollar y crear nuevos servicios y proporcionar información actualizada utilizando tecnología moderna.
- 4) La innovación en las relaciones internas y externas se refiere a la creación de portales web que están cuidadosamente diseñados y organizados para atender a cada uno de los segmentos de atención del Gobierno Electrónico, que son los ciudadanos, los empleados, las entidades gubernamentales y las empresas. Este enfoque facilita el acceso a la información y el desarrollo de servicios

personalizados de manera progresiva. Un ejemplo de esta organización eficiente se puede observar en el Portal del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos. En dicho portal, la información se encuentra estructurada de manera que sea directa y específica para cada grupo de usuarios. Por ejemplo, la sección dirigida a los ciudadanos contiene información útil y de fácil comprensión diseñada para el público en general que no posee conocimientos especializados en temas económicos y financieros. Por otro lado, en las secciones destinadas a empresas y al gobierno, se proporciona información más especializada y compleja, pero presentada de manera comprensible para economistas y profesionales relacionados con asuntos financieros y económicos. Este enfoque organizativo sirve como base para los portales, garantizando que la información y los servicios se adapten a las necesidades de cada grupo de usuarios, lo que a su vez demuestra el compromiso de la entidad con una atención precisa y una cobertura efectiva en la implementación del Gobierno Electrónico.

- 5) La optimización de recursos mediante la integración de servicios en línea implica la implementación de ventanillas únicas que centralizan la provisión de diversos servicios electrónicos que ofrece la entidad. Estos servicios se unifican y se ponen a disposición de los usuarios a través de un único punto de acceso. Esta optimización puede requerir cambios tecnológicos significativos, incluso la adopción de tecnologías basadas en "Cloud Computing" (tanto públicas como privadas). La ventanilla única permite a la entidad estandarizar y consolidar sus plataformas tecnológicas, desarrollar sistemas de acceso integrados y seguros, y utilizar redundancias a través de la tecnología de clúster o cloud computing. Esto no solo garantiza la disponibilidad de los servicios, sino que también reduce los costos asociados a la redundancia de infraestructura de hardware, licencias de software y dispositivos de almacenamiento de datos. Además, la estandarización de servicios y plataformas permite explorar oportunidades de integración con los servicios de otras entidades a través de la utilización de Web Services, lo que contribuye a un ahorro adicional en costos y tiempos relacionados con la disponibilidad de información.
- 6) La generación de nueva información implica que la entidad, siguiendo la filosofía de Gobierno Abierto y utilizando los canales de comunicación implementados, se convierte en un medio constante para la innovación de servicios y la provisión de

nueva información. Esta actividad se centra en la publicación continua de datos y contenido novedoso que resulta de interés para los ciudadanos, las empresas, los empleados y otras entidades gubernamentales. A pesar de ser una tarea operativa, desempeña un papel crucial, ya que demuestra el compromiso de la entidad de ofrecer servicios de alta calidad orientados específicamente a su público usuario. Además, esta práctica se nutre de las opiniones y conversaciones con los usuarios, lo que contribuye a mejorar constantemente la oferta de servicios y la información proporcionada.

En resumen, si se implementa un modelo de desarrollo de Gobierno Electrónico que tome en consideración los elementos mencionados anteriormente, las entidades estarían en una posición avanzada hacia la etapa de Transformación. En esta fase, los servicios electrónicos que ofrecen serían el resultado de una gestión integral del conocimiento, reingenierías organizacionales y tecnológicas orientadas a satisfacer las necesidades reales de los usuarios. Esto incluiría la integración de bases de datos tanto internas como externas a la organización, colaboración con iniciativas intergubernamentales y la utilización de tecnología que los usuarios ya conocen, como redes sociales y chats. Esta transformación facilitaría y promovería el acceso y el intercambio de información, lo que en última instancia aumentaría la transparencia en la administración pública.

#### **4.5. Discusión**

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general que establece la implementación del gobierno electrónico como herramienta de gestión mejora significativamente la administración pública en la Municipalidad Provincial de Lampa. Y también la falta de aplicación del uso de tecnologías de información y comunicación son la causa negativa para la mejora de la administración pública en la municipalidad provincial de Lampa. La falta de aplicación de la plataforma virtual y pagina facebook genera efectos negativos para la mejora de la administración pública en la municipalidad provincial de Lampa.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Rodríguez *et al.* (2015) concluye en el artículo expone la situación actual del gobierno electrónico desde un punto de vista meramente tecnológico, en función del grado de implementación de la tecnología en beneficio de los ciudadanos. Como también Naser & Concha (2011) concluye en la gran necesidad de los gobiernos de la Región por agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar



y abaratar procesos y/o actividades del sistema público, ha motivado a utilizar en forma acelerada y sustancial las tecnologías de información y comunicación (en adelante TIC) para el desarrollo de aplicaciones cada vez más complejas, necesariamente apoyadas por arquitecturas dedicadas, especialmente diseñadas para trabajar de la manera más óptima, integrando sistemas, utilizando las mejores herramientas de gestión y desarrollando modelos adecuados a las necesidades de Gobierno, creando plataformas compatibles que resuelven temas como la interoperabilidad, compatibilidad, acceso, seguridad, entre otras.

Arias & Laica (2015) destaca la necesidad de seguir avanzando en la implementación del gobierno electrónico en todos sus entidades a fin de brindar un buen servicio a la ciudadanía y que para ello es recomendable realizar alianzas con los países que tienen avances en gobierno electrónico y fomentar a los centros de investigación y universidades a crear sistemas seguros y confiables.

Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

## CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación indican que la implementación del Gobierno Electrónico ha tenido un impacto limitado en la mejora de la relación entre el Gobierno y el Ciudadano, desde la perspectiva de los usuarios del servicio. Esto significa que los ciudadanos no perciben una mejora significativa en su relación con el gobierno a través de las iniciativas de Gobierno Electrónico implementadas hasta el momento. Como resultado, la opinión de los ciudadanos sobre el gobierno actual no ha experimentado mejoras sustanciales en este aspecto.

Los resultados de las opiniones sobre el servicio que brinda el portal web de la Municipalidad muestran una clara insatisfacción por parte de los usuarios. Esta insatisfacción se relaciona con los contenidos presentados en la plataforma virtual, lo que sugiere que los usuarios no encuentran la información o los servicios que necesitan de manera efectiva en el portal institucional. Además, las opiniones también señalan limitaciones relacionadas con el presupuesto y la falta de personal especializado. Esto indica que la Municipalidad enfrenta desafíos financieros y de recursos humanos que afectan negativamente la calidad de su portal web y, por lo tanto, la satisfacción de los usuarios.

Entre los resultados obtenidos, se destacan las expectativas de los usuarios al utilizar la plataforma virtual de la Municipalidad. Estas expectativas se centran en la facilidad de uso del servicio, la reducción de costos y tiempo al buscar información o realizar pagos en línea, así como la posibilidad de implementar mejoras para que el servicio sea más rápido y eficiente. Los usuarios esperan que la plataforma virtual simplifique sus interacciones con la Municipalidad, lo que implica una mayor usabilidad y eficacia en la prestación de servicios en línea.

Según los encuestados, existe un sentimiento de que el Estado debe prestar mayor atención a los portales web y a las nuevas tendencias en Tecnologías de la Información y Comunicación que están surgiendo en el mercado. También, consideran que se podrían utilizar otras formas de comunicación, como Facebook y mensajes de texto, para alertar a los usuarios sobre trámites pendientes relacionados con nuevos períodos fiscales. Estos resultados indican una demanda por parte de los usuarios de una mayor adaptación y actualización por parte del Estado en lo que respecta a la oferta de servicios en línea y la comunicación efectiva con los ciudadanos.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda promover la implementación del Gobierno Electrónico en todas las entidades públicas, especialmente en aquellas más cercanas al ciudadano, como los municipios, así como en los servicios y programas con una alta demanda de atención.

También se sugiere llevar a cabo campañas de sensibilización dirigidas a la población, en especial a los adultos, con el objetivo de fomentar un mejor entendimiento y uso de los servicios de comunicación virtual. Además, se propone que el Estado asigne un presupuesto mayor para la implementación del Gobierno Electrónico, lo que podría mejorar la calidad y disponibilidad de estos servicios.

Es recomendable realizar al menos una convocatoria trimestral para recabar las opiniones y percepciones de los usuarios sobre los servicios proporcionados por la Municipalidad. Esto permitiría identificar las fortalezas y debilidades del servicio, así como incorporar una sección de estadísticas que muestre los servicios más solicitados en tiempo real, lo que podría aumentar la aceptación y uso de los servicios digitales.

Se recomienda que la implementación del Gobierno Electrónico tenga un enfoque positivo en la gestión municipal, aprovechando adecuadamente las tecnologías de la información y la comunicación, así como modernizando los procesos y recursos de manera efectiva. Esto permitiría brindar información y servicios en línea de manera más eficiente y ahorrar tiempo y recursos tanto para la administración municipal como para los ciudadanos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abanto, E. M. (2017). Nivel de conocimiento de las tecnologías de la información y comunicación que presentan los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca - 2014.
- Alvares, J. (2002). *Analisis e Interpretacion de los Estados Financieros, Presupuestos en caja y gerencia financiera en el sector Publico*. Santibañes.
- Alvarez, G. (2003). *Principios de contabilidad generalmente aceptados. (Decimoctava edición, Boletín B-1)*. Mexico.
- Apaéstegui, M. V., & Ynchicsana, M. T. (2014). Gobierno electrónico y su relación con el acceso a la información pública de la población del distrito de Miraflores – Lima, 2014. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/4308>
- Apaza, O. G. (2019). *Portales Web para la Transparencia y Acceso a la Información Pública en los Gobiernos Locales de la Región de Puno*. Puno. Retrieved from <https://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/4173>
- Arias, J. W., & Laica, S. E. (2015). Análisis de la implementación del Gobierno electrónico en Ecuador.
- Ary, D., Jacobs, L. C., & Razavieh, A. (1989). *Introducción a la investigación pedagógica (2ª ed)*. Mexico: McGraw-Hill.
- Atarama, M. (2018). Modelo de e-gobierno para mejorar el índice de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura, durante el periodo 2016. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.13032/4000>
- Autonoma, U. (2018, 12 15). *Que es la gestión pública*. Retrieved from <https://www.autonoma.pe/blog/que-es-gestion-publica/>
- Billin. (2019, 12 15). *Billin - Glosario Contable*. Retrieved from <https://www.billin.net/glosario/definicion-contratacion/>
- Canales, V. F. (2020). La participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50508>

- Canaza, M. (2019). *El uso de las Redes Sociales como Estrategia de Marketing Digital en la Galería Artesanal Calceteras de Juliaca 2017*. Juliaca. Retrieved from <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/2226>
- Cardona, D. F. (2004). El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones.
- Cauna, V. (2001). *Sistema de Contabilidad Gubernamental*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Chapi Choque, P. P. (2002). *Contabilidad Gubernamental*. Lima: FECAT.
- Collantes Guevara, S. (2002). *Contabilidad de Costos e Inverisiones*. Trujillo: UCV - Administracion y Negocios.
- Correa, R. (2007). *Propuesta de Gobierno Electrónico para la Modernización de la Administración Pública y la Lucha contra la Corrupción en el Perú*.
- Crespo, V. R. (2020). El impacto del gobierno electrónico en la gestión municipal de los distritos de la provincia de San Román 2019. Retrieved from <http://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/14883>
- Curz Valdez, A. A. (2019, 12 12). *Implementación de un sistema web para el control de encomiendas en la empresa de transportes El Sol -Tumbes, 2018*. Retrieved from <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/15127>
- Del Maestro, M. G. (2020). Gobierno electrónico y su incidencia en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres. 2020.
- Escalante, P. I. (2017). Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa El Salvador - 2016. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5915>
- Fernández, E. R. (2018). Implementación del Gobierno Electrónico en las Entidades Públicas del Perú.
- García, M. (2013). Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque. *Tesis. Chiclayo*:



- Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Ingeniería de Sistemas y Computación*. Retrieved from <http://hdl.handle.net/20.500.12423/506>
- Hernandez Reche, V. (2007). *Finanzas Personales Para Dummies*. Barcelona: Comunidad dummies.
- Hernández Sampieri, R., Fernandez Callado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación - Sexta edición*. Mexico: McGraw-Hill.
- IEP, I. (2016, Octubre 22). *Municipio al Día*. Retrieved from <http://municipioaldia.com/municipalidades-del-peru/#1-section>
- ITU, I. (2018). Informe sobre Medición de la Sociedad de la Información. Ginebra, Suiza: ITU Place des.
- Layza, C. E. (2020). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Pacasmayo, 2019. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42826>
- Lunas, L., Gil, L., & Romero, G. (2009). Modelo integral de evaluación del gobierno electrónico: un propuesta preliminary. Mexico. *International Digital Government Resarch Conference*.
- Martinez Rico, F. (2017, 12 4). *Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay*. Retrieved from <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/67959>
- Molina, J. (2013). Un modelo de e-Gobierno para el Sector Economía basado en componentes de la Web 2.0. Tesis Magistral. Ministerio de Economía y Finanzas (MEF); Retrieved from <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3743>
- Naser, A., & Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. *Cepal*.
- ONGEI, O. N. (2016, Octubre 23). *Amazon Web Services*. Retrieved from [https://s3.amazonaws.com/ongei/libro\\_ongei.pdf](https://s3.amazonaws.com/ongei/libro_ongei.pdf)
- Pariaton, G. (2009). Nivel de gestión de las Tecnologías de. Paita.

- Peñaloza, D. E. (2016). Factores que limitan el uso de los servicios en línea del gobierno electrónico local de Magdalena del Mar – año 2016.
- Quispe, O. L. (2020). Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41463>
- Ramírez, V. (2002). Gobierno electrónico : la alternativa peruana. Lisboa: VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.
- Rodríguez, R., Vera, P., & Marko, I. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. *Revista Latinoamericana de Ingenieria de Software*.
- Rojas, L. M. (2006, Febrero). Manual para la Gestión Municipal del Desarrollo Economico Local. Lima: Organización Internacional del Trabajo 2006. Retrieved from <https://www.del.org.bo/info/archivos/manualgestiondel.pdf>
- Ruiz, L. F. (2014, 01 28). *El gobierno en línea en Colombia*. Retrieved from <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/4919>
- Sandoval, A., & Gil, J. (2009, Diciembre 14). Propuesta de evaluación para portales de gobierno electrónico basada en el enfoque teórico evolutivo. *Revista Chilena de Administración Pública*.
- Sandoval, R., & Castañeda, M. A. (2010). Gobierno electrónico en los municipios: el caso de Toluca. *ACM Digital Library*. Retrieved from <https://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/download/61721/55488/183708>
- Serna, M. (2002, Octubre). *Gobierno electrónico y gobiernos locales*. Retrieved from VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma ..., 8-11.: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/clad/clad0043804.pdf>
- Simón, W. A. (2018). Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Publica de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016. Retrieved from <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/978>



- Valenti, P., Anta, R., & Bendersky, M. (2004). *Manual.gob: Estrategias de gobierno electrónico: La definición de un modelo de análisis y estudio de casos*. Washington, D.C.: División de Tecnología de la Información para el Desarrollo.
- Vera, M. (2014). *Gestion y legislacion regional municipal*. Lima: Instituto pacifico S.A.C.



## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario sobre el uso de Tics en la municipalidad

Estimado encuestado, marque en uno de los casilleros (X), en respuesta a las siguientes afirmaciones:

- TD Totalmente en desacuerdo
- ED En desacuerdo
- NAND Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo
- DA De acuerdo
- TA Totalmente de acuerdo

Item	Detalles:	TD	ED	NAND	DA	TA
1	La Municipalidad usa un portal web amigable y fácil de usar.					
2	La Municipalidad usa las redes sociales para comunicarse con la ciudadanía.					
3	La Municipalidad usa internet de banda ancha que no se satura para la atención al ciudadano.					
4	La Municipalidad usa un sistema de seguridad y monitoreo constante en la ciudad.					
5	La Municipalidad a través de su portal web usa Radio Streaming.					
6	La Municipalidad a través de su portal web usa TV Streaming.					
7	La Municipalidad cuenta con el servicio de callcenter para emergencias.					
8	La Municipalidad cuenta con una radio central para las radio patrullas en la ciudad.					
9	La Municipalidad tiene un dispositivo o computadora para realizar consultas o reclamos dentro la institución.					
10	La Municipalidad usa un sistema de cámaras de seguridad dentro la institución.					

## Anexo 2. Cuestionario sobre uso adecuado de la plataforma virtual

Estimado encuestado, marque en uno de los casilleros (X), en respuesta a las siguientes afirmaciones:

- TD Totalmente en desacuerdo
- ED En desacuerdo
- NAND Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo
- DA De acuerdo
- TA Totalmente de acuerdo

Item	Detalles:	TD	ED	NAND	DA	TA
1	La Municipalidad hace uso de un portal web institucional para la atención en línea.					
2	La Municipalidad en su portal web comunica de los planes y logros de la institución					
3	La Municipalidad en su portal web tiene un buzón de sugerencias.					
4	La Municipalidad en su portal web tiene la opción de Contactos de las oficinas en línea.					
5	La Municipalidad en su portal web tiene la opción de consultas y pagos de tributos en línea					
6	La Municipalidad en su portal web ofrece Atención al Ciudadano en línea.					
7	La Municipalidad en su portal web brinda la consulta de licencia de funcionamiento en línea.					
8	La Municipalidad en su portal web brinda información sobre licencias de edificación.					
9	La Municipalidad en su portal web informa respecto a los tramites de registro civil.					
10	La Municipalidad en su portal web brinda información respecto a seguridad ciudadana.					

**Anexo 3. Resultado de cuestionario uso de TICs**

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10
1	3	3	2	4	4	4	4	4	4	5
2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4
3	4	4	2	3	2	2	2	4	4	4
4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2
5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4
7	2	5	3	3	2	3	2	4	4	4
8	4	1	5	5	5	2	5	5	5	5
9	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
10	2	4	3	4	2	2	3	4	4	2
11	4	4	2	4	3	3	2	2	5	5
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	3	2	3	2	2	2	1	3	4	5
14	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2
15	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4
16	3	5	2	2	2	2	3	3	2	4
17	2	3	4	2	2	3	4	4	3	4
18	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	5	5	3	4	3	5	3	4	4	3
22	2	3	3	3	5	3	2	2	4	1
23	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5
24	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3
25	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
26	2	4	4	2	2	2	4	4	2	5
27	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4
28	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2
29	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
30	2	1	2	4	3	1	3	5	4	3
31	2	5	5	1	2	2	2	1	1	5



32	2	4	2	2	1	1	2	2	4	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
35	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1
36	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	3	4	1	1	1	3	1	4
38	5	5	5	1	1	1	1	5	5	3
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	5	5	3	3	1	1	1	1	5
41	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4
42	5	5	2	5	2	1	2	2	2	1
43	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
44	5	1	1	1	1	2	5	1	5	5
45	4	4	2	2	2	2	2	5	4	4
46	2	3	1	1	1	1	2	3	3	3
47	4	3	2	2	2	2	1	1	2	2
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1
52	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5
53	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
54	3	5	5	5	1	1	1	5	5	5
55	4	1	2	2	4	4	1	5	4	5
56	2	5	5	4	3	3	4	5	5	4
57	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
58	2	4	2	2	2	2	4	4	2	4
59	2	3	4	3	2	2	2	4	2	4
60	4	4	2	3	4	2	3	3	2	2
61	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4
62	2	3	3	4	3	2	2	4	4	1
63	4	2	3	4	2	2	2	4	4	4
64	2	2	2	3	3	2	3	4	2	1

65	4	4	4	2	2	2	2	2	4	5
66	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
67	5	5	1	5	1	1	1	2	1	5
68	4	1	4	3	4	2	2	1	2	1
69	3	2	1	4	1	1	4	4	5	4
70	2	4	1	3	3	3	2	3	2	4
71	2	3	3	4	3	3	1	3	2	5
72	5	5	5	5	2	1	1	5	5	5
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	2	4	3	4	2	2	4	4	4	4
75	3	4	3	1	2	1	1	2	3	4
76	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5
77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
78	2	2	4	2	3	5	1	1	1	4
79	3	4	3	2	1	2	2	2	2	3
80	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
81	4	1	2	4	2	1	3	1	1	5
82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
83	3	4	3	1	1	1	3	1	4	3
84	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4
85	4	5	3	2	4	4	4	5	3	3
86	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	3	3	2	2	2	3	4	3	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	3	2	1	2	1	1	2	4	1	4
90	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5
91	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2
92	2	4	1	2	3	2	4	5	3	4
93	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
94	3	5	3	3	3	3	4	5	3	5
95	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2
96	2	3	1	2	2	2	4	3	4	4
97	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4

98	2	2	4	2	2	2	1	2	4	4
99	4	3	2	2	2	2	1	3	2	2
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1
102	5	4	2	3	4	3	2	3	4	5
103	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4
104	5	5	3	4	3	3	3	4	4	3
105	4	4	3	3	3	2	4	4	2	3
106	5	5	5	2	2	3	3	4	4	4
107	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	2	3	4	4	2	3	2	4
109	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4
110	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
113	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4
114	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
115	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3
116	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4
117	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4
118	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3
119	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
122	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
123	2	3	4	4	3	3	4	4	4	2
124	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3
125	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5
126	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
127	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4
128	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
129	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4

131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3
135	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4
136	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3
137	3	3	3	2	2	1	1	4	3	3
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	4	2	4	2	4	4	3	2	4
140	3	4	2	2	3	3	3	3	2	4
141	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
142	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4
143	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
144	4	3	2	4	2	2	3	2	4	3
145	1	4	1	1	3	1	1	1	1	4
146	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
147	4	4	3	4	4	2	2	1	1	1
148	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4
151	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
152	2	2	1	3	1	1	4	4	3	4
153	4	4	5	3	3	2	3	5	4	4
154	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
155	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
156	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4
157	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
158	2	3	2	3	1	2	2	3	4	4
159	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
160	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4
161	4	1	2	4	3	4	1	3	2	3
162	3	4	2	1	3	3	5	3	3	3
163	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5



164	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2
165	3	3	2	4	4	4	4	4	4	5
166	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4
167	4	4	2	3	2	2	2	4	4	4
168	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2
169	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
170	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4
171	2	5	3	3	2	3	2	4	4	4
172	4	1	5	5	5	2	5	5	5	5
173	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
174	2	4	3	4	2	2	3	4	4	2
175	4	4	2	4	3	3	2	2	5	5
176	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
177	3	2	3	2	2	2	1	3	4	5
178	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2
179	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4
180	3	5	2	2	2	2	3	3	2	4
181	2	3	4	2	2	3	4	4	3	4
182	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
183	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	5	5	3	4	3	5	3	4	4	3
186	2	3	3	3	5	3	2	2	4	1
187	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5
188	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3
189	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
190	2	4	4	2	2	2	4	4	2	5
191	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4
192	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2
193	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
194	2	1	2	4	3	1	3	5	4	3
195	2	5	5	1	2	2	2	1	1	5
196	2	4	2	2	1	1	2	2	4	3

197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
199	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1
200	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
201	4	4	3	4	1	1	1	3	1	4
202	5	5	5	1	1	1	1	5	5	3
203	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
204	4	5	5	3	3	1	1	1	1	5
205	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4
206	5	5	2	5	2	1	2	2	2	1
207	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
208	5	1	1	1	1	2	5	1	5	5
209	4	4	2	2	2	2	2	5	4	4
210	2	3	1	1	1	1	2	3	3	3
211	4	3	2	2	2	2	1	1	2	2
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4
214	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
215	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1
216	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5
217	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
218	3	5	5	5	1	1	1	5	5	5
219	4	1	2	2	4	4	1	5	4	5
220	2	5	5	4	3	3	4	5	5	4
221	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
222	2	4	2	2	2	2	4	4	2	4
223	2	3	4	3	2	2	2	4	2	4
224	4	4	2	3	4	2	3	3	2	2
225	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4
226	2	3	3	4	3	2	2	4	4	1
227	4	2	3	4	2	2	2	4	4	4
228	2	2	2	3	3	2	3	4	2	1
229	4	4	4	2	2	2	2	2	4	5



230	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
231	5	5	1	5	1	1	1	2	1	5
232	4	1	4	3	4	2	2	1	2	1
233	3	2	1	4	1	1	4	4	5	4
234	2	4	1	3	3	3	2	3	2	4
235	2	3	3	4	3	3	1	3	2	5
236	5	5	5	5	2	1	1	5	5	5
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
238	2	4	3	4	2	2	4	4	4	4
239	3	4	3	1	2	1	1	2	3	4
240	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5
241	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
242	2	2	4	2	3	5	1	1	1	4
243	3	4	3	2	1	2	2	2	2	3
244	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
245	4	1	2	4	2	1	3	1	1	5
246	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
247	3	4	3	1	1	1	3	1	4	3
248	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4
249	4	5	3	2	4	4	4	5	3	3
250	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
251	4	3	3	2	2	2	3	4	3	4
252	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
253	3	2	1	2	1	1	2	4	1	4
254	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5
255	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2
256	2	4	1	2	3	2	4	5	3	4
257	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
258	3	5	3	3	3	3	4	5	3	5
259	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2
260	2	3	1	2	2	2	4	3	4	4
261	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
262	2	2	4	2	2	2	1	2	4	4



263	4	3	2	2	2	2	1	3	2	2
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
265	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1
266	5	4	2	3	4	3	2	3	4	5
267	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4
268	5	5	3	4	3	3	3	4	4	3
269	4	4	3	3	3	2	4	4	2	3
270	5	5	5	2	2	3	3	4	4	4
271	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	3	3	2	3	4	4	2	3	2	4
273	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4
274	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
277	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4
278	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
279	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3
280	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4
281	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4
282	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3
283	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2
284	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
285	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
286	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
287	2	3	4	4	3	3	4	4	4	2
288	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3
289	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5
290	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
291	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4
292	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
293	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
294	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



296	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4
297	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
298	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3
299	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4
300	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3
301	3	3	3	2	2	1	1	4	3	3
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
303	3	4	2	4	2	4	4	3	2	4
304	3	4	2	2	3	3	3	3	2	4
305	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
306	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4
307	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
308	4	3	2	4	2	2	3	2	4	3
309	1	4	1	1	3	1	1	1	1	4
310	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
311	4	4	3	4	4	2	2	1	1	1
312	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4
315	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
316	2	2	1	3	1	1	4	4	3	4
317	4	4	5	3	3	2	3	5	4	4
318	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
319	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
320	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4
321	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
322	2	3	2	3	1	2	2	3	4	4
323	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
324	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4
325	4	1	2	4	3	4	1	3	2	3
326	3	4	2	1	3	3	5	3	3	3
327	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5
328	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2



329	2	1	2	4	3	1	3	5	4	3
330	2	5	5	1	2	2	2	1	1	5
331	2	4	2	2	1	1	2	2	4	3
332	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
333	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
334	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1
335	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
336	4	4	3	4	1	1	1	3	1	4
337	5	5	5	1	1	1	1	5	5	3
338	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
339	4	5	5	3	3	1	1	1	1	5
340	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4
341	5	5	2	5	2	1	2	2	2	1
342	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
343	5	1	1	1	1	2	5	1	5	5
344	4	4	2	2	2	2	2	5	4	4
345	2	3	1	1	1	1	2	3	3	3
346	4	3	2	2	2	2	1	1	2	2
347	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
348	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4
349	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
350	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1
351	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5
352	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
353	3	5	5	5	1	1	1	5	5	5
354	4	1	2	2	4	4	1	5	4	5
355	2	5	5	4	3	3	4	5	5	4
356	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
357	2	4	2	2	2	2	4	4	2	4
358	2	3	4	3	2	2	2	4	2	4
359	4	4	2	3	4	2	3	3	2	2
360	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4
361	2	3	3	4	3	2	2	4	4	1



362	4	2	3	4	2	2	2	4	4	4
363	2	2	2	3	3	2	3	4	2	1
364	4	4	4	2	2	2	2	2	4	5
365	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
366	5	5	1	5	1	1	1	2	1	5
367	4	1	4	3	4	2	2	1	2	1
368	3	2	1	4	1	1	4	4	5	4
369	2	4	1	3	3	3	2	3	2	4
370	2	3	3	4	3	3	1	3	2	5
371	5	5	5	5	2	1	1	5	5	5
372	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
373	2	4	3	4	2	2	4	4	4	4
374	3	4	3	1	2	1	1	2	3	4
375	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5
376	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
377	2	2	4	2	3	5	1	1	1	4
378	3	4	3	2	1	2	2	2	2	3
379	2	4	4	3	3	3	3	1	4	4
380	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
381	4	3	2	4	2	2	3	3	4	3

#### Anexo 4. Resultado de uso de plataforma virtual

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10
1	1	2	4	5	4	2	2	2	2	1
2	2	4	4	3	4	4	2	2	2	4
3	3	4	2	4	4	2	2	4	2	4
4	4	4	3	2	4	2	3	3	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	5	4	3	2	3	5	5
7	2	4	2	2	2	1	2	2	1	1
8	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2
9	5	3	3	5	4	5	3	3	2	4
10	2	1	4	2	4	4	4	2	4	4
11	3	3	2	4	2	3	2	3	4	4
12	3	4	3	2	3	4	4	2	4	4
13	2	3	2	4	4	2	2	3	3	4
14	1	4	2	3	2	1	3	3	2	4
15	5	1	5	5	1	5	5	1	1	5
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4
18	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3
19	4	4	5	4	2	1	1	2	4	4
20	1	4	4	1	3	3	3	3	3	4
21	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4
22	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
23	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1
24	2	3	4	1	3	3	4	2	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	5	1	1	5	5	1	1	2	2	1
27	4	5	2	4	2	3	3	4	4	4
28	2	1	1	2	1	2	3	2	3	3
29	2	4	4	2	1	2	1	1	4	4
30	2	4	4	1	2	1	1	3	4	4
31	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3



32	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4
33	1	1	3	3	4	2	4	4	2	3
34	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1
35	3	5	5	1	2	2	4	2	1	5
36	1	4	3	1	1	1	1	4	1	4
37	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5
40	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
41	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
42	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1
43	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2
44	4	4	4	1	1	1	4	1	5	5
45	5	4	2	2	2	2	4	2	2	2
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
47	1	5	5	4	5	5	5	1	5	4
48	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3
49	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2
50	4	5	4	2	1	2	2	2	4	4
51	5	1	3	4	2	4	4	3	4	4
52	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4
53	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	3	1	4	2	3	2	2	3	4	3
56	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5
57	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4
58	1	4	2	2	2	2	2	2	4	4
59	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
60	4	2	4	4	2	4	2	2	2	2
61	2	2	3	3	4	3	3	3	2	4
62	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1
63	2	2	3	3	4	3	2	3	4	4
64	3	4	5	4	3	2	2	3	4	4

65	3	4	5	4	3	2	2	2	3	4
66	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
67	3	2	4	3	4	5	4	3	2	4
68	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
69	5	5	3	4	5	4	2	1	5	5
70	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
71	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1
72	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5
73	3	4	5	4	3	3	4	4	5	5
74	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2
75	4	3	2	2	1	3	4	2	1	3
76	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4
77	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3
81	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
82	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
83	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	2	4	4	3	3	3	2
85	1	1	1	2	3	1	2	3	2	3
86	2	4	5	4	4	3	3	3	4	4
87	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4
88	4	3	3	2	1	1	1	1	1	2
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
92	4	4	2	4	3	5	1	2	4	5
93	4	4	4	5	4	2	3	4	4	3
94	2	3	1	3	4	1	1	1	2	2
95	4	4	2	4	2	2	3	2	3	4
96	4	4	2	4	4	3	3	2	4	4
97	4	5	5	3	5	4	4	3	4	1

98	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	2	4	4	2	3	4	3	4	2
100	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3
101	4	2	2	2	4	2	2	4	2	4
102	3	2	4	1	4	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
104	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4
105	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
106	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4
109	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	1	3	2	3	1	1	2	2	2	3
112	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3
113	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
114	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
115	2	4	4	4	2	4	2	2	2	4
116	2	2	2	3	2	4	3	4	2	3
117	3	2	3	1	2	2	3	2	3	1
118	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1
119	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
120	2	4	5	1	4	5	2	5	2	1
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
123	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
124	4	4	2	2	2	2	2	3	3	4
125	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2
126	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5
127	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
130	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2

131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4
135	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
137	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3
138	4	4	4	4	3	5	4	3	2	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4
141	4	4	4	2	2	4	2	2	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
144	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4
149	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
150	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	3	3	1	3	3	3	3	2	3
153	2	2	3	2	4	3	4	1	2	3
154	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4
157	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
158	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3
159	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
160	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2
161	2	2	3	4	4	4	2	3	2	4
162	1	4	2	2	3	2	3	3	3	4
163	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3



164	1	1	1	5	5	1	1	1	5	5
165	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
166	1	2	4	5	4	2	2	2	2	1
167	2	4	4	3	4	4	2	2	2	4
168	3	4	2	4	4	2	2	4	2	4
169	4	4	3	2	4	2	3	3	4	3
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	4	4	5	4	3	2	3	5	5
172	2	4	2	2	2	1	2	2	1	1
173	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2
174	5	3	3	5	4	5	3	3	2	4
175	2	1	4	2	4	4	4	2	4	4
176	3	3	2	4	2	3	2	3	4	4
177	3	4	3	2	3	4	4	2	4	4
178	2	3	2	4	4	2	2	3	3	4
179	1	4	2	3	2	1	3	3	2	4
180	5	1	5	5	1	5	5	1	1	5
181	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
182	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4
183	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3
184	4	4	5	4	2	1	1	2	4	4
185	1	4	4	1	3	3	3	3	3	4
186	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4
187	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
188	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1
189	2	3	4	1	3	3	4	2	4	4
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	5	1	1	5	5	1	1	2	2	1
192	4	5	2	4	2	3	3	4	4	4
193	2	1	1	2	1	2	3	2	3	3
194	2	4	4	2	1	2	1	1	4	4
195	2	4	4	1	2	1	1	3	4	4
196	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3



197	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4
198	1	1	3	3	4	2	4	4	2	3
199	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1
200	3	5	5	1	2	2	4	2	1	5
201	1	4	3	1	1	1	1	4	1	4
202	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5
205	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
206	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
207	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1
208	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2
209	4	4	4	1	1	1	4	1	5	5
210	5	4	2	2	2	2	4	2	2	2
211	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
212	1	5	5	4	5	5	5	1	5	4
213	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3
214	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2
215	4	5	4	2	1	2	2	2	4	4
216	5	1	3	4	2	4	4	3	4	4
217	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4
218	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5
219	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
220	3	1	4	2	3	2	2	3	4	3
221	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5
222	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4
223	1	4	2	2	2	2	2	2	4	4
224	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
225	4	2	4	4	2	4	2	2	2	2
226	2	2	3	3	4	3	3	3	2	4
227	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1
228	2	2	3	3	4	3	2	3	4	4
229	3	4	5	4	3	2	2	3	4	4



230	3	4	5	4	3	2	2	2	3	4
231	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
232	3	2	4	3	4	5	4	3	2	4
233	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
234	5	5	3	4	5	4	2	1	5	5
235	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
236	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1
237	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5
238	3	4	5	4	3	3	4	4	5	5
239	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2
240	4	3	2	2	1	3	4	2	1	3
241	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4
242	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
244	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
245	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3
246	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
247	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
248	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
249	4	4	4	2	4	4	3	3	3	2
250	1	1	1	2	3	1	2	3	2	3
251	2	4	5	4	4	3	3	3	4	4
252	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4
253	4	3	3	2	1	1	1	1	1	2
254	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
255	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
256	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
257	4	4	2	4	3	5	1	2	4	5
258	4	4	4	5	4	2	3	4	4	3
259	2	3	1	3	4	1	1	1	2	2
260	4	4	2	4	2	2	3	2	3	4
261	4	4	2	4	4	3	3	2	4	4
262	4	5	5	3	5	4	4	3	4	1

263	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	3	2	4	4	2	3	4	3	4	2
265	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3
266	4	2	2	2	4	2	2	4	2	4
267	3	2	4	1	4	3	3	3	3	3
268	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
269	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4
270	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
271	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
272	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
273	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4
274	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	1	3	2	3	1	1	2	2	2	3
277	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3
278	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
279	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
280	2	4	4	4	2	4	2	2	2	4
281	2	2	2	3	2	4	3	4	2	3
282	3	2	3	1	2	2	3	2	3	1
283	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1
284	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
285	2	4	5	1	4	5	2	5	2	1
286	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
287	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
288	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
289	4	4	2	2	2	2	2	3	3	4
290	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2
291	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5
292	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
294	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
295	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2



296	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
297	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4
300	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
301	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
302	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3
303	4	4	4	4	3	5	4	3	2	3
304	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
305	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4
306	4	4	4	2	2	4	2	2	3	3
307	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
308	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
309	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
310	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
311	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4
314	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
315	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	3	3	1	3	3	3	3	2	3
318	2	2	3	2	4	3	4	1	2	3
319	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
321	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4
322	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
323	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3
324	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
325	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2
326	2	2	3	4	4	4	2	3	2	4
327	1	4	2	2	3	2	3	3	3	4
328	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3



329	1	1	1	5	5	1	1	1	5	5
330	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
331	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3
332	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
333	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
334	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
335	4	4	4	2	4	4	3	3	3	2
336	1	1	1	2	3	1	2	3	2	3
337	2	4	5	4	4	3	3	3	4	4
338	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4
339	4	3	3	2	1	1	1	1	1	2
340	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
341	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
342	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
343	4	4	2	4	3	5	1	2	4	5
344	4	4	4	5	4	2	3	4	4	3
345	2	3	1	3	4	1	1	1	2	2
346	4	4	2	4	2	2	3	2	3	4
347	4	4	2	4	4	3	3	2	4	4
348	4	5	5	3	5	4	4	3	4	1
349	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	3	2	4	4	2	3	4	3	4	2
351	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3
352	4	2	2	2	4	2	2	4	2	4
353	3	2	4	1	4	3	3	3	3	3
354	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
355	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4
356	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
357	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
358	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
359	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4
360	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4
361	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



362	1	3	2	3	1	1	2	2	2	3
363	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3
364	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
365	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
366	2	4	4	4	2	4	2	2	2	4
367	2	2	2	3	2	4	3	4	2	3
368	3	2	3	1	2	2	3	2	3	1
369	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1
370	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
371	2	4	5	1	4	5	2	5	2	1
372	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
373	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
374	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
375	4	4	2	2	2	2	2	3	3	4
376	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2
377	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5
378	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4
379	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
380	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
381	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2



## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo DARWIN PINO CORDERO,  
identificado con DNI 40340515 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
Contabilidad y Administración con mención en: Gestión Gubernamental y Desarrollo Empresarial,

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:  
“EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN PARA MEJORA  
DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
LAMPA PERIODO 2018”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 15 de noviembre del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo DARWIN PINO CORDERO,  
identificado con DNI 40340515 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Maestría en Contabilidad y Administración con mención en: Gestión Gubernamental y Desarrollo Empresarial

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN PARA MEJORA

DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA

PERIODO 2018”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 15 de noviembre del 20 23

FIRMA (obligatoria)



Huella