

**UNIVERSIDAD PRIVADA LIDER PERUANA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS E**  
**INFORMÁTICA**



**Trabajo de investigación**

**Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa en  
la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020.**

**Para obtener el grado académico de bachiller en ingeniería de sistemas e  
informática**

**Autor**

**Juan José Palomino Vargas**

**Asesor**

**Crisanto Fran Camargo Rodríguez**

**Santa Ana, La Convención, Cusco**

**2021**

Línea de Investigación:  
Gestión de los sistemas de información

Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa en la municipalidad  
distrital de Echarati, periodo 2020

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Echarati, 2020; cuyo problema objeto de investigación es: ¿de qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020?; ante este problema se ha propuesto el siguiente objetivo: determinar la relación del gobierno electrónico con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020; y la hipótesis de investigación es: el gobierno electrónico se relaciona significativamente con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020. Con la finalidad de orientar la investigación dentro de un conjunto de conocimientos, se ha desarrollado el marco teórico que comprende los antecedentes, teorías, conceptos y dimensiones de la primera variable gobierno electrónico y de la segunda variable gestión administrativa. El método de investigación es hipotético deductivo; el tipo de investigación es básico; el enfoque de investigación es cuantitativo; el diseño de investigación es no experimental de corte transversal y descriptivo y el alcance de la investigación es descriptivo, correlacional y explicativo.

**Palabras Claves:** Gestión administrativa, gobierno electrónico

## **ABSTRACT**

This research work entitled “Electronic government and its relationship with administrative management in the district municipality of Echarati, 2020; whose problem under investigation is: in what way is electronic government related to administrative management in the district municipality of Echarati, period 2020 ?; faced with this problem, the following objective has been proposed: determine the relationship between electronic government and administrative management in the district municipality of Echarati, period 2020; and the research hypothesis is: electronic government is significantly related to administrative management in the district municipality of Echarati, period 2020. In order to guide the research within a set of knowledge, the theoretical framework that includes the antecedents, theories, concepts and dimensions of the first variable electronic government and the second variable administrative management. The research method is hypothetical deductive; the type of research is basic; the research approach is quantitative; the research design is non-experimental, cross-sectional and descriptive, and the scope of the research is descriptive, correlational, and explanatory.

**Keywords:** Administrative management, electronic government

## INDICE

**Resumen**..... iv

**Abstract**..... v

### CAPÍTULO I. Introducción

1.1 Antecedentes del problema ..... 9

1.2. Formulación del problema ..... 11

1.2.1. Problema general ..... 11

1.2.2. Problemas específicos ..... 11

1.3. Objetivos de la investigación .....112

1.3.1. Objetivo general .....112

1.3.2. Objetivos específicos .....112

1.4. Formulación de hipótesis ..... 13

1.4.1. Hipótesis general..... 13

1.4.2. Hipótesis específicas ..... 13

1.5. Justificación de la investigación ..... 13

1.5.1. Académica ..... 13

1.5.2. Institucional ..... 13

1.6. Alcances y limitaciones de la investigación..... 14

1.6.1. Alcance..... 14

1.6.2. Limitaciones ..... 14

## **CAPÍTULO II. Marco teórico**

2.1 Antecedentes de la investigación.....	15
2.1.1. Trabajos previos nacionales .....	15
2.1.2. Trabajos previos internacionales .....	18
2.2. Bases teóricas .....	211
2.2.1. Identificación y conceptualización de las variables correlacionales .....	211
2.2.2. Operacionalización de las variables correlacionales .....	76
2.3. Marco conceptual .....	77

## **CAPITULO III. Metodología de la investigación**

3.1. Tipo o enfoque de la investigación.....	83
3.2. Diseño de la investigación .....	83
3.3. Alcance de la investigación.....	84
3.4. Población, muestra y muestreo.....	84
3.4.1. Descripción de la población .....	84
3.4.2. Muestreo.....	85
3.5. Recolección de datos .....	87
3.5.1. Diseño de instrumentos .....	86
3.5.2. Cuestionario de preguntas para la variable gobierno electrónico .....	87
3.5.3. Cuestionario de preguntas para la variable gestión administrativa .....	87
3.5.4. Aplicación de instrumentos .....	87

## **CAPITULO IV. Aspectos administrativos**

4.1. Cronograma de actividades .....	90
4.2. Recursos humanos y materiales: Para la elaboración del proyecto de tesis y elaboración de la tesis .....	91
4.2.1. Recursos humanos .....	91
4.2.2. Recursos materiales .....	91
4.3. Presupuesto: Para la elaboración del proyecto de tesis y elaboración de tesis .....	92
Referencias bibliográficas.....	93



# CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

## 1.1 Antecedentes del problema

“El distrito de Echarati fue creado el 02 de enero de 1857, está localizado en la provincia de La Convención con una altitud que varía entre 1,162 a 300 metros sobre el nivel del mar, tiene un clima cálido con temperatura que oscila de 23° a 25° de temperatura, tiene una extensión territorial de 10,664 KM<sup>2</sup>, tiene 35,707 habitantes que se dedican principalmente a la agricultura, al comercio y ganadería, entre otros. En el año 2020 a través de la municipalidad se administró un presupuesto de S/ 140, 629,331 en proyectos y actividades que permitan el desarrollo distrital” Municipalidad Distrital de Echarati (2020). Al respecto la ley orgánica de municipalidades señala “que los gobiernos locales son entidades que poseen autonomía política, económica y administrativa en los ámbitos de sus competencias, y son generadores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y con plena disposición y autoridad para el cumplimiento de sus competencias con participación vecinal” Diario Oficial El Peruano (2003). Y para que logre todos estos propósitos, competencias, roles, atribuciones y funciones municipales con gran eficiencia, eficacia y logre optimizar sus recursos, mejore la gestión municipal, alcance información oportuna a los ciudadanos locales y atienda con celeridad al administrado en todos los trámites administrativos; es de importancia, necesidad y prioridad la implementación del gobierno electrónico con el objetivo de mejorar la gestión administrativa. En este orden de ideas, “en el año 2003, la Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), definió al gobierno electrónico como el uso de las tecnologías de la información y la telecomunicación, particularmente el internet, como herramienta para mejorar la administración pública. Posteriormente, en junio de 2007, la Carta iberoamericana de gobierno electrónico, señaló que el gobierno electrónico es el uso de las tecnologías de información y comunicación por los órganos de la administración pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Por otro lado el índice de gobierno electrónico en el año 2016, publicado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), proyecta las tendencias en el desarrollo del gobierno electrónico

en países de todo el mundo; en el que los diez países que sobresalen en la edición del año 2016, son: primero: Reino Unido 0.9193, segundo: Australia 0.9143, Tercero: República de Corea 0.8915, Cuarto: Singapur 0.8828, Quinto: Finlandia 0.8817, Sexto: Suecia 0.8704, Séptimo: Países Bajos 0.8659, Octavo: Nueva Zelanda 0.8653, Noveno: Dinamarca 0.8510, y Décimo: Francia 0.8456. El referido estudio muestra que en el 2016 más países han hecho un esfuerzo a través del gobierno electrónico y el uso de las tecnologías de información y comunicación para garantizar que las instituciones públicas sean más inclusivas, eficaces, responsables y transparentes. Sin embargo, los resultados para el Perú aún no son tan alentadores, pues según este ranking del año 2016, se ubica en el puesto 81 con el índice 0.5382, de 193 países seleccionados” Duarte (2017). Este mismo resultado se ve reflejado en la administración de las entidades públicas de todo el Perú, obviamente se ve reflejada en la municipalidad distrital de Echarati. “En el Perú, recién en enero del año 2002, se inicia el proceso de modernización de la gestión pública, mediante la promulgación de la Ley marco de modernización de la gestión del Estado N° 27658, con la finalidad de obtener mayores niveles de eficiencia y con el objetivo de alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía, con canales efectivos de participación ciudadana y transparente. Desde dicho periodo a la fecha han transcurrido muchos años, periodo en el que se han dado numerosas normas para fortalecer la implementación del gobierno electrónico en las entidades públicas y municipales; las mismas que se agrupan en leyes para la implementación, funcionalidad e institucionalización del gobierno electrónico, leyes para la seguridad informática, licenciamiento de software, correo electrónico, portales electrónico, páginas webs, dinero electrónico, historias clínicas electrónicas, nombres de dominio, firmas y certificados digitales, interoperabilidad, para constituir empresas en línea, infraestructura de datos espaciales, gobierno abierto, de protección de los datos personales, banda ancha, fibra óptica, delitos informáticos, voto electrónico, archivos digital, teletrabajo, repositorios digitales, metodologías digitales para la construcción, entre otros,. Y en el mes de febrero del año 2021 mediante Decreto Supremo N° 029-2021- PCM, aprueban el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412- Ley de Gobierno Electrónico, con la finalidad de establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de

procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la administración pública en los tres niveles de gobierno” ONGEI (2021). Entonces se evidencia que existe un suficiente marco normativo para implementar el gobierno electrónico; pero lamentablemente la municipalidad de Echarati no le pone la importancia para implementar y desarrollar el gobierno electrónico, no está en su prioridad de poner la tecnología de la información al servicio de la gestión administrativa y de la sociedad, es decir, no se hace un uso productivo de las herramientas del gobierno electrónico o del valor público que se agrega y del impacto en el bienestar de la gente. El desarrollo del gobierno electrónico no está enmarcado dentro de las políticas públicas de la municipalidad. Entonces ante esta realidad existe la necesidad de fortalecer la institución municipal y modernizar sus mecanismos de gestión administrativa, teniendo en cuenta que la calidad de los organismos públicos es fundamental para el desarrollo, la igualdad de oportunidades y el bienestar social. Esta realidad deficitaria del gobierno electrónico en la municipalidad, ha generado un efecto adverso en la gestión administrativa municipal, especialmente en la gestión de los procesos de planeamiento, organización, dirección y control municipal, repercutiendo en la optimización administrativa y en el bienestar social de los ciudadanos.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera La implementación del gobierno electrónico permitirá una eficiente gestión administrativa en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿De qué manera La implementación del gobierno electrónico permitirá una eficiente gestión del planeamiento en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020?

- b) ¿De qué manera La implementación del gobierno electrónico permitirá una eficiente gestión de la organización en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020?
- c) ¿De qué manera La implementación del gobierno electrónico permitirá una eficiente gestión de la dirección en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020?
- d) ¿De qué manera La implementación del gobierno electrónico permitirá una eficiente gestión del control en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la implementación del gobierno electrónico que permitirá una eficiente gestión administrativa en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la implementación del gobierno electrónico con la gestión del planeamiento en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020.
- b) Determinar la implementación del gobierno electrónico con la gestión de la organización en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020.
- c) Determinar la implementación del gobierno electrónico con la gestión de la dirección en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020.
- d) Determinar la implementación del gobierno electrónico con la gestión del control en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020.

## **1.4. Formulación de hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

La implementación del gobierno electrónico permitirá una eficiente gestión administrativa en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

- a) La implementación del gobierno electrónico permitirá una eficiente gestión del planeamiento en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020
- b) La implementación del gobierno electrónico permitirá una eficiente gestión de la organización en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020
- c) La implementación del gobierno electrónico permitirá una eficiente gestión de la dirección en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020
- d) La implementación del gobierno electrónico permitirá una eficiente gestión del control en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1. Académica**

Porque permitirá desarrollar ampliar una serie de contenidos y conocimientos adquiridos durante la formación académica, para su aplicación práctica en una dependencia pública orientándose a la solución de problemas.

### **1.5.2. Institucional**

Porque el estudio tiene la finalidad de brindar una alternativa y una herramienta informática, para solucionar las dificultades, limitaciones y deficiencias de la administración municipal, para mejorar los procesos administrativos y de interrelación con sus usuarios.

## **1.6. Alcances y limitaciones de la investigación**

### **1.6.1. Alcance**

El gobierno electrónico es la aplicación de un conjunto de tecnologías informáticas para la automatización municipal con el objetivo de incrementar la eficiencia de la gestión administrativa y brindar mejores servicios públicos y transparentar la información pública. El conocimiento de las ciencias aplicadas tiene caracteres y bondades muy especiales y técnicas para optimizar la gestión administrativa en general, y en particular en el presente estudio para optimizar la gestión de las fases de planificación, organización, dirección y control administrativo. Por lo que, con la presente investigación se pretende que la Municipalidad Distrital de Echarati implemente el gobierno electrónico, para optimizar la gestión administrativa.

### **1.6.2. Limitaciones**

Bernal, (2006), “sostiene que las limitaciones en un proyecto de investigación pueden referirse a una limitación temporal, es decir, tiempo; espacio, es decir, territorio y recursos, es decir, recursos económicos”. El reglamento de proyecto de tesis de la ULP, sostiene que las limitaciones se refieren a los límites o fronteras de la investigación.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

Para la elaboración y presentación del presente trabajo de investigación, se ha revisado previamente los siguientes trabajos de investigación:

#### 2.1.1. Trabajos previos nacionales

##### **Chucuya (2017),**

En su tesis universitaria de pregrado, plantea como problema general de la investigación, ¿cómo el modelo de gobierno electrónico optimizará la gestión municipal de la Provincia de Chucuito – Juli-2016?; se propone como objetivo general, implementar un modelo de gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la municipalidad provincial de Chucuito – Juli; se plantea la siguiente hipótesis general, al implementar un modelo de gobierno electrónico optimiza la gestión pública de la municipalidad provincial de Chucuito Juli; utiliza la siguiente metodología, el método del estudio tiene enfoque experimental y descriptivo, el tipo de investigación es de enfoque cualitativo y experimental, el diseño de la investigación es cuasi-experimental; luego del estudio se establece las siguientes conclusiones: Se alcanzó implantar un tipo de gobierno electrónico para la administración pública en la entidad municipal, recopilando un resultado favorable luego de realizar la prueba estadística, teniendo un grado de aceptación del 56% según la encuesta realizada a los trabajadores del municipio. Al diagnosticar la gestión pública de la municipalidad provincial de Chucuito, se cumplieron con acciones para la recolección información, hechos que permitieron definir correctamente la funcionalidad y propósito del modelo de gobierno electrónico. Al implementar el tipo de gobierno electrónico, se notó una sustancial mejora en las acciones de trámites de diversos documentos vía sistema electrónico a la cual se puede acceder vía web. Al evaluar se logró una aceptación considerable de los trabajadores y usuarios visitantes de la municipalidad, a pesar que algunos no tienen conocimiento del modelo de gobierno

electrónico. Se concluye que permite mayor consultas webs en comparación con los métodos tradicionales.

### **Chacón (2019)**

En su tesis universitaria de pregrado plantea como problema general de la investigación, ¿cómo diseñar una herramienta para medir el nivel de cumplimiento de la implementación de gobierno electrónico en las entidades estatales del estado peruano; se propone como objetivo general, desarrollar una herramienta de evaluación para medir el nivel de cumplimiento de la implementación de gobierno electrónico en los gobiernos locales del estado peruano; se plantea la siguiente hipótesis general, el diseño de una herramienta de evaluación permitirá medir el nivel de cumplimiento de la implementación de gobierno electrónico en los gobiernos locales del estado peruano; utiliza la siguiente metodología, es un tipo de investigación pura, no experimental, y cualitativa, el nivel es descriptiva y documental, porque se basa en una revisión de la literatura existente y en el análisis de las mejores prácticas utilizadas en las entidades estatales; luego del estudio se establece las siguientes conclusiones: Que es factible diseñar una herramienta de implementación de e-government sujeto al plan de gobierno digital del Perú, el cual fue aprobado por el Decreto Legislativo Nº 1412 en el año 2018, el cual permite evaluar el nivel de avance o madurez en el que se encuentran los cinco objetivos estratégicos de e-government. Es posible adaptar los factores críticos de éxito de la implementación de e-Government de Ewa Ziembra, considerados como buenas prácticas internacionales, ya que se ha logrado relacionar cada uno de los factores críticos de éxito con los cinco objetivos de e-government del plan de gobierno digital. Se concluye que la guía de aplicación de la herramienta podría servir para hacer auditoria a las entidades públicas de Estado Peruano, y con ello conocer el estado de avance o madurez en el que se encuentra con respecto al cumplimiento obligatorio de los cinco objetivos estratégicos de e-government. La aplicación de la herramienta en los dos gobiernos locales entregó a cada una de estas organizaciones información que les puede servir de apoyo a su gestión estratégica y táctica. Con la herramienta las entidades podrían tener una visión del nivel de avance o madurez de implementación de e-government (NCUMO) en el que se encuentran, y con ello



inspeccionar cada variable crítica (VC), y desarrollar estrategias de mejoramiento progresivo, de manera que puedan avanzar en su nivel de cumplimiento de los cinco objetivos estratégicos de e-government. La construcción de la herramienta ha respondido a los objetivos que originaron su desarrollo, es decir, es una herramienta útil, que aún puede mejorarse, pero que sin embargo las entidades públicas pueden usarla para evaluar el nivel de avance o madurez en el que se encuentran con respecto a la implementación de los cinco objetivos de e-government del plan de gobierno digital.

**Simón (2018),**

En su tesis universitaria de posgrado plantea como problema general de la investigación, ¿cuáles de los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de la municipalidad distrital de Yanacancha, 2016?; se propone como objetivo general, 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 plantea la siguiente hipótesis general, los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de la municipalidad distrital de Yanacancha a través de las dimensiones: prestación de servicios a través de las TIC's (externa), implantación de las TIC's (interna) y la interrelación de las Tics (relacional); utiliza la siguiente metodología, el estudio es de tipo aplicada de corte transversal retrospectiva, el método es de enfoque cualitativo y cuantitativo, descriptivo y correlacional causal, el diseño es no experimental transversal; luego del estudio se establece las siguientes conclusiones: Se determinó que hay una influencia muy importante entre el gobierno electrónico y la gestión pública en la municipalidad, por lo que la administración municipal está en función de factores externos e internos relacionados. Se determinó que hay una influencia muy importante entre la dimensión externa y la gestión municipal, por lo que la administración municipal está en función de la dimensión externa; sin embargo, para este estudio se considera de manera negativa su valor beta, lo que nos quiere decir que no tiene una influencia directa o significativa frente a los otros factores. Se determinó que hay una influencia muy importante entre la dimensión interna y la gestión municipal, por lo

que la administración municipal está en función de la dimensión interna; sin embargo, esto nos quiere decir que si tiene una influencia directa o significativa frente a los otros factores. Se determinó que hay una influencia muy importante entre la dimensión relacional y la gestión pública, por lo que la administración municipal está en función de la dimensión relacional; sin embargo, esto nos quiere decir que si tiene una influencia directa o significativa frente a los otros factores como la dimensión externa fundamentalmente.

### **2.1.2. Trabajos previos internacionales**

#### **Guamán (2019),**

En su tesis universitaria de pregrado plantea como problema general de la investigación, ¿qué efecto tiene la implementación de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano usuario de la municipalidad de Guayaquil?; se propone como objetivo general, determinar la incidencia de los sistemas de gobierno electrónico (e –government) en la percepción de la imagen que tiene el ciudadano sobre la muy ilustre municipalidad de Guayaquil; se plantea la siguiente hipótesis general, determinar si la eficiencia del gobierno electrónico en Guayaquil tiene un impacto positivo en la percepción de la imagen de la administración pública de la municipalidad de Guayaquil y la satisfacción del ciudadano; utiliza la siguiente metodología, diseño e no experimental de corte transversal, el enfoque es cuantitativo; luego del estudio se establece las siguientes conclusiones: El objetivo del presente trabajo es determinar el impacto del gobierno electrónico para la admisión, control y seguimiento del trámite documentario con la percepción de satisfacer al administrado. Para la investigación del problema objeto estudio, se tomó como marco de referencia la Teoría de Aceptación Tecnológica (TAM). El análisis descriptivo de las respuestas de las personas encuestadas a las preguntas relacionadas al factor Utilidad Percibida (UP) del sitio determinó un rango promedio entre los 5,50 como el promedio más bajo (UP1) y 5,85 (UP4) como el promedio más alto. Una evaluación ligeramente superior a la media, significa que en una escala del 1 al 10, el

administrado tiene una percepción regular de la utilidad que tiene al utilizar las plataformas de gobierno electrónico de la municipalidad. La desviación estándar, por otro lado, indica que no existe mayor dispersión de los datos con respecto a la media. En ninguno de los casos los valores sobrepasan las 3 desviaciones. A diferencia de los resultados obtenidos en el análisis del factor UP, los promedios del factor de Facilidad de Uso Percibida (FUP) son ligeramente más altos, con un rango promedio mínimo de 6,19 para FUP2 y como máximo 6,46 para FUP6. Las desviaciones estándar para este estudio, al igual que en la tabla anterior no sobrepasan las tres sigmas. Los resultados del análisis descriptivo del último factor correspondiente al nivel de satisfacción del usuario (NS). Para este caso en particular, el nivel de satisfacción promedio varía en un rango entre 5,81 (NS1) y 6 (NS2 Y NS3). Esto explica que el nivel de satisfacción del administrado es ligeramente superior a lo regular.

**Cumana, Willber, y Marval, Willians. (2009),**

En su tesis universitaria de pregrado plantea como problema genera de la investigación, ¿cuál es el uso del gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela?, se propone como objetivo general, analizar el uso del gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela; se plantea la siguiente hipótesis general, el gobierno electrónico es una herramienta para la gestión pública en Venezuela; utiliza la siguiente metodología, el nivel de investigación es descriptiva, el diseño de investigación es documental; luego del estudio se establece las siguientes conclusiones: La utilización de las tecnologías de información y comunicación se consideran como un instrumento para el paso de ser una sociedad industrializada a una sociedad del conocimiento, donde todos los ciudadanos acceden al mundo virtual. El uso de las tecnologías de información y comunicación ayuda a los países para que tengan cambios e innovaciones tecnológicas que inciden en el desarrollo tecnológico del mundo. Un instrumento de las tecnologías de información y comunicación, más utilizado por las naciones es el sistema de gobierno electrónico, esta herramienta permite a que todos los gobiernos muestren de manera objetiva la gestión administrativa que cumplen en el manejo de los recursos públicos. El gobierno electrónico en Venezuela permitió mejorar

aspectos determinantes en las actividades de la gestión pública, tales como: La accesibilidad, el cual implica que todos los administrados accederán a las páginas web para realizar pedidos y trámites administrativos diversos. El control, el cual implica que las entidades públicas tienen una herramienta para gestionar adecuadamente los recursos públicos, olvidando un poco la burocracia estatal, utilizando sistemas digitales para la comunicación y para el transporte digital de datos e información pública a la que pueden acceder los ciudadanos. De igual manera las empresas generan nuevas formas de comunicación digital, mostrando sus portales para realizar negocios, prestar servicios o ventas de bienes, para pagar sus impuestos, los cuales dinamizan y optimizan los recursos y los tiempos. El gobierno electrónico en Venezuela como un instrumento para la administración pública permite una mejor articulación de la gestión pública con los ciudadanos, con las empresas y con las otras entidades estatales; permitiendo que el flujo de datos y de información sea ágil, constante y oportuna.

**García (2016),**

En su tesis universitaria de pregrado plantea como problema general de la investigación, ¿cómo plantear un modelo de gobierno electrónico para mejorar la gestión de servicios de salud pública contenido en una aplicación web de modo que se controle la información de los servicios que ofrecen los centros de salud del departamento de La Paz?; se propone como objetivo general, plantear un modelo de gobierno electrónico para mejorar la gestión de servicios de salud pública contenido en una aplicación web de modo que se controle la información de los servicios que ofrecen los centros de salud del departamento de La Paz; se plantea la siguiente hipótesis general, el modelo de gobierno electrónico propuesto, contenido en una aplicación web, mejorará la gestión y acceso a la información de servicios que ofrecen los centros de salud pública del departamento de La Paz; utiliza la siguiente metodología; es un tipo de investigación pura, no experimental, de corte transversal y de naturaleza cuantitativa, tiene un diseño no experimental y un nivel de investigación descriptivo observacional y explicativo; luego del estudio se establece las siguientes conclusiones: El gobierno electrónico mejora la prestación de servicios de salud pública de modo que sea la sociedad los beneficiarios. El modelo propuesto

mejorará e innovará la gestión de servicios de salud pública que proveen los centros de salud del departamento de La Paz. El modelo de gobierno electrónico propuesto es necesario implementar para difundir los servicios que ofertan los centros de salud. Es posible proveer a los usuarios los servicios de salud mediante la modalidad de gobierno electrónico. Es posible construir un prototipo de gobierno electrónico para la prestación de los servicios de salud pública. Se requiere el marco normativo que incluya la aplicación de soluciones informáticas dentro de las instituciones encargadas de la gestión de salud pública.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Identificación y conceptualización de las variables**

#### **2.2.1.1. Gobierno electrónico**

##### **2.2.1.1.1. Gobierno.**

Simón (2017) “Sostiene que gobierno, es el ejercicio o acto de gobernar y ordenar con autoridad o regir una cosa, guiar o dirigir”. El gobierno está conformado por un conjunto de personas y organismos que gobiernan o dirigen una división político-administrativa, que puede ser un país, región, departamento, provincia, distrito; con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos en materia de alimentación, vivienda, salud, educación; principalmente; para ello es importante la política fiscal del gobierno para garantizar la atención de necesidades y demandas de los ciudadanos.

##### **2.2.1.1.2. Electrónico.**

Simón (2017) “Se conoce como electrónico al estudio de los electrones y la implementación de sus principios en disímiles entornos. Por lo tanto, podemos sostener que el concepto de electrónico se refiere a lo que está vinculado con el electrón, que es una de las partículas esenciales de los átomos”. El aspecto electrónico está referido a las tecnologías de información y comunicación que son utilizados como

herramientas digitales en la gestión administrativa de las entidades públicas en general, y en particular en las entidades municipales.

#### **2.2.1.1.3. Gobierno electrónico**

Según la Organización de Estados Americanos (2010), “el gobierno electrónico es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en las actividades administrativas y funcionales de las entidades públicas, con la finalidad de ser eficiente, lograr la mejora continua y transparentar la administración pública y lograr el buen gobierno”. Esto implica alcanzar mayores y mejores resultados en la acción estatal, para lo cual es de imperiosa necesidad implementar la gestión pública con enfoque de procesos, con la finalidad de articular las funciones de los diferentes órganos y dependencias de la entidad pública, orientado a lograr la visión territorial e institucional, el cual contribuya mejorar la calidad de los servicios públicos. Viega (2016); “el gobierno electrónico es también usado como sinónimos los términos administración electrónica, que consiste en el uso de herramientas informáticas con sus respectivos procedimientos de gobierno y de administración en beneficio del estado, sus trabajadores y de los ciudadanos”. Las tecnologías de información y comunicación implantadas en el sector público tienen sus propias peculiaridades, las mismas que se diferencian a las tecnologías aplicadas al sector privado. La e-government norteamericana (2002) “define al gobierno electrónico como la implementación, aplicación y uso de manera intensa los servicios digitales del internet y otras herramientas similares para cumplir con objetividad y eficiencia las acciones y operaciones de la administración gubernamental”. Las entidades públicas tienen la razón de su existencia en los ciudadanos, por lo que los servicios públicos que se prestan deben ser de calidad, oportuna y eficiente. La Unión Europea (2000), “refiere que el gobierno electrónico implica el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las organizaciones gubernamentales, con la finalidad de prestar servicios públicos como parte importante de las

políticas del estado y del gobierno". La eficiencia de los servicios públicos genera mayor satisfacción en los ciudadanos, más aún cuando por medio se utiliza herramientas digitales. La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2000) " señala que el gobierno electrónico implica el uso de tecnologías informáticas en cada uno de los elementos de la estructura orgánica de las entidades públicas, los mismos que están orientados a transparentar la información y los servicios públicos hacia los ciudadanos". El gobierno electrónico permite transparentar la información pública y promueve a una mejora y dinámica participación de los ciudadanos y ciudadanas de un país, región o municipio". La OCDE (2000), "define al gobierno electrónico como un espacio y un contexto para interrelacionar al gobierno, con sus trabajadores, con los ciudadanos, con los administrados, con las familias, con los empresarios y con los proveedores; con la finalidad de que el estado difunda información, difunda la toma de decisiones, realice la rendición de cuentas; al mismo tiempo los ciudadanos recopilen información del accionar gubernamental". Los ciudadanos requieren conocer el accionar del gobierno, para exigir un buen gobierno, para que se mejoren los servicios públicos, para que se haga buen uso de los recursos y bienes públicos, para que se ejecute programas y proyectos para mejorar las condiciones de vidas de los ciudadanos en general. Según Gartner (2010), "sostiene que el gobierno electrónico contribuye de manera sostenida a la mejora continua de los servicios públicos, permite una mejor participación ciudadana; el gobierno mejora sustancialmente las relaciones internas y externas aplicando tecnologías informáticas como medios y formas de información y comunicación". Desde luego el gobierno electrónico es una herramienta muy valiosa para un mejor funcionamiento de las entidades del estado. La International Telecommunication Union (2009), "sostiene que el gobierno electrónico es el uso de tecnologías informáticas orientados a la prestación de los servicios públicos, orientados a fortalecer los principios democráticos de

los ciudadanos, orientados a promover una sociedad de la información, orientados a conocer cotidianamente el accionar del estado”. La implementación del gobierno electrónico siempre promoverá la transparencia de la gestión de las entidades estatales y la gobernabilidad de las sociedades. El Banco Mundial (2000), “refiere que el gobierno electrónico es el uso de una gran diversidad de tecnologías de información, para lo cual se requiere internet, redes, computadoras, teléfonos móviles y otros dispositivos electrónicos, los cuales son suficientes para interrelacionar al estado con los ciudadanos y las empresas privadas”. Es importante que las entidades del estado implementen adecuadamente el parque de equipos informáticos con la finalidad de articularse de mejor manera con los ciudadanos. Según ONGEI (2008) “el gobierno electrónico es el uso de las tecnologías de información y comunicación de parte de las entidades estatales con la finalidad de prestar mejores servicios públicos a los ciudadanos, y que el estado como tal sea más eficiente en el accionar gubernamental, contribuyendo así a la transparencia estatal y participación ciudadana”. Las herramientas informáticas deben servir para la rendición de cuentas de los recursos públicos y para mantener informados a los ciudadanos acerca de la cosa pública. Para Margetts (2013) “el gobierno electrónico para cumplir sus fines y objetivos necesariamente hace uso de una gran variedad de herramientas tecnológicas para la gestión, acción y control gubernamental en los diversos sistemas administrativos, con la finalidad de transparentar la administración pública”. El gobierno electrónico busca cerrar brechas de acceso informativo como elementos esenciales de una administración pública moderna. Miranda (2012) “el gobierno electrónico implica el uso de tecnologías de información, para lo cual es importante y necesario conocer cómo funciona los procesos administrativos al interior de la entidad estatal y cómo se producen y se prestan los servicios públicos a los ciudadanos y a las empresas”. Cada entidad estatal tiene su particularidad, por tanto, las tecnologías



informáticas aplicables siempre tendrán cierta diferenciación. Rincón y Vergara (2017), “el gobierno electrónico consiste en la utilización de las tecnologías de información y comunicación por parte de los gobiernos y municipalidades para relacionarse con otras entidades estatales, con los ciudadanos, con los propios trabajadores estatales de la entidad pública y los empresarios; el gobierno electrónico es una herramienta para hacer más eficiente la gestión administrativa, considerando la toma de decisiones para la implementación de una sociedad basada en la información, refiriéndose a la construcción de la infraestructura electrónica idónea y a una cultura informativa”. Según Sánchez (2013), “el gobierno electrónico se refiere a las actividades que se desarrollan utilizando tecnologías informáticas, principalmente el internet, con la cual las entidades estatales procuran mejorar la prestación de los servicios públicos ofertados a los ciudadanos”. Las tecnologías de información hacen más eficiente a la administración pública, mejor los servicios públicos y abastece información a los ciudadanos en el contexto interno y externo. Según Grosvald (2015), “refiere que todo gobierno electrónico imperativamente utiliza tecnologías informáticas, con el único objetivo de lograr la eficiencia de la administración pública, mantener buenos servicios públicos a los ciudadanos en un contexto de transparencia”. Los ciudadanos demandan que sus instituciones públicas siempre sean eficientes y transparentes. Según Torres y Piña (2006), “el gobierno electrónico se ha convertido en un concepto utilizado para referirse a la utilización de los aplicativos de las tecnologías de información y comunicación en el sector público. Lo que hace referencia debido al crecimiento exponencial del uso de las tecnologías de información y comunicación en los organismos del sector estatal el gobierno electrónico es imprescindible es su aplicación para mejorar la perspectiva gubernamental en la gestión administrativa del sector público en todos los niveles organizativos de la misma”. Según la consultora FORRESTER (2005), “el gobierno electrónico o e-Gobierno viene hacer

aquellas aplicativos que son utilizados por las entidades estatales del nivel nacional, regional y local, a través del cual los ciudadanos pueden realizar trámites y pagos diversos. Lo cual quiere decir que la aplicación de gobierno electrónico optimiza todos los procesos de gestión administrativa estatal para que el ciudadano, empleados y usuario en general; puedan estar más ligada con la mejor prestación de servicios y estar a su alcance desde cualquier lugar con el adecuado uso de la utilización de las tecnologías de información y comunicación”. Para Holden y Millett (2015), “el gobierno electrónico viene hacer una de las mayores iniciativas del sector público, con una potencial muy elevado para cambiar las relaciones, de los ciudadanos con los organismos estatales y la visión estatal de estos”. Lagos (2011) dijo, “el gobierno electrónico emerge como profundamente ligado al gobierno de los territorios de tipo nacional o sub- nacional, ligado al proceso de toma de decisiones en una localidad determinada y que facilita la interacción con la ciudadanía que recibe bienes y servicios de las instituciones transparente y oportunamente, y todavía más cuando una de ellas es tan fundamental para el desarrollo local como la municipalidad”. Es evidente lo que venimos mencionando que y también el autor pone en evidencia que el e-gobierno en este mundo globalizado tiene que estar ligado al gobierno nacional, regional y local para agilizar la interacción con ciudadanía. Esteves (2005) indicó que “el gobierno electrónico es la mezcla de diversas tecnologías de información, que se han sido puestos al servicio y uso de la administración pública, y que se caracterizado por la orientación al ciudadano, la profesionalización de la gestión, la descentralización territorial y funcional, la colaboración con el sector privado en la prestación de servicio, la calidad y mejora continua de los procesos y la innovación. A continuación, menciona algunas razones para construir un gobierno electrónico en la esfera global. El gobierno electrónico implica utilizar los servicios de internet, redes alámbricas e inalámbricas como medios de comunicación hacia los ciudadanos”. Los

servicios electrónicos de los municipios deben prestar servicios, las 24 horas del día, los siete días de la semana y los 365 días del año”.

#### **2.2.1.1.4. Fundamentos teóricos del gobierno electrónico**

Un gobierno del nivel nacional, regional o local, para que se considere y tenga la cualidad de gobierno electrónico, tiene que evidenciar la utilización de tecnología informática, el cual le permita transparentar todo el proceso de la cosa pública. El gobierno electrónico debe estar dirigido a la facilitación y difusión de la información y comunicación pública; en consecuencia, debe existir una subvención del parte del estado en el ámbito interior del gobierno y en el ámbito externo al gobierno; los cuales se manifiestan de dos maneras, la primera es la dotación de información y comunicación desde las entidades estatales al sector privado, la segunda, es la dotación de información y comunicación desde las entidades del estado a los ciudadanos y la tercera la dotación de información y comunicación entre entidades del estado. Ibermática (2013) “señala que el gobierno electrónico se origina y se inicia con una gama de procesos y procedimientos lógicos, coherentes, concatenados, secuenciales y cronológicos; que se caracterizan por ser sistémicos y funcionan en red, para lo cual existen los actores internos de la entidad quienes operan y difunden la información a través de los aplicativos informáticos; por otro lado existen los actores externos a la entidad, quienes operan los aplicativos informáticos en calidad de usuarios y receptores de información pública, que por lo general son los ciudadanos y los empresarios”. Para Céspedes (2013) “señala que el gobierno electrónico es el factor que permite articular e interrelacionar la gestión pública con las demandas y necesidades de los ciudadanos, para tal efecto los sistemas de información y sus contenidos debe adaptarse a las necesidades estatales y a las demandas de los ciudadanos. Para que se cumpla esta articulación entre estado, ciudadanos y empresa, deben cumplirse cuatro objetivos. a) La accesibilidad, el cual implica que el

ciudadano tenga acceso directo a la información pública, que no exista barreras burocráticas. b) El conocimiento, el cual implica la sistematización de datos y a partir de ello producir información y conocimientos de la realidad de la entidad pública, para luego hacer de conocimiento de los ciudadanos. c) Eficacia, el cual implica optimizar todo el proceso productivo de datos e información, para lo cual es necesario e importante darle celeridad y agilidad a los procesos, acciones, actividades y procedimientos administrativos para la generación de información integral y oportuna, y que los ciudadanos atendidos se sientan satisfechos con la administración pública y con la atención al ciudadano. d) Solidez y evolución, el cual implica un consistente diseño del sistema de información basado en el enfoque de procesos, con capacidades y componentes para la innovación de las herramientas para la gestión de información de manera digital”.

#### **2.2.1.1.5. Principios del gobierno electrónico**

Cano (2017) Los mismos principios rectores de actuación que la administración pública observa en el mundo físico deben ser observados en el mundo virtual. Estos principios deben orientar cada una de las etapas de desarrollo del gobierno electrónico en el nivel nacional, regional y local y ser el derrotero de la estrategia de gobierno electrónico. Principio de legalidad: Las gestiones públicas deben aplicar, cumplir y hacer cumplir la constitución política del estado y las leyes y normas de toda naturaleza, es decir, hacer respetar y cumplir el ordenamiento y sistema jurídico imperante en todos los niveles de gobierno. Las autoridades como integrantes del poder ejecutivo, están sometidas al imperio de la ley y deben ajustarse plenamente a ella para cumplir con sus funciones. Principio de igualdad: El gobierno electrónico no debe significar la existencia de barreras, limitaciones, prohibiciones, condiciones o discriminaciones para que los ciudadanos se interrelacionen con la gestión pública través de medios digitales Principio de transparencia: La información y los

conocimientos que generan las instituciones estatales a través de los medios digitales deben ser en un lenguaje popular, amigable y de acuerdo al nivel educativo y cultural del ciudadano. Principio de eficacia: Consiste en el poder para agotar los procedimientos administrativos y lograr su finalidad, removiendo obstáculos de carácter formal. Para alcanzar la eficacia en el uso de las tecnologías de información y comunicación, el gobierno debe oportunamente planificar y presupuestar los proyectos, definir las etapas de gobierno electrónico que pretende agotar, desarrollar las acciones para conseguir los objetivos propuestos para cada etapa y, si es pertinente, realizar alianzas con universidades, centros de investigación, empresas y proveedores de tecnología. Principio de economía: Establece que los procedimientos administrativos deben ser ágiles, racionalizados, adelantados en un tiempo menor, con la menor cantidad de gastos para quienes intervienen en ellos, en los cuales se exijan los documentos, copias y autenticaciones que sean estrictamente necesarios. En el gobierno electrónico este principio se manifiesta en la reducción del tiempo y dinero utilizado para realizar cada transacción, aprovechando las ventajas de las tecnologías de información y comunicación, y de internet. Principio de celeridad: Se define como el poder de la administración pública para impulsar oficiosamente procedimientos administrativos, el eliminar trámites innecesarios y el uso de formularios en serie cuando la naturaleza de las acciones lo amerite. En el gobierno electrónico la celeridad es velocidad, prontitud, es menos trámites, pocos procesos, reducida burocracia, reducida actividad estatal y mayor interactividad y conectividad con los ciudadanos. En desarrollo de este principio se crean permanentemente nuevos servicios que incorporan un valor agregado importante para el ciudadano. Principio de imparcialidad: Está relacionado con los principios de transparencia y de publicidad, en la medida en que a través del uso de tecnologías como internet se puede evitar que se favorezca a personas o grupos de interés, en detrimento de los intereses legítimos de una persona o del mismo Estado. Un desarrollo del principio

de imparcialidad a través del gobierno electrónico es el uso de internet y de herramientas web 2.0 como foros, chats y redes sociales para escuchar a los ciudadanos en la formación de las políticas y asuntos públicos, y evitar que se asignen recursos del gobierno para favorecer determinados grupos o sectores de la población en detrimento de los intereses generales. Principio de publicidad: Es tal vez el principio más relevante para legitimar el uso de internet y las tecnologías de información y comunicación como medios de comunicación de las administraciones locales. A través de correo electrónico y servicios web se pueden comunicar decisiones administrativas, notificarlas a través de carteleras digitales ubicadas en sitios web oficiales y publicar todo tipo de información de interés para los ciudadanos”.

#### **2.2.1.1.6. Ventajas y desventajas del gobierno electrónico**

Valenti (2017). “Ventajas: El gobierno electrónico contribuye a la gestión de las organizaciones estatales, mejorando sus funciones, roles y competencias en el proceso de dar atenciones adecuadas a los ciudadanos; pues se reducen los tiempos para atender los diferentes requerimientos de información de parte de los ciudadanos, es decir, las atenciones serán con eficiencia y eficacia; se reduce los costos de operación por parte de las dependencias gubernamentales, transparentan en la gestión pública; permite la auditoría ciudadana de la pública y acceso y flujo de información continua, el estado está mas cerca al ciudadano, esto gracias a las tecnologías informáticas, se fortalece la gobernabilidad estatal, se consolida la participación ciudadana y mejora las condiciones de vida de las familias, ciudadanos y de la comunidad. Desventajas: El gobierno electrónico que se implemente puede genera ciertas desventajas, como el fallo o carencia de tecnologías e infraestructura para la implementación de una administración publica vía digital, la carencia de recursos humanos y sistemas de comunicación entre las instituciones del estado; la existencia de personas con analfabetismo digital e informático; la carencia de sistemas informáticos de seguridad que protejan y eviten la vulnerabilidad

de los datos e información que transitan en las redes del sector público, y la carencia o limitada existencia de planes, políticas y normatividad para la implantación del gobierno electrónico. Estos y otros aspectos pueden permitir incrementar la brecha informática”.

#### **2.2.1.1.7. Importancia del gobierno electrónico.**

Para la OCDE (2011) “El gobierno electrónico adquiere relevancia a raíz del incesante desarrollo mundial del fenómeno de la globalización y el posicionamiento de la nueva sociedad de la información y de la sociedad del conocimiento. Estas tendencias han exigido a las instituciones estatales la modernización de la administración pública, exige también una planificada, proactiva, efectiva y decidida implantación y uso de tecnologías de información y comunicación en la gestión pública; complementariamente a las tecnologías de información, el estado requiere de un conjunto de herramientas administrativas en cada uno de los órganos administrativos de la entidad pública. Por lo que el gobierno electrónico tiene doble connotación, en primer lugar, se convierte en un ente que fomenta y dinamiza las innovaciones en los procesos y procedimientos de la administración pública, y por otro lado se convierte en una herramienta para optimizar el trabajo y los actos de las entidades estatales”. Para Gómez (2007), “el gobierno electrónico a implantarse en las entidades estatales debe ser un proceso gradual, sostenido, pero rápido de acuerdo a las innovaciones y cambios tecnológicos que se suscitan en el mundo; el mismo que busca lograr tres propósitos: Optimizar la calidad en la atención con información a los ciudadanos. Mejorar la calidad de los procesos y procedimientos de la gestión pública. Y el establecimiento de canales y medios que contribuyan a la transparencia y óptimos procesos de participación ciudadana en la gestión de los órganos de la administración pública”.

#### **2.2.1.1.8. Principales requisitos para instalar el gobierno electrónico**

Respecto a los principales requisitos para la instalación de un gobierno electrónico. Allauca (2017) “sostiene que los principales requisitos son los siguientes: Primer Aspecto Transparencia: Las entidades estatales deben facilitar datos e información al entorno, ahí donde se encuentran los ciudadanos y los empresarios. Las acciones de transparencia deben medir los esfuerzos que hacen las entidades estatales, para poner a disposición de los ciudadanos y empresarios información a través de un sitio web, cuya característica no solo debe ser reflejada en la cantidad, sino también en la calidad. El aspecto de transparencia contempla cinco partes. 1) Propiedad: Las entidades estatales administran las páginas web y suben los datos y los contenidos de la información. 2) Contactos/accesibilidad: Los contactos es con la sociedad civil, y tiene que haber facilidad para que los ciudadanos y empresarios recepcionen la información pública. 3) Información de la institución: Toda los datos y la información solo está referido al quehacer público. 4) Información sobre contenidos: Solo se publica información de carácter público e institucional. 5) Consecuencias para los ciudadanos/respuestas: Los ciudadanos y empresarios tiene que seguir ciertos procedimiento y requisitos a cumplir para realizar un agestión administrativa o requerimiento de información. Segundo Aspecto Interactividad: Es el nivel con la que la sociedad civil puede acceder a datos e información que proporciona las entidades estatales, que no solamente puede ser de manera digital, sino también a través de la prestación de servicios públicos, es decir existe una interacción de manera recíproca. El aspecto de interactividad contempla cinco partes. 1). Seguridad y confidencialidad: La entidad estatal tiene la obligación de brindar seguridad, veracidad y confiabilidad de la información que entrega a los ciudadanos que acceden a la información pública. 2. Contactos/accesibilidad: La entidad estatal tiene el compromiso y la responsabilidad de recepcionar peticiones de datos e información de parte



de los ciudadanos y empresarios. 3) Información sobre la institución: La entidad estatal debe garantizar que su personal se contacte por la red con los ciudadanos y con los empresarios de la manera más cordial, sencilla y respetuosa. 4) Información sobre contenidos: Cuando el ciudadano desea conocer de qué manera las entidades estatales abordan la información de un área determinado. 5) Consecuencias/respuestas: Las actividades de las entidades estatales deben seguirse a través de enlaces de páginas web o sitios web, para lo cual se hace uso de los servicios de internet”.

#### **2.2.1.1.9. Tipos de modelos de gobierno electrónico**

Ramírez (2013) “Los tipos de modelos se catalogan según las interrelaciones del gobierno electrónico con disímiles actores, los cuales permiten compartir la información pública. Los tipos de modelos son los siguientes: 1. Modelo entre el gobierno y ciudadano: Las entidades estatales se relacionan con los ciudadanos para la prestación de los servicios públicos y entrega de información de carácter público. Cuando el estado brinda información por medios digitales, los ciudadanos ahorran tiempo y reducen sus costos, ya no demoran tiempo en colas innecesarias; además de ello con el acceso a información digitalizada y actualizada, se encuentra una forma sencilla de realizar trámites administrativos y de recibir información pública. Por ejemplo: Entrega de información en el sector educación, pago de impuestos, seguro social, registro civil, información pública, portales para el ciudadano, etc. 2. Modelo entre el gobierno y empresa: Son interrelaciones entre las entidades estatales y el sector empresariado; el estado bajo este modelo agrupa todas iniciativas que tienen que ver con los propósitos de las actividades comerciales del empresariado, al mismo tiempo tiene que ver con las responsabilidades comerciales de las empresas con el estado; tiene que ver con los servicios administrativos e información de carácter público, el cual permita una adecuada y armoniosa interrelación en los negocios y las compras estatales que realiza el estados a las entidades privadas. Por ejemplo: pago de

impuesto predial, alcabala, licencias de funcionamiento, licitaciones públicas, las compras estatales que se realizan mediante el Sistema de Adquisiciones y Contrataciones del Estado- SEACE, etc. 3. Modelo entre el gobierno y los empleados estatales: Los trabajadores del sector público por excelencia son consumidores de los servicios públicos, para ello el estado implanta tecnologías de información y comunicación para optimizar la relación entre el gobierno y sus trabajadores. Además de ello el estado debe propiciar los servicios que impulsen el desarrollo técnico, profesional y laboral de todos sus trabajadores, esto debe conllevar a nuevos paradigmas en la mente y en la acción de los trabajadores públicos, así el empleado público está dispuesto y capacitado a utilizar nuevas y modernas tecnologías informáticas, nuevos conocimientos técnicos y científicos, serán más creativos e innovadores en la gestión pública, el cual repercutirá en la atención a los ciudadanos y empresarios. Por ejemplo: publicación de capacitaciones para los trabajadores, reglamentos y directivas internas para los trabajadores, cursos virtuales, etc. 4. Modelo entre el gobierno y otro gobierno: Son relaciones intergubernamentales; el modelo expresa los servicios a otras entidades gubernamentales, con la finalidad de gestionar diferentes acciones, tareas, actividades y coordinaciones intergubernamentales para beneficio administrativo de todas las entidades estatales involucradas en determinados hechos; es un proceso de articulación en los ámbitos, tales como presupuestos, finanzas, proyectos, planificaciones, créditos, inventarios, compras estatales, etc.. Por ejemplo: Acceso a servicios de información y a los procesos de los sistemas administrativos de carácter financiero que se realizan a través del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).”

#### **2.2.1.1.10. Beneficios e impacto del gobierno electrónico**

Salazar (2013) “A partir de la definición y aplicaciones es posible inferir el impacto que produce en el gobierno, en los ciudadanos, en los empleados y en las empresas la implementación del gobierno electrónico. En los ciudadanos, trae consigo los siguientes beneficios: El estado en la

prestación de los servicios públicos reduce tiempos y costos. Robustece la transparencia de las entidades gubernamentales. Existe más y mejor participación de la sociedad civil. Existe un mejor control social de parte de los ciudadanos, Se fortalece la gobernabilidad. En los ciudadanos se genera los siguientes impactos: El estado se acerca más al ciudadano. Los ciudadanos coparticipan activamente en la toma de decisiones. Los ciudadanos logran mayor información acerca de los recursos y bienes públicos. Los ciudadanos ven reducido los costos en sus trámites administrativos. Los ciudadanos evitan estar desplazándose a las entidades públicas. Los ciudadanos disminuyen sus tiempos para realizar trámites administrativos. En el gobierno, trae consigo los siguientes beneficios: Se mejorar los procesos y procedimientos en la administración pública. Existe una mejor comunicación y coordinación intergubernamental. Se generan espacios colaborativos para el trabajo y para la prestación de servicios públicos. Se articulan las políticas públicas. Se oriente transversalmente la modernización del estado. Se articulan y se desarrollan las competencias y capacidades gubernamentales. En el estado se genera los siguientes impactos: Se implanta un proceso de modernización del estado en todos sus niveles. El estado mejora su comunicación e integración con los ciudadanos y los empresarios. La gestión pública se orienta y se focaliza al ciudadano y al empresariado. Disminuyen las colas en las entidades gubernamentales. Se simplifican los trámites administrativos. Se reducen los costos en materiales, suministros y otros similares. Se transparenta el uso de los bienes y recursos del estado. Se rinde cuentas económicas, financieras y presupuestales a los ciudadanos. Existe un mejor clima laboral en los empleados públicos. Se optimiza los recursos humanos. En las empresas, trae consigo los siguientes beneficios: Las empresas mejoran las relaciones comerciales y de transparencia con el estado. Aligeran los trámites de los procesos tradicionales, sustituyéndolos por trámites en línea. Permite un clima favorable para los negocios. Los empresarios poner mayor interés en los quehaceres diario de la empresa. En las empresas se

generan los siguientes impactos: Se mejora la interrelación con el gobierno. Las empresas tienen mayores facilidades para formalizarse y cumplir sus obligaciones. Reducen los costos en trámites y servicios. En las empresas se generan los siguientes impactos: Las empresas mejoran sus ventas con el estado. Reducen sus costos y tiempos en trámites de ventas al estado. Las empresas ganan confianza con el estado. Las empresas buscan modernizar su administración electrónica. Los directivos llegan a conocer la normatividad estatal de contrataciones”.

#### **2.2.1.1.11. El gobierno electrónico en el Perú**

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2013). “Las políticas, planes y proyectos de gobierno electrónico se implantan en contextos y paradigmas culturales, económico, políticos y sociales totalmente cambiantes. Veamos una versión retrospectiva del proceso de implantación del sistema del gobierno electrónico en el Perú. Primera etapa. Los primeros pasos (2000-2003): Es el inicio de un nuevo siglo que trae consigo cambios en el campo tecnológico y de las telecomunicaciones. En este contexto se establecen las políticas públicas para la instalación de manera masiva los servicios de internet; por lo que se dieron las condiciones para la implantación masiva y progresiva en todas las entidades estatales las tecnologías de información y comunicación, para mejorar y hacer más eficiente la administración pública. En dicho periodo se crea el portal del estado peruano, órgano dependiente de la presidencia del consejo de ministros, era el único punto de acceso a los servicios de internet para acceder a la prestación de servicios, procedimientos e información que brindan las entidades estatales. Se creó el proyecto educativo Huascarán, con el objetivo de desarrollar una red a nivel nacional, con acceso a diversas fuentes de información con el propósito de mejorar y optimizar la calidad de los servicios educativos, especialmente en las zonas rurales y urbano marginales. En este periodo, también se prioriza el principio de difusión y publicación estatal, por ello las entidades gubernamentales en sus portales web respectivos, publicaban información

referido a presupuesto, compras estatales, licitaciones y otros. Consecuentemente se establecieron lineamientos y normas para el desarrollo del sistema electrónico de adquisiciones y contrataciones del estado, por lo que se crea el consejo superior de contrataciones del estado, esta entidad se encarga de administrar el sistema electrónico de adquisiciones y contrataciones antes referido. Segunda etapa. Institucionalización y organización (2003-2005): Esta etapa se da inicio con la ejecución del programa de modernización y descentralización del estado, esta labor es desarrollada por la presidencia del consejo de ministros, por intermedio de la secretaría de gestión pública. El programa antes referido, contaba con un componente denominado gobierno electrónico. Esta etapa fue importante para institucionalizar la sociedad de la información y el gobierno electrónico; es así que se crea la comisión multisectorial para el desarrollo de la sociedad de la información; se fusiona la sub jefatura de informática del instituto nacional de estadística e informática con la presidencia del consejo de ministros; y se aprueba el primer reglamento de organización y funciones de la presidencia del consejo de ministros, y por primera vez en este reglamento se hace referencia la oficina nacional de gobierno electrónico e informática, consecuentemente dándose por creada la oficina referida, esta oficina tiene competencia para dirigir y supervisar el sistema nacional de informática, así como plantear dirigir las políticas del gobierno electrónico en todo el país. Posteriormente a la comisión multisectorial para el desarrollo de la sociedad de la información, se le encarga la elaboración del plan de desarrollo de la sociedad de la información y la agenda digital del Perú. En esta etapa se desarrollaron importantes cambios y avances en la relación del estado y del propio gobierno con el empresariado peruano; sobre todo referido a la instalación y uso sistema electrónico de adquisiciones y contrataciones del estado para que las empresas puedan vender al estado. Tercera etapa. Consolidación (2005-2011): Se publica la ley de promoción de acceso a internet para personas con discapacidad, en el que enfatiza la

importancia de los portales, páginas web, infraestructura y espacios físicos en las cabinas públicas para las personas con discapacidad. Se publica el plan de desarrollo de la sociedad de la información y la agenda digital peruana, el cual le daba sostenibilidad e institucionalidad a las políticas de la sociedad de la información. Otro hito importante que marcó el desarrollo del gobierno electrónico, fue a raíz de los tratados de libre comercio firmados con Estados Unidos, en el que se incluye aspectos referidos al comercio electrónico, telecomunicaciones y propiedad intelectual. Es así que, en materia de gobierno electrónico, se plantea la priorización de la implantación del gobierno electrónico en las entidades del estado y en materia de agenda digital implementar portales web para desarrollar y optimizar las relaciones del estado con los ciudadanos y los empresarios. Se crea el portal de servicios al ciudadano y empresas, adscrito al portal del estado peruano, que es un sistema de información mediante internet acerca de los procedimientos, requisitos, derechos, plazos y otros establecidos en el texto único de procedimientos administrativos de las entidades estatales. Se crea la ventanilla única del comercio exterior, el mismo que tiene utilidad para obtener permisos, licencias, certificaciones y autorizaciones que se exigen como requisitos por partes de las entidades estatales que corresponden, para realizar actividades de exportación e importación de bienes. Por otro lado, en esta etapa el ministerio de educación, dio inicio al programa de entrega de laptops a profesores y alumnos en áreas rurales del Perú, esto como parte del nuevo modelo de enseñanza e integración de las tecnologías de información y comunicación al sistema educativo. Se creó el sistema de ventanilla única y el sistema integrado de servicios públicos virtuales, los cuales favorecieron para que los privados constituyan sus empresas mediante procedimientos digitales en línea. La oficina nacional de gobierno electrónico e informática, se convierte en órgano eminentemente técnico especializado al interior de la presidencia del consejo de ministros. Se dan las primeras acciones en materia de interoperabilidad en el estado con la aprobación de los

lineamientos y estrategias para las interconexiones de los equipos electrónico de información entre las instituciones del estado. Se firma un convenio internacional con el propósito de elaborar el plan maestro de gobierno electrónico. Se crea el grupo de trabajo llamado coordinadora de respuestas a emergencias en redes teleinformáticas de la administración pública, con el propósito de dar apoyo para mejorar los estándares de seguridad de la información y comunicación de las entidades estatales. Se instauró como política nacional de obligatorio cumplimiento, que el Perú cuente con una red dorsal nacional de fibra óptica que permita el acceso de los ciudadanos a los servicios de internet de banda ancha. En este sentido adscrita al ministerio de transportes y comunicaciones se creó la comisión multisectorial temporal encargada de la elaboración del plan nacional para el desarrollo de la banda ancha en el país. Finalmente se crea el centro de atención telefónica aló, como un servicio público integrado de atención dirigida a los ciudadanos y empresarios Cuarta etapa. Gobierno Electrónico en marcha (2011 en adelante): Es un periodo de grandes avances, de los cambios e innovaciones tecnológicas, donde el principal actor es la oficina nacional de gobierno electrónico e informática. Cuyo objetivo principal es garantizar el acceso directo y universal a internet; en este propósito se aprobó el plan de desarrollo de la sociedad de la información. La oficina nacional de gobierno electrónico e informática es reconocida como la secretaría técnica de la comisión multisectorial para el seguimiento y evaluación del plan de desarrollo de la sociedad de la información, cuyo propósito es llegar a ser una sociedad de la información y del conocimiento en forma activa y productiva, caracterizada por ser democrática, abierta, inclusiva y que sirva con igualdad de oportunidades a todos los peruanos. La agenda digital 2.0 aprobada en el año 2011, propone ocho objetivos con sus correspondientes estrategias, y éstas son las siguientes: 1. Garantizar el acceso inclusivo, democrático de la ciudadanía de las zonas rurales, urbanas, especialmente de las zonas urbano marginales a la sociedad de la información. 2. Difundir, expandir e integrar

el desarrollo de competencias y capacidades para el acceso e ingreso de la ciudadanía a la sociedad de la información y del conocimiento. 3. Asegurar mejores opciones de uso e internalizar de las tecnologías de información y comunicación, el cual garantice la inclusión social de los ciudadanos, el libre ejercicio ciudadano y el acceso de las personas a los servicios sociales y a los servicios públicos; garantizar los índices de desarrollo humano en pleno cumplimiento de los objetivos y metas del milenio. 4. Promover las investigaciones y el desarrollo de los cambios e innovaciones de las tecnologías de información y comunicación, y que éstas estén como fundamento en las prioridades para lograr el desarrollo nacional. 5. Desarrollar procesos de innovaciones en la producción de bienes y servicios, para ello es importante aplicar tecnologías de información y comunicación para lograr la productividad, eficiencia y competitividad. 6. Promover que las empresas e industrias nacionales desarrollen las tecnologías de información y comunicación para que sean más competitivas e innovadoras en el mercado nacional e internacional. 7. Las entidades estatales a través del gobierno electrónico deben orientar su trabajo hacia la atención focalizada de los ciudadanos y empresarios. 8. La agenda digital 2.0 debe insertarse en las políticas del nivel de gobierno nacional, regional, local y sectorial, con el propósito de desarrollar la sociedad de la información y del conocimiento. El séptimo objetivo específicamente está referido al desarrollo del gobierno electrónico, y para lograr este objetivo se han establecido seis estrategias siguientes: 1. Promover la interpolaridad entre las entidades estatales para promover la integración, el desarrollo, la cooperación para la prestación de mejores servicios públicos a la ciudadanía. 2. Atender a los ciudadanos con información digital, prestación de servicios públicos de manera digital, prestación de trámites administrativos de manera digital, y otros similares. 3. Establecer mecanismos y estrategias para garantizar el acceso seguro y oportuno a la información pública, garantizar la participación de la ciudadanía como un componente para contribuir a la gobernabilidad y



transparencia de la administración gubernamental. 4. Implantar políticas, estrategias y mecanismos para garantizar la seguridad de la información. 5. Optimizar los desempeños, competencias y capacidades de los servidores públicos, así como de los ciudadanos para acceder y hacer un uso efectivo de los servicios y sistemas del gobierno electrónico. 6. Mejorar, innovar y actualizar la normativa para una mejor implantación y funcionamiento del sistema de gobierno electrónico. El plan de acción de gobierno abierto del Perú, en el que participó la oficina nacional de gobierno electrónico e informática, establece los siguientes cuatro compromisos para el periodo del 2012 al 2014: 1. Optimizar y perfeccionar los rangos de transparencia y acceso a la información que brindan los gobiernos. 2. Impulsar y dinamizar la participación ciudadana. 3. Incrementar la integridad pública. 4. Impulsar el gobierno electrónico para una mejora de manera sostenida de los servicios públicos. El cuarto compromiso de este plan de acción que está referido a impulsar el gobierno electrónico, y plantea los diez siguientes compromisos: 1. Impulsar una progresiva gestión de datos abiertos entre las instituciones estatales. 2. Disminuir las brechas digitales, para lo cual establecer políticas de inclusión social y alfabetización informático, concordante a la realidad social, cultura y geográfico del Perú. 3. Realizar seguimiento a la agenda digital peruana 2.00, incluyendo en este proceso a la ciudadanía, para lo cual se debe constituir una comisión multisectorial de seguimiento de la mencionada agenda. 4. Utilizando la plataforma de interoperabilidad promover e incrementar los servicios digitales a los ciudadanos y empresarios, para así reducir los tiempos para dar respuesta de tramites a los administrados. 5. Impulsar y consolidar la integración del sistema integrado de administración financiera, con el sistema electrónico de adquisiciones y contrataciones del estado, con el sistema nacional de programación multianual y gestión de inversiones, antes sistema nacional de inversión pública, así como con otros sistemas administrativos electrónicos. 6. Dotar el marco normativo necesario para promover que las

entidades estatales del nivel de gobierno nacional, regional y local, implanten mejorar en la atención administrativa a los ciudadanos. 7. Estandarización y simplificar los sistemas y procedimientos administrativos y documentarios en los niveles de gobierno nacional, regional y local, impulsando el uso de las firmas y certificaciones digitales. 8. Estimular la implantación de gestiones y trámites documentarios de manera digital y en línea, capacitando al personal administrativo en la gestión y uso de instrumentos tecnológicos y digitales. 9. Implementar un marco normativo jurídico y tecnológico estandarizado nacional e internacionalmente. 10. Garantizar la seguridad y protección de los sistemas de información público, para evitar la intromisión de los ciberdelincuentes; para lo cual formular e implementar políticas de seguridad informática. En esta etapa se crea la plataforma de interoperabilidad del estado, con la finalidad de permitir una mejor articulación de las entidades estatales para ofrecer mejores servicios a la ciudadanía; dándose inicio así al cumplimiento de la primera estrategia del objetivo de la agenda digital 2.00; iniciándose así la formulación de la política y el plan nacional de gobierno electrónico para el periodo 2013-2017. Se fortalecieron los proyectos informáticos de gobierno electrónico de las otras entidades estatales. Así en el ámbito de la salud el ministerio de salud presentó el sistema de georreferencia que permite localizar los hospitales, centros y puestos de salud en todo el Perú. En el ámbito de la identidad y nacimiento con la participación del ministerio de salud y el registro nacional de identificación y estado civil presentan el sistema de nacimientos en línea como un sistema web, este sistema registra a los recién nacidos generando el certificado de nacido vivo en las entidades de salud donde se prestan servicios de partos. En el ámbito de firmas y certificaciones digitales, en el año 2012 el registro nacional de identificación y estado civil entregó certificados digitales a las entidades estatales con la finalidad de promover su uso en los procedimientos administrativos y en los servicios ofertados por canales electrónicos. En

este periodo se firmaron convenios de certificación digital entre diversas entidades estatales, entre el ministerio del interior y el ministerio público, ente la superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria y la superintendencia nacional de los registros públicos, entre la superintendencia de banca, seguros y AFP y la presidencia del consejo de ministros. El registro nacional de identificación y estado civil ha suscrito convenios con la junta de decanos de los colegios de notarios del Perú, con el colegio de notarios de Lima, con el colegio de notarios de San Martín, y las municipalidades de Miraflores, Los Olivos, San Juan de Miraflores, San Borja y Jesús maría, entre otros”.

#### **2.2.1.1.12. Herramientas jurídico legales para la implementación y gestión del gobierno electrónico en el Perú**

ONGEI (2021) “Las iniciativas de gobierno electrónico también están influidas por las leyes y reglamentos, que se pueden convertir en incentivos y catalizadores, pero también en barreras y retos a ser superado. Un aspecto relevante del sistema de gobierno electrónico, es la dación de todo un marco legal que reglamente los procesos y procedimientos para la implantación de las tecnologías de información y comunicación en el ámbito de operaciones administrativas y de gestión de todas las entidades estatales y en el proceso de sus relaciones con los ciudadanos y las empresas y el público en general. En este sentido, la ONGEI presenta la normativa general que rige a la sociedad de la información, al gobierno electrónico, a las tecnologías de información y comunicación y, en general, a la administración electrónica en el Perú, y clasifica la normatividad del gobierno electrónico en 25 ámbitos: 1. Leyes marco para el gobierno electrónico: Ley N° 29158 - Ley orgánica del poder ejecutivo. Ley N° 2765- Ley marco de modernización de la gestión del Estado. Ley N° 27444 - Ley del procedimiento administrativo general. Decreto Legislativo N° 1272, que modifica la Ley N° 27444, Ley de procedimiento administrativo general y deroga la Ley N° 29060, Ley del silencio administrativo. Ley N° 29091 - Ley del silencio administrativo. Ley

Nº 27806 - Ley de transparencia y acceso a la información pública Decreto Supremo Nº 043-2003-PCM- Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27806 La Ley Nº 28056, Ley marco del presupuesto participativo, establece la obligatoriedad de publicación en el portal de transparencia de la entidad municipal. Decreto Supremo Nº 345-2018-EF, Aprueba la política nacional de competitividad y productividad. Decreto Supremo Nº 237-2019-EF, Aprueba plan de competitividad y productividad 2019-2030. Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS, que aprueba texto único ordenado de la Ley 27444- Ley de procedimiento administrativo general. 2. Leyes de institucionalización del gobierno electrónico: Decreto Legislativo Nº 604 - Ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI) (Norma el Sistema Nacional de Informática). Decreto Supremo Nº 066-2003-PCM - fusionan la sub jefatura de informática del Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI y la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de su Secretaría de Gestión Pública. Decreto Supremo Nº 063-2007-PCM - Reglamento de organización y funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, modificado por el Decreto Supremo Nº 057-2008-PCM, Decreto Supremo Nº 010-2010-PCM, el Decreto Supremo Nº 079- 2011-PCM, el Decreto Supremo Nº 022-2017-PCM y normas afines y conexas. 3. Leyes de la sociedad de información: Ley Nº 17930 Crea la agencia para el desarrollo del gobierno electrónico. Ley Nº 18046, que cambia la denominación de agencia para el desarrollo del gobierno electrónico a agencia para el desarrollo del gobierno de gestión electrónica y la sociedad de la información y el conocimiento. Resolución Ministerial Nº 181-2003-PCM - Crea la Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (CODESI) y sus modificatorias. Decreto Supremo Nº 048-2008-PCM - Aprueban la reestructuración de la comisión multisectorial para el seguimiento y evaluación del plan de desarrollo de la sociedad de la información en el Perú – la Agenda digital peruano. Decreto Supremo Nº 066-2011-PCM - Aprueban el plan de desarrollo de la sociedad de la información en el Perú - la Agenda Digital

Peruana 2.0. 4. Leyes estratégicas de gobierno electrónico: Resolución Ministerial N° 061-2011-PCM - Aprueban lineamientos que establecen el contenido mínimo de los planes estratégicos de gobierno electrónico. Resolución Ministerial N° 019-2011-PCM - Aprueban la formulación y evaluación del plan operativo informático de las entidades de la administración pública y su guía de elaboración. Decreto Supremo 109-2012-PCM, se formuló la estrategia para la modernización de la gestión pública, lo que conllevó a la emisión de la Resolución Ministerial 085-2012-PCM, mediante la cual se aprobó el plan de acción de gobierno abierto del Perú. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM - Política nacional de modernización de la gestión pública. Decreto Supremo N° 081-2013-PCM - Aprueban la política nacional de gobierno electrónico 2013- 2017. Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba Ley de gobierno digital. Decreto de Urgencia N° 006-2020, Crea el sistema nacional de transformación digital. Decreto de Urgencia N° 007-2020, aprueban el marco de confianza digital. Decreto Supremo N° 029-2021- PCM, que aprueba reglamento del Decreto Legislativo N° 1412- Ley de gobierno electrónico. 5. Leyes para la seguridad de la información: Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM - Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 17799: 2007. EDI. Tecnología de la información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información de la segunda edición en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. Resolución Ministerial N° 360-2009-PCM - Crean el grupo de trabajo denominado coordinadora de respuestas de emergencias a redes teleinformáticas de la administración pública del Perú (PECERT). Resolución Ministerial N° 197-2011-PCM - Establecen fecha límite para que diversas entidades de la administración pública implementen el plan de seguridad de la información dispuesto en la norma técnica peruana NTPISO/IEC 17799: 2007.EDI. Tecnología de la información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. Resolución Ministerial N° 129-2012-PCM - Aprueban el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO /IEC 27001:2008. EDI. Tecnología de

la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de seguridad de la información. Requisitos en todas las entidades integrantes del sistema nacional de informática. RM N° 620-2019 MINEDU, aprueba plan de gobierno digital del Ministerio de Educación 2020-2022. 6. Leyes para el licenciamiento de software: Decreto Supremo N° 013-2003-PCM - Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de software en entidades y dependencia del sector público. Decreto Supremo N° 037-2005-PCM - Modifican el Decreto Supremo N° 013- 2003-PCM, fijando plazo para que las entidades públicas cumplan con inventariar el software que utilizan. Decreto Supremo N° 002- 2007-PCM - Modifican Decreto Supremo N° 013-2003- PCM y establecen disposiciones referidas a licenciamiento de software en las entidades de la administración pública. Decreto Supremo N° 053-2008-PCM - Modifica el artículo 4 del Decreto Supremo N° 013-2003-PCM para el cumplimiento de la administración pública de las normas vigentes en materia de derechos de autor en el marco de la reforma del Estado y la implementación del acuerdo de promoción comercial Perú-Estados Unidos. Decreto Supremo N° 077-2008- PCM. Modifican el artículo 4° Decreto Supremo N° 013-2003.PCM, para el cumplimiento de la administración pública de las normas no vigentes en materia de derechos de autor en el marco de la reforma del Estado y la implementación del acuerdo de promoción comercial Perú-Estados Unidos. Decreto Supremo N° 076-2010-PCM - Decreto Supremo que modifica el Decreto Supremo N° 013- 2003-PCM estableciendo disposiciones referidas a las adquisiciones de computadoras personales que convoquen las entidades públicas. Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM - Aprueban guía para la administración eficiente del software legal en la administración pública. Resolución Ministerial N° 139- 2004-PCM- Aprueban Guía Técnica sobre Evaluación de Software para la Administración Pública. Ley N° 28612 - Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. Decreto Supremo N° 024- 2006-PCM - Reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del

software en la administración pública. 7. Leyes seguridad ciudadana: Decreto Legislativo N° 1135 - Ley de organización y funciones del ministerio del interior (MININTER). El Título VII trata sobre gobierno electrónico de orden interno y orden público. 8. Leyes de correo electrónico: Ley N° 28493 - Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado. Decreto Supremo N° 031-2005-MTC - Reglamento de la Ley N° 28493 que regula el envío del correo electrónico comercial no solicitado. Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI - Aprueban directiva sobre normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la administración pública. 9. Ley de portales electrónicos: Decreto Supremo N° 060-2001-PCM - Crean el portal del estado peruano como sistema interactivo de información a los ciudadanos a través de internet y normas afines y conexas. Decreto Supremo N° 032-2006-PCM - Crean el portal de servicios al ciudadano y empresas (PSCE). Decreto Supremo N° 019-2007-PCM - Se establece el uso de la ventanilla única del estado a través del portal del servicio al ciudadano y empresas y se crea el sistema integrado de servicios públicos virtuales (SISEV). Ley N° 29091 - Ley que modifica el párrafo 38.3 del artículo 38 de la Ley N° 27444- Ley del procedimiento administrativo general, y establece la publicación de diversos dispositivos legales en el portal del estado peruano y en portales institucionales. Decreto Supremo N° 004-2008-PCM - Aprueban reglamento de la Ley N° 29091 - Ley que modifica el párrafo 38.3 del artículo 38 de la Ley N° 27444 - Ley del procedimiento administrativo general y establece la publicación de diversos dispositivos legales en el portal del Estado peruano y en portales institucionales. Decreto Supremo N° 063-2010-PCM - Aprueban la implementación del portal de transparencia de estándar en las entidades de la administración pública. Resolución Ministerial N° 200-2010-PCM - Aprueban directiva lineamientos para la implementación del portal de transparencia estándar en las entidades de la administración pública. Decreto Supremo N° 069-2011-PCM - Crean el portal de información de datos espaciales del Perú (GEOIDEP). Decreto Supremo N° 086-2012-PCM -

Crean el portal del comité coordinador permanente de la infraestructura de datos espaciales del Perú (CCIDEP). Ley N° 30860- Ley de fortalecimiento de la ventanilla única del comercio exterior. Decreto Supremo N° 008-2020-MINCETUR, que aprueba reglamento de la Ley N° 30860- Ley de fortalecimiento de la ventanilla única del comercio exterior. 10. Leyes de página web: Ley N° 28119 - Modificada por la Ley N° 29139 - Prohíbe el acceso a menores de edad a páginas web de contenido pornográfico y cualquier otra forma de comunicación. Decreto Supremo N° 025-2010-ED. Aprueban reglamento de la Ley N° 28119, modificada por la Ley N° 29139, Ley que prohíbe el acceso a menores de edad a páginas web de contenidos pornográficos y cualquier otra forma de comunicación en red de igual contenido, en cabinas públicas de internet. Ley N° 28530 - Ley de promoción de acceso al servicio de internet para personas con discapacidad y de adecuación del espacio físico en cabinas públicas de internet. Decreto Supremo N° 013-2009-MIMDES - Aprueban reglamento de la ley de promoción de acceso al servicio de internet para personas con discapacidad y de adecuación del espacio físico en cabinas públicas de internet. Resolución Jefatural N° 234-2001-INEI - Directiva Normas y procedimientos técnicos sobre contenidos de las páginas web en las entidades de la administración pública. Resolución Ministerial N° 126-2009-PCM - Aprueban lineamientos para la accesibilidad a páginas web y aplicaciones para telefonía móvil para las instituciones públicas del Sistema Nacional de Informática. 11. Leyes del dinero electrónico: Ley N° 29985 - Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera. Decreto Supremo N° 090-2013-EF - Reglamento de la Ley N° 29985, Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera. 12. Leyes de historias clínicas electrónicas: Ley N° 30024 – Ley que crea el registro nacional de historias clínicas electrónicas. 13. Ley de nombres de dominio: Resolución Jefatural N° 207-2002-INEI - Aprueban directiva normas técnicas para la asignación de nombres de dominio de las entidades de la



administración pública. Resolución Ministerial N° 285-2005-PCM - Constituyen comisión multisectorial de políticas del sistema de nombres de dominio. 14. Leyes de firmas y certificados digitales: Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales. Ley N° 27310 - Ley que modifica el artículo 11 de la Ley N° 27269. Ley N° 27291 - Ley que permite el uso de medios electrónicos para la manifestación de voluntad y la utilización de la firma electrónica. Decreto Supremo N° 052-2008-PCM- Reglamento de la ley de firmas y certificados digitales. Decreto Supremo N° 070-2011-PCM- Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N° 27269, Ley de firmas y certificados digitales y establece normas aplicables al procedimiento registral en virtud del Decreto Legislativo N° 681 y ampliatorias. Decreto Supremo N° 105-2012-PCM - Establecen disposiciones para facilitar la puesta en marcha de la firma digital y modifican el Decreto Supremo N° 052-2008- PCM - Reglamento de la Ley de firmas y certificados digitales. 15. Leyes de interoperabilidad: Decreto Supremo N° 081-2006-PCM - Exoneran del pago de derechos, tasas o precios públicos a entidades que requieran información de otra entidad de la administración pública. Resolución Ministerial N° 381-2008- PCM - Aprueba los lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado. Decreto Supremo N° 083-2011-PCM - Crean la plataforma de interoperabilidad del Estado (PIDE). Ley N° 28977 - Ley de facilitación del comercio exterior. Decreto Supremo N° 010-2007-PCM - Reglamento para la implementación de la ventanilla única de comercio exterior. Ley N° 29792 - Ley de creación, organización y funciones del ministerio de desarrollo e inclusión social. Decreto Legislativo N° 1130 Ley de creación de la superintendencia de migraciones. 16. Leyes para la constitución de empresas en línea: Decreto Supremo N° 049-2007-PCM - Precisan los alcances de la segunda disposición complementaria transitoria del Decreto Supremo N° 019-2007-PCM que establece el uso de la Ventanilla Única del Estado a través del portal de servicios al ciudadano y empresas y se crea el sistema

integrado de servicios públicos virtuales. Decreto Supremo N° 058-2007-PCM - Dictan disposiciones referidas a la participación de los notarios en el servicio de constitución de empresas a través del sistema integrado de servicios públicos virtuales de la ventanilla única del estado. Resolución Ministerial N° 137-2008-PCM - Establecen requisitos y condiciones para que los notarios participen en el servicio de constitución de empresas a través del sistema integrado de servicios públicos virtuales (SISEV). Resolución Superintendencia Nacional de los Registros Públicos N° 320-2010- SUNARP/SN - Establecen la atención preferente de los servicios registrales de ámbito nacional: reserva de nombre en línea, publicidad certificada literal y publicidad simple. 17. Leyes para la infraestructura de datos espaciales del Perú (IDEP): Resolución Ministerial N° 126-2003-PCM - Constituyen el comité coordinador de infraestructura de datos espaciales - IDEP. Resolución Ministerial N° 325-2007-PCM - Constituyen el comité coordinador permanente de la infraestructura de datos espaciales del Perú (CCIDEP). Resolución Ministerial N° 036-2011-PCM - Modifican el artículo 4 de la R.M. N° 325-2007-PCM, incorporando entidades al comité coordinador de la infraestructura de datos espaciales del Perú (CCIDEP). 18. Leyes de gobierno abierto: Resolución Ministerial N° 085-2012- PCM- aprueban el plan de acción del Perú para su incorporación a la sociedad de gobierno abierto. 19. Leyes de protección de datos personales: Ley N° 29733 - Ley de protección de datos personales. Decreto Supremo N° 003-2013-JUS - Reglamento de la Ley N° 29733. 20. Leyes de banda ancha – fibra óptica: Decreto Supremo N° 034-2010-MTC - Se establece como política nacional la implementación de una red dorsal de fibra óptica para facilitar a la población el acceso al servicio de internet de banda ancha y promover la competencia en la prestación de este servicio. Ley N° 29904 - Ley de promoción de la banda ancha y construcción de la red dorsal nacional de fibra óptica. El reglamento de la Ley N° 29904 - Ley de promoción de la banda ancha y construcción de la red nacional de fibra óptica, tiene como objeto establecer los principios, reglas y disposiciones complementarias

para la aplicación de la Ley N° 29904 - Ley de promoción de la banda ancha y construcción de la red dorsal nacional de fibra óptica, Decreto Supremo 014-2013-MTC. 21. Leyes para los delitos informáticos: Ley N° 27309 - Ley que incorpora los delitos informáticos al código penal. 22. Leyes del voto electrónico: Ley N° 29603 - Ley que autoriza a la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE) a emitir las normas reglamentarias para la implementación gradual y progresiva del voto electrónico. Decreto Supremo N° 2011-2010-J/ONP - Aprueban reglamento del voto electrónico. 23. Leyes para el archivo de documentos con valor legal Micro formas: Decreto Legislativo N° 681 - Dictan normas que regulan el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo de documentos e información tanto respecto a la elaborada en forma convencional cuanto a la producida por procedimientos informáticos en computadoras. Ley N° 26612 - Modifican el Decreto Legislativo N° 681 mediante el cual se regula el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo de documentos e información. Decreto Legislativo N° 827 - Amplían los alcances del Decreto Legislativo N° 681 a las entidades públicas a fin de modernizar el sistema de archivos oficiales. Decreto Supremo N° 009-92-JUS - Reglamento del Decreto Legislativo N° 681, sobre el uso de tecnologías de avanzada en materia de archivos de las empresas. Decreto Supremo N° 001-2000-JUS - Aprueban el reglamento sobre la aplicación de normas que regulan el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo de documentos e información a entidades públicas y privadas. 24. Leyes de teletrabajo: Ley N° 30036 - Ley que regula el teletrabajo. 25. Leyes de repositorios digitales: Ley N° 30035 - Ley que regula el repositorio nacional digital de ciencia, tecnología e innovación de acceso abierto. 26. Leyes de metodologías digitales para la construcción: Resolución Ministerial N° 242- 2019-VIVIENDA, aprueba lineamientos generales para uso del BIM en proyecto de construcción. Decreto Supremo N° 289-2019-EF, aprueba disposiciones para la incorporación progresiva del BIM en la Inversión Pública. Resolución Directoral N° 007-2020-EF/63.01,

aprueban los lineamientos para la utilización de la metodología BIM en la inversión pública”.

#### **2.2.1.1.13. Limitaciones en el Perú para el desarrollo del gobierno electrónico**

Allauca (2017) “El sistema de gobierno electrónico enfrenta cuatro barreras que dificultan su despliegue y desarrollo, estos son los siguientes: 1. No hay recursos económicos asignados presupuestados para emprender y desarrollar un sistema integrado y articulado de gobierno electrónico. Los gobiernos no le dan la prioridad e importancia del caso en los distintos pliegos presupuestarios, ni mucho menos en el presupuesto de la república. 2. En el Perú no se han desarrollado capacidades ni profesionales altamente calificados en materia hardware, software, redes para impulsar un sistema de gobierno electrónico, es decir, no se cuenta con el capital humano necesario. 3. No se cuenta con la suficiente infraestructura y la cobertura necesaria para dar y alcanzar un servicio suficiente a la mayor cantidad de ciudadanos. Se requiere seguir invirtiendo en dorsales de fibra óptica para integrar con los servicios de internet a todo el país. 4. Es totalmente insuficiente y dependiente la industria nacional de la tecnología de la información; este es otro factor determinante que retrasa los avances de la implantación del sistema de gobierno electrónico en las entidades estatales. Somos dependientes del hardware, software. Frente a estas limitaciones y dificultades para el avance y desarrollo del gobierno electrónico, se plantea el plan nacional de gobierno corporativo, como posible alternativa de solución. Al ritmo de avance antes descrito, se requeriría un periodo de tiempo todavía muy prolongado para alcanzar un nivel óptimo de gobierno electrónico. Si se diseñan políticas y planes por fases evolutivas se podría lograr en el mediano plazo un sistema de gobierno electrónico más eficiente, más integrado y más articulado en todo el país, y sobre todo es necesario desarrollar el componente de interoperabilidad entre las entidades estatales,

que permitan producir unas bases sólidas para un gobierno electrónico más transversal, proactivo y transaccional. Y para el largo plazo sería posible que los componentes más importantes del gobierno electrónico se pueden implantar mediante las alianzas estratégicas con el sector privado mediante la modalidad de alianzas público privado”.

#### **2.2.1.1.14. Ente rector del sistema nacional de informática**

ONGEI (2021) “El ente Rector del Sistema Nacional de Informática, encargado de implementar la Política Nacional de Gobierno Electrónico es la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática y tiene las siguientes funciones: Emitir directivas, normas administrativas y lineamientos para la aplicación en el sistema informático. Plantear, coordinar, supervisar y hacer cumplir las normas y la estrategia nacional para el sistema de gobierno electrónico. Desplegar acciones dirigidas al afianzamiento y desarrollo del sistema nacional de informática. Controlar y coordinar la articulación funcional de los sistemas informáticos de las entidades estatales e impulsar el desarrollo de sistemas y aplicaciones de utilidad común en la gestión pública. Controlar y supervisar los portales web de las entidades estatales para facilitar las interrelaciones entre entidades estatales, así como con la ciudadanía. Gestionar el portal del estado. Alcanzar lineamientos y orientaciones de política para el sistema de contrataciones del estado en línea. Ofrecer asistencia técnica a todas las entidades estatales para la implantación de proyectos tecnológicos. Alcanzar propuestas para promover el proceso de innovaciones y cambios tecnológicos en las entidades estatales. Autorizar los estándares tecnológicos para garantizar la seguridad de los sistemas de información en las entidades gubernamentales. Promover encuentros técnico profesionales entre el sector público y privado, con la finalidad de consensuar y coordinar para potenciar y optimizar los distintos esfuerzos y trabajos para un mejor aprovechamiento de las innovaciones tecnológicas aplicables a la modernización de la administración pública. Emitir recomendaciones y

opiniones técnicas en el marco de su competencia en materia de leyes, proyectos, normas y otros que la alta dirección la requiera”.

#### **2.2.1.1.15. Políticas para el desarrollo del gobierno electrónico en el Perú**

Molina (2017). “Las estrategias del gobierno electrónico está en función a tres temas: (a) Los ciudadanos como centro y foco del proceso de gobierno electrónico; (b) Modernización de la administración pública y transparencia de la gestión pública; (c) Posicionamiento sostenido en el contexto nacional e internacional del proceso de implantación del gobierno electrónico. El ciclo de las políticas públicas constituye un espacio virtuoso que permite realizar un proceso de seguimiento y evaluación de los objetivos y estrategias planteadas. Esto permite un proceso de rediseño y fortalecimiento de acciones a seguir a fin de desplegar el gobierno electrónico en todo el país. Las actuales políticas públicas del gobierno electrónico del Perú, tienen origen en la Política Nacional de Gobierno Electrónico para el periodo 2013-2017. Este proceso se caracterizó por una amplia consulta y socialización con las siguientes entidades: MINSA, CEPLAN, MTC, FITEL, CONCYTEC, RENIEC, MINAG, MININTER, MINEDU, ANA, MIDIS, CNC-MEF, SGP, MIMP y otras entidades que conforman el Sistema Nacional de Informática, así mismo se socializó entre representantes de entidades públicas, privadas y sociedad civil y academia. La política nacional de gobierno electrónico está sustentada en políticas de gran envergadura como la Agenda Digital Peruana 2.0 en relación con los objetivos y estrategias planteados para lograr el desarrollo de la Sociedad de la Información en el primer Plan Estratégico de Desarrollo Nacional Plan Bicentenario 2021; asimismo las políticas de gobierno electrónico tiene su origen en las políticas públicas de tipo institucional como la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, políticas de corte económico para el fomento del crecimiento y desarrollo nacional como la Agenda de Competitividad 2012-2013 y en la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico 2006. Y las cinco políticas para el desarrollo del gobierno electrónico son las siguientes: 1. Robustecer el sistema del gobierno electrónico en las entidades estatales, promoviendo su

interoperabilidad y el flujo de datos con el propósito de mejorar la prestación de servicios públicos a los ciudadanos, siendo necesario para ello el desarrollo de planes, políticas y proyectos para la implantación del gobierno electrónico, que permitan reducir tiempos y costos en los procesos de prestación de servicios públicos a los ciudadanos y empresarios; y que se note la simplificación administrativa. 2. Que el estado mediante sus dependencias esté más cerca cada vez al ciudadano, para ello se hace uso de las tecnologías de información que garanticen el acceso oportuno a la información pública, contribuyendo así a la gobernabilidad, a la transparencia, a la lucha contra la corrupción. Para ello será necesario adecuar el marco legal para que la gestión pública sea más eficiente, con enfoque de ciudadano. 3. Asegurar la confidencialidad, la disponibilidad y la integridad de los datos e información en las entidades estatales, para ello es importante implementar métodos de seguridad para la gestión de la información pública, eso que se llama ciberseguridad en la administración pública, para ello se debe de disponer del hardware y software necesario y el personal profesional para garantiza la seguridad de la información pública. 4. Promover procesos de inclusión social digital para toda la ciudadanía, de manera especial en las zonas más vulnerables y excluidos; para ello es importante generar capacidades y promocionar las bondades del gobierno electrónico, respetando la pluriculturalidad y entorno ambiental. 5. A través del uso de las tecnologías de la información y las entidades competentes, promover la transformación de la sociedad peruana en una sociedad de la información y en una sociedad del conocimiento informático, para lo cual es importante consensuar las participaciones activas de las entidades estatales, la ciudadanía y el sector empresarial, con la finalidad de que las capacidad para las transformaciones de la sociedad y las transformaciones informáticas sean consensuadas, democráticas, participativas, inclusivas y con iguales oportunidades para todo ciudadano; siendo necesario para todo ello el desarrollo de la investigación, la organización, el planeamiento y considerar las agendas públicas de los

ciudadanos en materia de gobierno electrónico en los distintos ámbitos propios de la administración pública”.

## **2.2.1.2. Gestión administrativa**

### **2.2.1.2.1. Gestión**

Louffat (2012) “señala que la gestión es un conjunto de operaciones, son las acciones o coordinaciones de trabajo que se llevan a cabo con el propósito de lograr un objetivo, lograr un resultado o resolver un asunto. La gestión es la secuencia de operaciones para dirigir y administrar una entidad, una organización o una empresa. Señala que la gestión es el proceso encargado de administrar, gobernar los recursos que posee tanto administrativos como del capital humano en relación del mundo del trabajo”. Según Robbins y Decenzo (2013) “lo define como el proceso de conseguir que se logren hacer las cosas de manera eficaz, eficiente y efectividad, por medio de la acción de las personas” “El concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o tramitar algo. Entonces comprende un conjunto de ideas para mandar, dirigir, gobernar u organizara una determinada cosa o situación. El termino gestión representa la ejecución de todas aquellas órdenes planificadas sistemática y ordenadamente por la administración, es decir, se trata de realización de diligencias enfocadas a la obtención de algún beneficio, tomando en cuenta primeramente a las personas que integran una comunidad como recursos activos para el logro de los objetivos comunes” (Gestión y administración municipal. 27 de marzo 2021)

### **2.2.1.2.2. Administrativa**

“Es la acción de administrar, concibiéndose por administrar, como la función de cuidar los intereses propios o de terceros, a los que se les presta un servicio. Todo aquello que este orientado hacia un fin supremo, requiere ser previsto, planificado, administrado, ejecutado, organizado, controlado, supervisado y coordinado; en este contexto y ámbito se desarrolla lo administrativo. Lo



administrativo en el ámbito público está referida al cuidado de los bienes, recursos e intereses del Estado. La función administrativa en el ámbito estatal la ejerce el poder ejecutivo de los tres niveles de gobierno, y al amparo de esta función la administración pública dicta actos de gobierno y actos administrativos; todo en el marco de las leyes que rige esta función pública, denominándose a esta acción derecho administrativo, que norma el actuar de los órganos del estado y su relación con los administrados a través de la prestación de los servicios públicos”. (Concepto de Administrativos. 20 de diciembre 2020)

### **2.2.1.2.3. Antecedentes de la gestión administrativa**

“Taylor, en su teoría científica de la administración sustenta para la práctica administrativa moderna a través de la formulación de una serie de principios fundamentales aplicables a todas las actividades humanas. Los cuatro principios de la administración científica son: 1. Estudio científico del trabajo: El estudio debe ser ejecutado por personas especializadas, con la finalidad de crear métodos de trabajo, en el que se definan procesos operativos con menores costos, estableciendo la cantidad de trabajo a realizar por parte de los obreros, y que este trabajo sea el referente para percibir su salario. 2. Selección científica y entrenamiento del obrero: Debe ser un proceso de manera científica y según las aptitudes y autoestima, y que el trabajador pueda calificarse como excelente para un determinado puesto de trabajo. 3. Unión del estudio científico del trabajo y de la selección científica del trabajador: En el trabajo los obreros pongan en práctica el conocimiento científico, y que los dirigentes deben cambiar los métodos de trabajo. 4. Cooperación entre los dirigentes y los obreros: La responsabilidad y el trabajo les corresponde su cumplimiento a los dirigentes y de los obreros. Para Taylor, la gerencia comprende cuatro nuevas competencias, roles y responsabilidades siguientes: 1. Principio de planeamiento: Reemplazar la improvisación y el trabajo empírico por trabajos metódicos sustentados en procedimientos científicos. 2. Principio de la preparación: Escoger mediante métodos científicos a todos los trabajadores, concordante a sus aptitudes; para luego capacitarlos para que produzcan de

manera eficiente y eficaz. 3. Principio del control: Verificar todos los trabajos realizados, para comprobar que el trabajo se ejecuta en aplicación de las directivas emanadas y previstas. 4. Principio de la ejecución: Asignar las competencias y responsabilidades a los obreros, para que los trabajos sean cumplidos tal como fueron ordenados”. (Administración Científica. Taylor. 27 de marzo 2021). Fayol fue otro de los grandes contribuyentes al enfoque clásico de la administración general y administración industrial. Estudio aspectos no estudiados por Fayol, y lo hacía a nivel administrativo, “Fayol sostiene que las organizaciones deben cumplir las seis siguientes funciones básicas: 1. Funciones técnicas, son funciones de carácter productiva, y están relacionadas a la calidad y cantidad de la producción de bienes y servicios. 2. Funciones comerciales, son funciones relacionadas a las acciones de compra y venta de bienes y servicios, que los productos lleguen en buenas condiciones a los consumidores. 3. Funciones financieras, son funciones relacionadas a la administración del capital, garantizando el correcto y adecuado uso del capital en sus diversas modalidades. 4. Funciones de seguridad, son funciones referidas al bienestar social de la entidad y de los obreros, sobre todo en lo institucional, industria personal como la salud e higiene. 5. Funciones contables, son funciones referidas a los ingresos institucionales, ventas, patrimonio, activos, costos de diversa índole, inventarios, existencias, a fin de determinar los estados presupuestarios y financieros de la organización. 6. Funciones administrativas, son funciones relacionadas a la gestión y administración de las funciones técnicas, comerciales, financieras, seguridad y contables anteriormente citadas Fayol plantea catorce principios para la administración: 1. División del trabajo: Se refiere a que cada trabajador debe estar ubicado en un puesto de trabajo donde pueda rendir más y mejor. 2. Autoridad y responsabilidad: Se refiere a dar órdenes a los trabajadores bajo responsabilidad. 3. La disciplina: Se refiere al respeto y al cumplimiento de las normas y disposiciones dadas por los dirigentes de la organización. 4. Unidad de mando: Se refiere que la orden se recibe solo de una persona y no de varias personas; quien asume la responsabilidad. 5. Unidad de dirección: Se refiere a

que todos los trabajadores apuntan a un solo objetivo concordante a los planes de la organización. 6. Subordinación del interés individual al general: Se refiere a que los intereses de la organización deben estar por encima de los intereses individuales o particulares. 7. Remuneración: Se refiere a que los pagos por los trabajos realizados sean coherentes y justos, el cual les motive y se logre productividad. 8. Jerarquía: Se refiere a que en toda organización existe una línea y jerarquía de autoridad con capacidad de mando. 9. Centralización: Se refiere a que la autoridad y la capacidad de mando y de ordenar está centralizado en la autoridad de más alta jerarquía. 10. Orden: Se refiere a que los trabajadores deben ocupar el puesto de trabajo que sea más adecuado según sus capacidades, perfiles y desempeños. Aquí prima el principio de que cada lugar es para una cosa y que cada cosa tiene su lugar. 11. Equidad: Se refiere a que todos los trabajadores deben ser tratados con justicia, equidad, amabilidad y por igual sin ninguna discriminación. 12. Estabilidad: Se refiere a que todos los trabajadores por su alta especialidad y aporte a la organización deben tener la estabilidad en el cargo y puesto de trabajo donde rindan más; caso contrario las rotaciones pueden perjudicar a los propósitos de la organización. 13. Iniciativa: Se refiere a que las iniciativas y opiniones de los trabajadores deben ser tomadas muy en cuenta, porque pueden ser ideas que permitan mejorar la producción de la organización; además debe haber tolerancia ante los errores de los trabajadores. 14. Espíritu de cuerpo: Se refiere a que se debe de construir la unidad de todos los trabajadores de la empresa, la unión hace la fuerza, todo trabajo es en equipo”. (Administración Científica. Fayol. 27 de marzo 2021).

#### **2.2.1.2.4. Gestión administrativa**

En referencia a la teoría de la gestión administrativa existen diversos puntos de vista. Stoner, Freeman y Gilbert (2009) “sostiene que la gestión administrativa le da la forma, la dimensión y la dinámica necesaria para el funcionamiento de las organizaciones, para ello las organizaciones cuentan con las personas que tienen la responsabilidad de servirlos para alcanzar sus

objetivos y metas”. Robbins y Coulter (2005) “quienes indicaron que la gestión administrativa es un proceso dinámico de coordinación de acciones de trabajo, de tal manera que las acciones de cumplan de manera eficiente con otras personas”. Terry (1982) “indicó que la administración o gestión administrativa es un proceso y un conjunto de actividades que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, para lograr los objetivos planteados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”. La administración es el esfuerzo coordinado de un grupo de personas para lograr un objetivo, con la mayor eficiencia y el menor esfuerzo posible. Koontz y O’Donnel (1976) “explicaron que la administración es la creación y conservación, de un entorno en el que las personas trabajan en equipo y que pueden desarrollarse de manera eficaz para el logro de fines comunes”. La administración, es el proceso de diseñar y conservar un entorno en el que, trabajando en grupo, las personas cumplan eficientemente los objetivos planteados. Newman (2001) “definió que la administración es la guía, dirección y control de esfuerzos de un grupo de individuos en post de algún objetivo”. Efectivamente la administración de las instituciones debería direccionar y dosificar el esfuerzo de los trabajadores en el logro de los objetivos, pero la administración en las instituciones deja mucho que desear. Wilburg (1999) “indicó que la administración es una ciencia social que comprende un conjunto de métodos, principios, técnicas cuya aplicación a grupos humanos puede establecer sistemas racionales de esfuerzos cooperativos para que se puedan alcanzar propósitos comunes que individualmente no sería factible de lograr”. La gestión administrativa, es la encargada en toda institución de conservar un buen ambiente laboral con la finalidad de que los humanos laborando en grupos, logren cumplir con los objetivos planteados. Haimann (2001) “describió que la gestión administrativa es la tarea de lograr que las actividades sean realizadas por los subordinados y direccionar los esfuerzos de los individuos hacia un objetivo en común”. La gestión administrativa busca que los empleados trabajen eficientemente y coordinadamente con el objetivo de lograr las metas trazadas. Por otro lado, es necesario aclarar y precisar, que los elementos o componentes de la

administración científica, tiene cierta variabilidad de opiniones de parte de los diversos tratadistas, especialistas y estudiosos de la administración científica. Así para algunos tratadistas son cuatro, para otros cinco, para otros seis y para otros siete. En todo caso los elementos en totalidad son considerados los siguientes: Previsión, planeamiento (planeación o planificación), organización, integración, dirección, coordinación, control, incluso la evaluación. López (2011) “manifiesta que la gestión administrativa es un proceso que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, que servirá para determinar y lograr objetivos realizado por los trabajadores”. La gestión administrativa es un proceso muy particular consistente en las actividades cumplidas para lograr alcanzar objetivos y metas con el uso de bienes, materiales y personas. Velázquez (2013) “sostiene que gestión administrativa es el conjunto de acciones que son efectuados por funcionarios de cada área de la entidad; los directivos facilitan los materiales, bienes, la información y los recursos que se requieren para efectivizar la misión institucional”. Chiavenato (2002) “sostiene que la gestión administrativa es un conjunto de acciones en el que se cumplen las etapas de planear, organizar, dirigir y controlar, como partes o elementos del proceso administrativo”. La gestión administrativa es la concurrencia de varias acciones y actividades con el propósito de prever, planificar, organizar, integrar, dirigir, coordinar, controlar, supervisar y evaluar una entidad o una organización de cualquier tipo o naturaleza. La gestión administrativa para fines del presente estudio contempla cuatro funciones principales: planeamiento, organización, dirección y control.

#### **2.2.1.2.5. Características de la gestión administrativa**

Delgado y Ena (2008) “la gestión administrativa se caracteriza por: Universalidad: El fenómeno administrativo que considera el planeamiento, organización, dirección y control, se da y se aplica donde exista una entidad o institución de cualquier naturaleza, tales como en la empresa, en las

instituciones educativas, de salud, ambientales, organizaciones religiosas, etc.; desde luego la administración tiene que adaptarse al tipo de organización social que corresponda. Unidad Temporal: Las etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, se dan al mismo tiempo en mayor a menor grado. Así por ejemplo cuando uno planifica uno no deja de ordenar o mandar, cuando uno organiza no deja de controlar, cuando uno dirige uno no deja de supervisar, y así sucesivamente, todas las acciones administrativas se llevan a cabo de manera simultánea. Unidad Jerárquica: En la administración todos los trabajadores en los cargos que ocupan tienen el carácter de jefes, actúan de distintas maneras y de acuerdo a sus funciones y competencias establecidas, y con la autoridad que corresponde. Valor Instrumental: El proceso administrativo tiene los propósitos de alcanzar y lograr fines, objetivos, metas y resultados previamente establecidos. Amplitud de Ejercicio: En el proceso administrativo las personas que ocupan un determinado cargo en la estructura orgánica de la organización, todos cumplen funciones, roles y competencias. Flexibilidad: Los métodos, los principios, estrategias, procedimientos, procesos y técnicas administrativas se pueden adecuar a las circunstancias y necesidades de la empresa u organización de cualquier naturaleza”.

#### **2.2.1.2.6. Instrumentos para la gestión administrativa pública municipal**

##### **2.2.1.2.6.1. Administración pública**

Según Valdez (2014), “La administración pública se caracteriza por ser una administración muy especialísima, debido a que es muy normativa, reglamentarista y vertical; aunque se espera que poco a poco ingrese a un proceso de mejora continua, y pueda cambiar esa percepción un poco adversa de la administración pública. Se puede decir, que la ley N° 27444, ley de procedimiento administrativo general y sus modificatorias, es una ley que orienta los procedimientos de la administración pública, y es la que regula y rige la administración y función pública en los tres niveles de gobierno y en

todas las entidades estatales. La presente ley tiene por objetivo determinar el régimen jurídico aplicable para que las acciones y actividades de la administración pública sirva al cuidado y a la protección del interés común, protegiendo los derechos e intereses de los ciudadanos y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico que corresponden. Por ello las autoridades gubernamentales al reglamentar los procedimientos generales y especiales, deben cumplir escrupulosamente con los criterios, procedimientos y principios de la administración pública; al mismo tiempo se debe respetar cuidadosamente los derechos y deberes a favor de los ciudadanos, los mismos que están establecidos en la ley antes referida”. David (2000) “la administración pública es conjunto de procesos referidos a la formulación, ejecución y evaluación de un conjunto de acciones y estrategia, los cuales permiten que las entidades estatales logren satisfactoriamente los objetivos y metas previamente establecidas. El diagnóstico permitirá identificar las debilidades y fortalezas al interior de la entidad pública, y a partir de ello la entidad estatal podrá planificar todo los procesos y procedimientos administrativos. La determinación de las amenazas y oportunidades y con la participación ciudadana, se podrá fijar los objetivos, las estrategias y seleccionar las alternativas para la toma de decisiones y escoger la mejor opción que favorezca al proceso de la administración pública”.

#### **2.2.1.2.6.2. Gestión pública**

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) “sostiene que la gestión pública está enfocada a favorecer a los ciudadanos, independientemente de qué gobierno esté en la acción gubernamental, en la que los funcionarios deben conocer los problemas principales que aquejan de la sociedad civil, para ser superados con el propósito de lograr la mayor satisfacción en los ciudadanos y atenderlos en sus requerimientos de información al menor costo posible y al menor tiempo posible”. García (2007) “la gestión pública tiene el propósito de que la acción gubernamental sea moderna, eficaz y eficiente; y que busque solucionar los problemas que afecta a la ciudadanía, para ello es necesario insertar mecanismos

que permitan la selección de formas, maneras y métodos para mejorar la calidad de los servicios públicos, y en forma concurrente implementar sistemas de control para garantizar la transparencia de todos los procesos y procedimientos, y que los resultados favorezcan a los ciudadanos”. Brunet (2009) “define la nueva gestión pública como un nuevo paradigma para la gestión pública dirigido a fomentar una cultura orientada a resultados en un sector público menos centralizado y que está caracterizado por: Estar centrado en resultados por lo que respecta a eficiencia, efectividad y calidad del servicio. Sustituir estructuras centralizadas y jerárquicas por entornos de gestión descentralizados. Las decisiones sobre la utilización de recursos y la prestación de servicios se hacen más cerca del punto de prestación, de manera que provee un espacio para la retroalimentación de los clientes y grupos de interés. Flexibilizar la explotación de alternativas a la prestación y regulación pública directa que pueden proporcionar una política de resultados eficientes en costos. Enfatizar la eficiencia de los servicios provistos directamente por el sector público, que incluye el establecimiento de objetivos de productividad y la creación de entornos de competencia con el sector privado y entre organizaciones del sector público. Reforzar las capacidades estratégicas en el centro para guiar la evolución del estado y permitir responder automáticamente a cambios del entorno y a intereses diversos con flexibilidad y el coste más bajo”. De los conceptos referido, podemos inferir que la gestión pública se inspira en los cambios e innovaciones que se suscitan en las empresas privadas, recoge y copia todo aquello de la empresa que puede ser útil en el sector público, como los métodos para la toma de decisiones, la rendición de cuentas, el valor público y el interés público; igualmente se busca lograr una administración pública con indicadores favorables de eficiencia, eficacia y efectividad, mirando como prioridad a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. Es por ello en el Perú desde el año 2008 la gestión pública ha entrado en un proceso de modernización, tomando como modelo la gestión pública por resultados”.

#### **2.2.1.2.6.3. Administration municipal**

Soria (2007) “es un sistema conformado por autoridades, funcionarios, servidores públicos, empleados administrativos y obreros municipales con



distintos niveles jerárquicos y remunerativos que prestan servicios públicos a los ciudadanos en el nivel local. Cada municipalidad conforme a ley, conforme a su presupuesto y conforme a sus características institucionales y territoriales determina su organización y administración pública. Las municipalidades conforme a ley tienen una estructura y organización de tipo gerencial, sustentadas en la planeación, dirección y control; gozan de autonomía política, económica y administrativas en el marco de la ley, son organizaciones con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, se rigen por los principios de legalidad, economía, transparencia, simplicidad, eficacia, eficiencia, participación y seguridad ciudadana, y en materia administrativa son gobernados por los sistemas administrativos y funcionales, y en materia legal administrativa se rigen por los contenidos en la ley de procedimiento administrativo general N° 27444”. “Es la capacidad de administrar el conjunto del que hacer municipal, de gestionar transparente y adecuadamente los recursos de la municipalidad para cumplir con los objetivos propuestos. El tamaño y la organización de la administración municipal dependen en buena medida también, del tamaño del municipio y de la cantidad de recursos que maneja. Los grandes desafíos de la administración municipal suelen estar en la integración del conjunto de sus áreas de trabajo y en contar con los recursos humanos idóneos; así como la institucionalización de procesos y políticas que, sin ser tangibles, garantizan la gobernabilidad, el buen resultado, la sostenibilidad y sobre todo la legitimidad de la gestión municipal. La Administración Municipal implica que cada municipalidad tiene sus planes y acciones dependiendo de sus características y actividades importantes”. (Seminario en administración municipal. 27 de marzo 2021)

#### **2.2.1.2.6.4. Gestión municipal**

Ventura (2016) “es el conjunto de acciones para administrar la organización los recursos del municipio y de la municipalidad. Es un proceso dinámico mediante

el cual se utilizan como herramientas las disposiciones técnicas y legales de cada uno de los sistemas administrativos y sistemas funcionales, los cuales nos permiten tomar decisiones, organizar y supervisar las actividades; la gestión implica el diseño y la formulación de políticas públicas para gobernar el territorio, ejecutar planes, proyectos y actividades para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Los procesos de gestión municipal son tareas compartidas con la sociedad civil, los mismos que se llevan a cabo con el propósito de mejorar las condiciones de vida de los habitantes en los ámbitos económicos, sociales, humanas, físicas y culturales del territorio municipal y de su población, para hacerlo económicamente equitativo, políticamente viable, administrativamente eficiente y ambientalmente sustentable. La gestión municipal se basa en el sistema de planificación municipal, y a partir de ello se administran los recursos municipales y se intervienen con proyectos y actividades en el territorio, tomando muy en cuenta la visión de desarrollo institucional y territorial. La gestión municipal implica aplicar y desarrollar un conjunto de acciones y actividades con el propósito de cumplir objetivos y metas establecidos y priorizados en el sistema de planificación municipal. Una buena planificación municipal y una visión bien definida, orientará de mejor manera el uso de los recursos y bienes públicos destinados a los sectores de la población para satisfacer las respectivas necesidades y demandas de bienes y servicios de consumo común. El estilo de gestión determinará el tipo de organización administrativa, ello hará que las autoridades y los funcionarios logren los éxitos en la realización de la gestión; sin olvidar que las autoridades como titulares del pliego son los primeros responsables de la gestión municipal, tanto a nivel institucional y a nivel territorial. A manera de resumen, la gestión municipal y la administración municipal, promueven y conducen a las entidades municipales al desarrollo local, para lo cual se toma muy en cuenta la visión integral y compartida entre los principales agentes que intervienen en el proceso de planificación municipal; dicha planificación debe responder a las realidades de los contextos espaciales, ambientales, físicos, territorios, sociales, económicos, culturales, demográficos y políticos. La gestión municipal debe

implicar una efectiva gestión de los servicios públicos, desarrollo local, capacidades institucionales, competencias municipales, transparencia, gestión presupuestal y financiera, control municipal, planificación estratégica, organización municipal, gerencia municipal, legalidad y legitimidad, entre otros”. Morán (2006) “La gestión municipal, es un proceso en el que se desarrollan un conglomerado de acciones, procedimientos, estrategias, actividades, métodos, técnicas y planes orientados a los ciudadanos y para atender todas las expectativas de la población. Para ello se cuenta con los documentos y herramientas de gestión pública, estos documentos contienen todas las actividades programadas para el desarrollo de la entidad municipal, para la atención a los ciudadanos y para transparentar la gestión municipal y el proceso de desarrollo económico local, los servicios municipales, los programas municipales y la promoción social”. La gestión municipal utiliza como documentos técnico normativos de gestión, los siguientes instrumentos de gestión municipal: el organigrama, reglamento interno del concejo municipal, reglamento de organización y funciones, el manual de organizaciones y funciones y/o manual de perfiles de puestos, el cuadro de asignación de personal, el presupuesto analítico de personal, el presupuesto nominativo de personal, el texto único de procedimientos administrativos, texto único ordenado de tasas, texto único de servicios no exclusivos, reglamento de aplicación de sanciones, plan de desarrollo concertado, plan estratégico institucional, plan operativo institucional.

#### **2.2.1.2.6.5. Diferencias entre administración pública y/o municipal y gestión pública y/o municipal**

“La administración pública y/o municipal se refiere a la institución con su estructura orgánica vertical, es decir, en un sistema y organismo jerárquico que tiene una estructura piramidal en donde existe un jefe de la administración pública, y sus subordinados son sus más inmediatos colaboradores en el manejo de la entidad pública. La administración pública y/o municipal es el conjunto

de órganos y personas que se encargan de aplicar las leyes y cuidar de los intereses públicos. Mientras que la gestión pública y/o municipal, se ocupa del uso de los medios y mecanismos más adecuados para lograr un determinado fin de carácter común. Así mismo trata de los mecanismos para la toma de decisiones en asuntos de priorización, distribución y asignación del presupuesto municipal; trata también de los niveles de coordinación y motivaciones de los funcionarios y servidores públicos para lograr objetivos comunes. La administración pública y/o municipal, implica una personería de derecho público, y abarca a un conjunto de entidades estatales que poseen una estructura orgánica de carácter jerárquica, vertical y piramidal, como lo son el gobierno nacional, los ministerios, gobierno regional, gobierno local, entre otros. Estas instituciones están sujetos a un estricto cumplimiento y aplicación de principios de legalidad, eficiencia y eficacia, subordinadas al gobierno que se encuentra de turno, para canalizar y atender las demandas sociales, perdura en el tiempo y priman los intereses políticos sobre el bien común. Mientras que la gestión pública y/o municipal es la toma de decisiones desde la alta dirección, llamados decisores, es más práctica para alcanzar los objetivos de un fin colectivo de la ciudadanía, cambia con los gobiernos, cambia su carácter político e ideológico. La administración pública y/o municipal ejecuta efectivamente los objetivos generales que son cambiados eventualmente, porque se deben a determinados procesos administrativos; evitan el error porque para estos casos existe la política de no equivocarse en ninguna de las áreas en las que se desempeñan; para estos casos no existe una alternativa primordial; no existe un gestor sino un compendio de árbitros que definen si lo desarrollado está bien; las decisiones se toman de manera eventual; no hay líderes sino clasificaciones de acuerdo a las áreas en las que cada quien se desempeña; las estrategias son generales; analizan y resuelven casos; existen tareas largas que rara vez se cambian. Mientras que la gestión pública y/o municipal desarrolla objetivos de manera estratégica, detallada y revisados con frecuencia; se trabaja de una manera más específica y con cronograma de actividades en tiempos determinados; busca de manera incesante el éxito constante, por la forma en la que se van efectuando

cada uno de los parámetros; la gestión necesita de los recursos públicos, como recursos humanos, financieros y materiales; en cuanto a los roles, éstos pueden ejecutarse a través de tareas cortas por delegación a través de un gestor público que toma decisiones de manera efectiva, pues los casos para tomar decisiones son en grandes cantidades y deben ser resueltos de manera rápida; existe un líder que habla con sus compañeros y le puede brindar asesorías esenciales; existen estrategias específicas para dirigir e innovar la gestión pública y/o municipal”. (Instituto Interamericano de Alta Asesoría Empresarial. 28 de marzo 2021).

#### **2.2.1.2.6.6. Sistemas administrativos**

Soto (2018) “Los sistemas administrativos es el conjunto de procedimientos y normas gubernamentales que regulan el uso de los bienes y recursos en las instituciones estatales, siempre gestando la eficiencia, la eficacia y la efectividad en su uso. Los sistemas administrativos son de aplicación nacional en el Perú, dentro de ellos tenemos los siguientes sistemas: sistema de recursos humanos, sistema de abastecimiento, sistema de presupuesto, tesorería, endeudamiento, contabilidad, sistema de programación multianual y gestión de inversiones, sistema de planeamiento estratégico, sistema de defensa jurídica del estado, sistema de control, sistema de modernización de la gestión pública, sistema de contrataciones del estado, sistema de bienes estatales, sistema de archivo. El poder ejecutivo del nivel de gobierno nacional, a través del órgano competente tiene la rectoría de los sistemas administrativos, a excepción del sistema nacional de control que está a cargo de la Contraloría General de la República. El poder ejecutivo como rectoría de los sistemas administrativos, es responsable de normar el funcionamiento los sistemas administrativos, y son aplicables a todas las entidades del sector público, y en los tres niveles de gobierno, en concordancia a la Ley de Procedimiento Administrativo General N° 27444 y sus modificatorias. La aplicación de la ley antes referida no vulnera la autonomía de los organismos constitucionales, en estricta concordancia a la

Constitución Política del Perú y a sus respectivas leyes orgánicas. Dentro del sector público peruano, las normas de estos sistemas administrativos son de observancia y cumplimiento obligatorio para los tres niveles de gobierno (Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales). Los sistemas administrativos de contrataciones del Estado, bienes estatales y archivo, no son mencionados en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, pero son considerados como sistemas administrativos por sus respectivas leyes de creación”. Fahsbender (2012) “Los sistemas administrativos, tiene por objetivo regular el uso eficiente, eficaz y efectivo de los recursos públicos por parte de las organizaciones municipales. Por otro lado los sistemas municipales por las características y fines que cumple, se clasifican en tres grandes grupos: Hay un primer grupo de sistemas administrativos que permiten a la administración municipal “el poder pensar mejor”; como el sistema de planificación y sistema de programación multianual y gestión de inversiones (inversión pública) Hay un segundo grupo de sistemas administrativos que le permite a la administración municipal “hacer cosas administrativas”; como el sistema de gestión de recursos humanos, abastecimiento, presupuesto, tesorería, contabilidad, contrataciones del Estado y bienes estatales. Por último, hay un tercer grupo de sistemas municipales que guardan relación con el control legal de las cosas que se piensan y de las cosas que se hacen; como el sistema de control bajo diversas modalidades y temporalidad. Se tiene a la Contraloría General de la República, como órgano rector”.

#### **2.2.1.2.6.7. Sistemas funcionales**

Fahsbender (2012) “Los sistemas funcionales persiguen asegurar el cumplimiento de las políticas del gobierno local y de la municipalidad, en donde en algunos casos, intervienen las entidades del Estado del nivel nacional y regional. Los sistemas funcionales permiten al aparato municipal “hacer cosas de carácter material e inmaterial” en el ámbito institucional y en el ámbito territorial del municipio, estas cosas al hacerse tienen incidencia en el desarrollo

sostenido de la localidad y en las condiciones de vida de los ciudadanos. Soto (2018) “Los sistemas funcionales están constituidos por todos los órganos de línea de la Municipalidad, como las gerencias de infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social, saneamiento, seguridad ciudadana, medio ambiente, entre otros, o los que corresponden en cada municipalidad; que se encargan de ejecutar las actividades y proyectos en el territorio, según competencias municipales. Los sistemas funcionales tienen como objetivo garantizar la ejecución de las políticas públicas locales, que en algunos casos requieren la intervención de varias entidades y niveles del estado. Es competencia del poder ejecutivo reglamentar y permitir que operen los sistemas funcionales. Las normas de cada sistema son varias y establecen las funciones de cada sistema y las atribuciones del ente rector de cada sistema”.

#### **2.2.1.2.6.8. Dimension de planeamiento**

Terry y Franklin (1995) expusieron que “el planeamiento es seleccionar información y realizar suposiciones respecto al futuro para establecer las actividades necesarias para determinar los objetivos organizacionales”. En el planeamiento se inicia con la determinación de las metas deseadas a realizarse en toda institución, para que los individuos logren alcanzar de forma adecuada cada uno de los objetivos establecidos por la organización. Munch y García (2006) explicaron que “el planeamiento es establecer los objetivos y determinar las actividades a lograr, para ello es necesario realizar una investigación y diseñar un esquema de trabajo muy detallado para ser realizado hacia el futuro”. El planeamiento marca una dirección, reduce la incertidumbre, la superposición de metas o criterios de control. Pfiffner (1995) define que “el planeamiento, cuando se aplica a la administración, comprende el proceso de fijar la realización de todas las actividades dentro de los límites de tiempo, distancia y poder humano, dirigidos para la solución de los problemas administrativos correspondiente”. El planeamiento es la acción de pensar anticipadamente a donde se quiere llegar, es decir, se determina los objetivos institucionales y

paralelamente las estrategias a ser usadas para el logro de objetivos. Para algunos tratadistas, el planeamiento como parte de la administración, es la que inicia como función del proceso administrativo, y es la que guiará las siguientes fases del proceso administrativo. El planeamiento es importante, por cuanto en esta fase se definen los objetivos y las metas, se determinan los cursos de acción, se estiman los recursos, se programan las actividades que se van a ejecutar en un determinado tiempo; para ello como metodología se puede utilizar las cinco fuerzas de Porter, llamados fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

#### **2.2.1.2.6.9. Dimension de organización**

Chiavenato (2000) manifestó que “la organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo, es el acto de unir y estructurar los recursos y los órganos involucrados en su administración; además de establecer relaciones entre ellos y otorgar atribuciones de cada uno”. La organización establece un ordenamiento de las actividades planificadas, es decir, coordina todos los recursos con que cuenta y los que tendrá que usar el individuo, para alcanzar las metas que se desea alcanzar. Freeman y Gilbert (1996) indicaron “que la organización es el proceso en el que se pone orden y se distribuye las funciones, responsabilidades, el trabajo, la autoridad y los recursos entre los integrantes de una entidad o institución, con la finalidad que estos logren los objetivos de la entidad”. Para la organización, es importante conocer a fondo la realidad de la institución en la cual se desenvuelven. En muchos casos es las instituciones desconocen de los recursos y de los individuos que laboran en las organizaciones. Vásquez (2002) indicó que “la organización es un conjunto de técnicas que tiene el objetivo de estudiar la estructura y funcionamiento de la entidad con la finalidad de facilitar el logro de sus metas”. La organización es un elemento que está relacionado con la estructura orgánica de la entidad estatal; por ello la organización consiste en diseñar, armar y consolidar una estructura orgánica con la finalidad de asignar y distribuir la mano de obra, consiguientemente distribuir los recursos que



dispone la entidad para desarrollar un conjunto de acciones y actividades, que conlleven al logro de objetivos y metas institucionales. Mediante la organización al interior de la entidad se establecen los puestos de trabajo, se determinan los perfiles profesionales y técnicos, y se seleccionan el personas necesario y apto para ocupar cargos.

#### **2.2.1.2.6.10. Dimensión de dirección**

Terry y Franklin (1997) expusieron que “la dirección es lograr que todos los elementos del grupo deseen alcanzar los objetivos de la entidad y que sus miembros se esfuercen por alcanzarlos”. La dirección es el proceso que debe ser liderado por el administrador, quien es el que debe mandar, motivar y persuadir a los trabajadores para que den su mayor esfuerzo en la ejecución de las tareas asignadas. Koontz, Weihrich y Cannice (2012) describieron “que la dirección es un proceso por el cual se influye en las personas para que aporten a las metas de las organizaciones y de grupo”. El proceso de la dirección consiste en las actividades de planeamiento, organización, coordinación, integración, ejecución y control ejecutadas, para establecer y lograr las metas planteadas con la colaboración de los individuos y otros recursos con los que cuenta. Newman (1986) puntualizó “que la dirección es como la guía, conducción y control del empeño de un grupo de individuos hacia una meta en común”. La dirección es la tarea de encaminar el trabajo de una organización, donde debe estar establecida la autoridad y responsabilidad, para el desarrollo de manera eficiente y efectiva, usando los recursos con los que cuenta. Es responsabilidad de la dirección ejecutar todo lo planificado, orientando las acciones al logro de los objetivos y metas, para ello es importante cuotas de liderazgo, comunicación, coordinación y motivación. Es importante persuadir e incentivar a los trabajadores y funcionarios, estar comunicado con ellos, coordinar acciones con todas las dependencias de la entidad y programar estrategias y mecanismos de control, evaluación y supervisión de manera permanente.

#### **2.2.1.2.6.11. Dimensión de control**

Werther y Davis (2008) explicaron que “el control es la auditoria de los recursos de capital humano, que evalúa las actividades de administración del capital humano en la organización con la finalidad de mejorarlas”. El control es el proceso en el cual se verifica las actividades realizadas, muchas veces la auditoria no cuenta con el apoyo de las instituciones, creando impunidad en el ejercicio de la administración. Robbins y Coulter (2005) definieron “que el control es un proceso que tiene la función de supervisar las actividades para garantizar que se efectúen de acuerdo al planeamiento y enmendar cualquier desviación”. El control no se ejecuta de manera adecuada en las instituciones, generalmente siempre se trata de cubrir las fallas, o no se comunican a los superiores generando un ambiente negativo al no ser sancionado o se tomen las medidas correctivas. Koontz, Weihrich y Cannice (2012) indicaron “que el control es cuantificar y corregir el desempeño para avalar que los objetivos de la entidad sean alcanzados”. En el proceso de control, los encargados de la administración, se tienen que asegurar que las actividades realizadas correspondan a las actividades planteadas, aportando directamente al cumplimiento de los objetivos. El control es un proceso que consiste observar y verificar para que las cosas se hagan como fueron ordenados, como fueron planificados, como fueron establecidos; en caso de existir desvíos se tomarán decisiones para reorientar y para corregir las actividades que sean necesarias, esto como parte de la evaluación. El control permite medir los resultados y compararlos con lo planificado, el control debe orientar a la mejora continua de la gestión pública, por ello es importante implementar el control previo, concurrente y posterior.

### 2.2.2. Operacionalización de las variables

<b>Primera Variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Valoración</b>
Gobierno electrónico	Adaptación a los cambios del gobierno electrónico	N= Nunca CN= Casi Nunca AV= A Veces CS= Casi Siempre S= Siempre
	Modernización informática de la entidad municipal	
	Cambios e innovaciones tecnológicos en la gestión administrativa	
<b>Segunda Variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Valoración</b>
Gestión administrativa	Visión institucional	N= Nunca CN= Casi Nunca AV= A Veces CS= Casi Siempre S= Siempre
	Programas municipales	
	Objetivos estratégicos	
	Integración de personas	

### 2.3. Marco conceptual

Diario el Peruano (2021) “El Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412- Ley de gobierno digital, reglamenta las actividades de gobernanza y gestión de las tecnologías digitales en las entidades de la administración pública en materia de gobierno digital. Esta norma establece y considera un glosario de términos a utilizarse de manera imperativa en el proceso del gobierno electrónico

- **Alfabetización digital.** Es el proceso de adquisición de competencias esenciales para interactuar en entornos digitales permanentemente; necesario para estudiar, trabajar, desenvolverse en la vida diaria, que permite ejercer la ciudadanía de manera plena y aprovechar las oportunidades que brinda el entorno.
- **Algoritmo de resumen hash.** Es aquel algoritmo que implementa una función hash. Recibe como entrada un dato de tamaño variable y genera como salida un dato de longitud fija.
- **Carpeta personal.** Es un espacio lógico que permite el alojamiento de documentos personales en formato digital.
- **Ciencia de datos.** Comprende el proceso de descubrimiento de correlaciones entre variables a una escala (incluyendo volumen, velocidad y variedad) que va más allá de la cognición humana y de otros paradigmas analíticos.
- **Ciudadanía digital.** Es el ejercicio de los deberes y derechos de un ciudadano o persona en general en un entorno digital seguro.
- **Datos abiertos.** Son aquellos datos producidos por las entidades públicas que se encuentran disponibles en la web (en formatos estandarizados y abiertos) para que cualquier persona pueda acceder a ellos, reutilizarlos, combinarlos y redistribuirlos para crear nuevos servicios, visualizaciones o realizar investigaciones a partir de ellos.
- **Datos espaciales.** Son aquellos datos que describen la geometría, la localización o las relaciones topológicas de los objetos geográficos. Son sinónimos: dato geoespacial, dato geográfico o dato georreferenciado.
- **Datos estadísticos.** Son los valores que se obtienen al llevar a cabo un estudio de tipo estadístico en base a registros administrativos, censos o encuestas en materia socioeconómica, demográfica u otra de especial interés para la producción estadística.

- **Datos estadísticos oficiales.** Son los datos estadísticos producidos por el Sistema Nacional de Estadística.
- **Descriptores archivísticos.** Son elementos necesarios para la búsqueda, control y acceso de documentos archivísticos.
- **Digital.** Se refiere a todo aquello que es procesable por medio de un dispositivo digital. Es caracterizado por el uso de codificación binaria.
- **Electrónico.** Se refiere a todo aquello que es procesable por medio de un dispositivo electrónico. Es caracterizado por el uso de codificación analógica o binaria.
- **Factor de autenticación.** Es una categoría de credenciales de autenticación. Cada categoría es un factor de autenticación. Los factores de autenticación más conocidos son tres: algo que sabes, algo que tienes y algo que eres.
- **Formato electrónico.** Documento electrónico estructurado producido y procesable por sistemas de información.
- **Fecha y hora cierta.** Fecha y hora consignada y firmada digitalmente por un Prestador de Servicios de Valor Añadido, en la modalidad de Sistema de Sellado de Tiempo.
- **Identidad digital.** Conjunto de atributos que individualiza y permite identificar a una persona en entornos digitales.
- **Inteligencia artificial.** Se refiere a los sistemas que presentan comportamiento inteligente, que en base al análisis de su entorno toman decisiones, con algún grado de autonomía, para lograr metas específicas.
- **Metadato.** Son datos estructurados que describen otros datos. Los metadatos proporcionan la semántica necesaria para entender un dato al definirlo, contextualizarlo y describir sus características y sus relaciones, sus referencias de uso, sus formas de representación e incluso, sus valores permitidos, con la finalidad de garantizar su disponibilidad, accesibilidad, conservación e interoperabilidad con otros sistemas.
- **Prototipado.** Actividad de la etapa de diseño y construcción del ciclo de vida de los servicios digitales, en la cual se construyen prototipos de una solución con la finalidad de evaluar su viabilidad.
- **Proyectos de tecnologías digitales de carácter transversal.** Son aquellos proyectos que tienen como resultado plataformas, soluciones o servicios digitales de uso común

por dos o más entidades públicas para soportar procedimientos administrativos, procesos de gestión interna, servicios públicos de cara al ciudadano o cualquier otra intervención pública que genere beneficios para la sociedad.

- **Registros distribuidos.** Son un tipo de registro que es compartido, replicado y sincronizado (de manera descentralizada y distribuida) entre y por los nodos de una red.
- **Resumen hash.** Es el valor producido por un algoritmo de resumen hash.
- **Servicio de información.** Mecanismo de provisión de información pública que las entidades del Estado gestionan en sus sistemas de información y que se suministran entre sí a través de la PIDE.
- **Tecnología de registros distribuidos.** Tecnología que permite que los nodos de una red propongan, validen y registren de forma segura cambios de estado (o actualizaciones) en un registro distribuido”. Simón (2018), en su trabajo de investigación acerca del gobierno electrónico define algunos términos básicos.
- **Accesibilidad web.** Se refiere a la capacidad de acceso a la Web y a sus contenidos por todas las personas independientemente de la discapacidad (física, intelectual o técnica) que presenten o de las que se deriven del contexto de uso (tecnológico o ambiental). Esta cualidad está íntimamente relacionada con la usabilidad.
- **Actuación administrativa automatizada.** Actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular. Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación.
- **Aplicación.** Programa o conjunto de programas cuyo objeto consiste en la resolución de un problema mediante el uso de informática.
- **Aplicación de fuentes abiertas.** Aquella que se distribuye con una licencia que permite la libertad de ejecutarla, de conocer el código fuente, de modificarla o mejorarla y de redistribuir copias a otros usuarios o usuarias.
- **Archivo electrónico.** Sistema que ofrece almacenamiento seguro para los documentos y ficheros relacionados con cada expediente, gestionando el ciclo de vida de cada documento desde su creación y registró hasta su archivo definitivo (preservación y custodia).

- **Autenticación.** Acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente, del contenido de la voluntad expresada en sus operaciones, transacciones y documentos, y de la integridad y autoría de estos últimos.
- **Certificado digital.** Documento digital mediante el cual un tercero confiable (una autoridad de certificación) garantiza la relación entre la identidad de un sujeto o entidad y una administración pública o empresa.
- **Certificado electrónico.** Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad.
- **Certificado electrónico reconocido.** Son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta Ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten.
- **Contenido web.** Unidades de información que abarcan una temática homogénea, que pueden diferenciarse con cierta precisión y que suelen tener un mantenimiento simultáneo. La elaboración y propuesta de contenidos tiene siempre la visión de ofertar a clientes informaciones útiles para la toma de decisiones, con lo que, en última instancia, estamos hablando de un servicio público. Se incluyen referencias normativas, catálogos, directorios, censos y otra clase de listados, guías, publicaciones, estadísticas, estudios, informes, memorias, mapas, recomendaciones, etc.
- **Contenido web libre.** Contenido que no posee limitaciones legales significativas con relación al derecho de uso, redistribución y creación de versiones modificadas o derivadas por parte de los usuarios y usuarias.
- **Contenido web abierto.** Contenido publicado bajo una licencia no restrictiva y un formato que permite expresamente su copia, distribución y modificación. Un contenido abierto, pero no libre no puede ser modificado.
- **Copia electrónica.** Imágenes electrónicas de los documentos aportados por la ciudadanía y/o administraciones públicas, con la misma validez y eficacia, ejecutadas a través de procesos de digitalización que garantizan la autenticidad, la integridad y la conservación del documento-imagen, de la cual se dejará constancia.

- **Dirección electrónica.** Identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones.
- **Documento electrónico.** Información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- **Firma electrónica.** Conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.
- **Firma electrónica avanzada.** Firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.
- **Firma electrónica reconocida.** Firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma.
- **Firma digital.** La firma digital de un documento deviene en el resultado de aplicar un algoritmo matemático, denominado función HASH, a su contenido y, seguidamente, aplicar el algoritmo de firma (en el que se emplea una clave privada) al resultado de la operación anterior, generando la firma digital. El software de firma digital debe además efectuar varias validaciones, entre las cuales cabe mencionar: Vigencia del certificado digital del o de la firmante, revocación del certificado digital del o de la firmante (puede ser por OCSP o CRL), inclusión de sello de tiempo. En materia de gestión administrativa como segunda variable, citamos el siguiente marco conceptual:
- **Control administrativo.** Atuspañan Gaitan Rodrigo (2006) “Es el plan de organización que esta adoptado por cada entidad, tomando en forma independiente un conjunto de procedimientos y acciones preventivas y correctivas los cuales, establecidos en forma adecuada, apoyan al logro de los objetivos administrativos como; permitir a la gerencia mantener informado de la administración de la entidad, coordinar funciones del personal en general, controlar el logro de los objetivos establecidos, definir que las funciones se están ejecutando en forma eficiente y determinar si la entidad y sus colaboradores están cumpliendo con las políticas establecidas”. El control administrativo es previo, concurrente y posterior.



- **Gestión pública moderna.** Merino (2017) “Las administraciones públicas concebidas como organizaciones prestadoras de servicios, para desarrollar y construir un nuevo modelo de gestión pública nos basamos en tres conceptos clave: Servicio, cliente/usuario, estrategia organizativa.
- **Gobierno local.** Universidad San Antonio de Abad del Cusco. Gestión de Gobiernos Locales (2002) “Son los gobiernos del nivel local, los cuales administrativamente están representados por las municipalidades conforme a Ley y de acuerdo a la Constitución Política del Perú; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, las actividades, la población y la organización”.
- **Modernización.** Merino (2012). “Constituye la utilización de modernas e innovadoras tecnologías de la información y de la comunicación, para hacer más eficiente, eficaz y efectivos las prestaciones de los servicios públicos, y hacerlos accesibles, oportunos y óptimos para el ciudadano. Por tanto, la calidad contribuye a la gestión pública, y la modernización contribuye a la línea de gestión pública”.
- **Modelo de gestión administrativa.** Delgado y Ena (2008) “Según el modelo de gestión administrativa, involucra diferentes etapas a desarrollar en la secuencia descrita a continuación. a) Análisis de la estructura funcional. b) Descripción de las funciones y objetivos de cada una de las unidades administrativas y de servicio, así como las interrelaciones y los flujos de información entre ellas. c) Análisis de las relaciones con terceros. d) Identificar y caracterizar las entidades con las que interactúan el servicio y el objeto de dicha interacción. e) Identificación de procesos de la institución. f) Establecer los circuitos funcionales y los servicios que prestan”.
- **Municipio.** Simón (2017) “Es una jurisdicción territorial debidamente delimitados administrativa y políticamente, en el que se localiza actividades económicas y habitantes con cultura propia”. El territorio del municipio puede tener nivel distrital o provincial, en los vecinos está unidos por razones familiares, vecinales y comunales con aspiraciones comunes de desarrollo, durante cierto periodo eligen a sus autoridades ediles quienes son parte del gobierno local que dictan normas u ordenanzas de alcance local
- **Municipalidad.** Simón (2017) “Las municipalidades son instituciones públicas del tercer nivel, llamado gobierno local, son la parte orgánica y administrativa de los

gobiernos locales, administrativamente abarcan todo el territorio del municipio, donde pueden ejecutar programas, proyectos y actividades para el desarrollo comunal y local, son instituciones jurídicas de derecho público encargados de la prestación de servicios públicos con arreglo a ley”.

- **Procesos administrativos.** Delgado y Ena (2008) “Es un proceso muy particular, que consiste en un conjunto de actividades administrativas institucionales desarrollados con el propósito de prestar servicios públicos y lograr objetivos y metas institucionales, para lo cual se hace uso de recursos humanos, materiales, sistemas y bienes. Los procesos administrativos comprenden el planeamiento, organización, dirección y control. Sin embargo, este número de elementos del proceso administrativo puede variar de acuerdo a los puntos de vista de cada tratadista”.

## CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Tipo o enfoque de la investigación

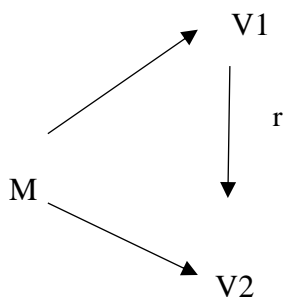
La presente investigación es de tipo básica. Para Tamayo (2005) “la investigación básica también se llama investigación teórica, o pura fundamental, el cual no produce soluciones inmediatas, su contribución se establece en mejorar el conocimiento teórico científico dirigido esencialmente al reconocimiento de leyes y principios”.

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que emplea la técnica científica y la estadística como uno de sus instrumentos. Según Hernández, Baptista y Fernández (2010), “mencionaron que el enfoque toma en cuenta información para comparar hipótesis basándose en las mediciones numéricas y el estudio estadístico. Y efectivamente esto permite realizar algunas pautas indispensables para justificar las teorías subyacentes”.

### 3.2. Diseño de la investigación

El diseño a emplear en el presente trabajo de investigación es el no experimental, de corte transversal descriptivo correlacional”; Según Hernández (2012) el diseño correlacional tiene el propósito es saber la relación que existe entre dos o más variables de estudio en una coyuntura en particular”. También Díaz (2010) mencionó “consiste en ver como se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, o si no se relacionan”. Rivas (2011) “La investigación transversal es aquella investigación cuyo estudio se circunscribe a un momento temporal, un segmento del tiempo durante el año a fin de medir la situación en ese tiempo específico”

#### El diseño descriptivo correlacional:



Dónde:

M: Muestra

V1: Variable Gobierno Electrónico.

V2: Variable Gestión Administrativa.

r: Relación entre variables.

### **3.3. Alcance de la investigación**

Por el nivel de rigurosidad y profundidad, la presente investigación es de alcance descriptivo, correlacional y explicativo. Carrasco (2015) “Un estudio es de nivel descriptivo es cuando refiere sobre las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado”. El nivel de estudio descriptivo porque se explica el problema que se encuentra tal cual se presenta en un lugar y periodo determinado. La investigación descriptiva se sustenta en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación. Rivas (2011) “Es correlacional porque pretende hacer ver o determinar el grado de relación que puedan tener dos o más variables en una investigación. Es explicativa porque pretende dar respuesta a las causas del objeto problema de investigación, su motivación se centra en dar respuesta al porqué y en qué situaciones ocurren o se presentan los fenómenos o problemas, o porque dos o más variables se relacionan”

### **3.4. Población, muestra**

#### **3.4.1. Descripción de la población**

Rivas (2011) “La población es el universo objetivo de estudio, conformado por el conjunto de individuos, objetos o cosas que poseen características comunes observables en un lugar y momento determinado. Y para llevar a cabo cualquier investigación es conveniente tener presente algunas características como las siguientes: Homogeneidad, tiempo, espacio y cantidad”. La población es el universo objetivo de estudio, que estará conformado por los trabajadores de la municipalidad

distrital de Echarati, los mismos que poseen características comunes que permiten realizar generalizaciones a partir de la observación de la muestra.

La población para fines del presente estudio está conformada por 180 trabajadores de la Municipalidad, los mismos que está integrado por los funcionarios y servidores municipales relacionados directa e indirectamente de la gestión del gobierno electrónico, así como los funcionarios y servidores municipales relacionados de las acciones técnico administrativas en el proceso de la gestión administrativa. Para lo cual se recurrió al formato resumen de personal del presupuesto institucional de apertura, así como se recurrió al cuadro de asignación de personal y al presupuesto analítico de personal vigente.

### 3.4.2. Muestreo

Rivas (2011) “La muestra es el conjunto de elementos extraídos de una población con el fin de inferir, mediante un estudio las características de la población. De la muestra se obtiene todos los datos e información requerida para la investigación. Esto se puede lograr con una elección de la muestra de manera muy cuidadosa y con una alta calidad en el proceso de recolección de datos e información”.

Rivas (2011) “El muestreo es el proceso por el cual se seleccionan los individuos que formarán una muestra”. Para la obtención de la muestra se tomó como referencia la muestra o universo muestra y se utilizará la fórmula del muestreo probabilístico, aleatorio estratificado simple, el mismo que es el siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \alpha/2 PQN}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

- n= Tamaño óptimo de la muestra
- Z = Valor de confianza
- P= Probabilidad a favor
- Q= Probabilidad de fracaso
- N= Población
- e= Margen de error

### **3.5. Recolección de datos**

#### **3.5.1. Diseño de instrumentos**

En la presente investigación como principal se utilizará la encuesta, y de manera complementaria las técnicas de observación, entrevista, las fuentes documentales y el internet, y como instrumentos principales se utilizará el cuestionario, y de manera complementaria los instrumentos de las guías y fichas de observación, guías y fichas de entrevista, fichas bibliográficas y archivos informáticos. Arias (1974) “Las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Dentro de las cuales tenemos las encuestas, entrevistas, observaciones.” (Arias, F. 1974). “Los instrumentos son un conjunto de preguntas estructurados y no estructurados sobre los hechos y aspectos de una determinada realidad que interesan en una determinada investigación, para que sean contestados por la población o por una muestra representativa.” Carrasco (2015) “La encuesta es una técnica para la investigación por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad en la recolección de datos”. El instrumento a utilizar será el cuestionario, que consta de un conjunto de preguntas preparadas y estructuradas de acuerdo a los objetivos de la investigación. La encuesta y el cuestionario de preguntas son las principales a utilizarse, y las demás son utilizadas de manera complementaria. Carrasco (2015) “La observación es una técnica que permite analizar, verificar y examinar con atención los acontecimientos que se suscitan y a partir de ello registrar la información que interesa a los objetivos de la investigación.”. El instrumento a utilizar son las guías y fichas estructuradas y no estructuradas para registrar los hechos fácticos de los actores involucrados materia de investigación. Carrasco (2015) “La entrevista es una técnica mediante el cual se mantiene una conversación con una o varias personas para dar a conocer al interesado sus respuestas sobre algún asunto”. El instrumento a utilizar son las guías y fichas estructuradas y no estructuradas para registrar la información alcanzada de parte de los informantes claves acerca del problema materia de investigación. También se ha recurrido a las fuentes documentales, como una técnica de búsqueda de datos o temas publicados en los diferentes documentos escritos referidos en los temas y problema de investigación;

para lo cual se ha utilizado como instrumento las fichas bibliográficas. Finalmente se ha recurrido a la técnica del internet con la finalidad de la búsqueda y selección de información en las distintas páginas webs; para lo cual como instrumento utilizado los archivos informáticos. A continuación, ponemos a consideración la encuesta a aplicar en el proceso de la investigación; complementariamente se utilizará otros instrumentos de investigación como guías y fichas de observación, guías y fichas de entrevista, fichas bibliográficas y archivos informáticos.

### **3.5.2. Cuestionario de preguntas para la variable gobierno electrónico**

En el anexo N° 01 se muestra el cuestionario de preguntas para la variable gobierno electrónico.

### **3.5.3. Cuestionario de preguntas para la variable gestión administrativa**

En el anexo N° 02 se muestra el cuestionario de preguntas para la variable gestión administrativa

### **3.5.4. Aplicación de instrumentos**

#### **3.5.4.1. Diseño del material**

El material para la aplicación de los instrumentos previamente se planifica y se organiza, para lo cual se considerará el problema materia de investigación, los objetivos, hipótesis y las variables de la investigación, se diseñará adecuadamente los contenidos y preguntas de los cuestionarios, se prepararán las guías y fichas de observación, fichas y guías de entrevistas, fichas bibliográficas y se acumularán en archivos informáticos.

#### **3.5.4.2. Recolección de datos**

Para la recolección de datos se desarrollarán las siguientes acciones:

- Preparación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos
- Remisión oficio a la entidad municipal, comunicando el inicio del proceso de investigación
- Aprobar la validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación
- Recolección de datos propiamente dicho, para lo cual se procederá con la aplicación de cuestionario de preguntas a los trabajadores
- Analizar los datos obtenidos mediante los cuestionarios, a través de procedimientos estadísticos
- Desarrollar diálogos y conversaciones con los actores involucrados intervinientes en el proceso de la investigación, los cuales permitieron contribuir a precisar y aclarar las interrogantes materia de investigación
- Entrevistas con los informantes claves
- Observación y verificación de las características y hechos en el ámbito de estudio
- Recolección y selección de documentos bibliográficos acerca de las variables de estudio, los mismos que son parte del marco teórico
- Recolección y selección documentaria acerca de la problemática del gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Echarati
- Recolección y selección de información de páginas web e internet
- Recolección y selección bibliográfica de acerca de los documentos técnicos, normativos, legales y administrativos acerca del gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Echarati

#### **3.5.4.3. Procesamiento de datos**

- El procesamiento de datos se realizará de la siguiente manera:
- Revisión y control de los datos recopilados
- Codificación de los datos recopilados



- Tabulación de las encuestas por medio herramientas informáticas y estadísticas
- Almacenamiento de los datos en hojas de cálculo y programas estadísticos
- Preparación y sistematizar la información para facilitar su análisis posterior
- Evaluación y selección de los paquetes estadísticos en relación lógica al tipo de investigación
- Utilización de herramientas informáticas y software como Excel y Word,
- Procesamiento informático de los datos recopilados
- Redacción de los resultados del procesamiento de datos.

#### **3.5.4.4. Presentación y análisis de resultados**

- Se desarrollará las siguientes acciones:
- Análisis estadístico de los datos, a través de porcentajes
- Análisis estadístico de los datos, utilizando la estadística descriptiva presentando tablas y figuras y estadística inferencial utilizando el estadístico de correlación Spearman
- Análisis e interpretación de las tablas y figuras estadísticas
- Pruebas de hipótesis
- Establecer el nivel o grado de efecto de las variables correlacionales
- Lograr la consistencia entre el problema objeto de investigación, objetivos, hipótesis, metodología, marco teórico, variables e indicadores de la investigación.
- Redacción de la información estadísticas, con sus respectivos análisis e interpretaciones en forma cuantitativa y cualitativa
- Desarrollar un proceso de discusión de los resultados
- Establecer las conclusiones y recomendaciones del estudio
- Presentación del trabajo de investigación ante las autoridades universitarias de acuerdo las normas de redacción establecidas por la Universidad

## CAPITULO IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Cronograma de actividades

N°	Actividades	Cronograma									
		Semanas/Me s	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	AGOSTO	SETIEMB RE	SETIEMB RE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
			Del 15 al 29-05-21	Del 1 al 27-06-21	Del 1 al 28-07-21	Del 04 al 10-08-21	Del 11 al 25-08-21	Del 1 al 8-09-21	Del 09 al 20-09-21	Del 22-09 al 20-10-21	Del 22-09 al 20-10-21
<b>I Etapa de investigación</b>											
01	Planificación de las actividades de investigación		X	X	X						
02	Organización de las actividades de investigación				X	X	X	X			
03	Control y seguimiento a las actividades de investigación						X	X			
04	Ejecución de las actividades de investigación								X		
05	Finalización de las actividades de investigación										X
<b>II Etapa académica administrativa</b>											
01	Trámites administrativos en la Universidad					X					
02	Pagos de derechos en la Universidad						X				
03	Entrega del proyecto de tesis a la Universidad							X			
04	Evaluación y revisión del proyecto de tesis de parte de la Universidad								X		
05	Levantamiento de observaciones al proyecto de tesis; en caso de existir								X	X	
06	Aprobación del proyecto de tesis										X
07	Programación y sustentación del proyecto de tesis										X
08	Entrega del grado académico de bachiller										

**4.2. Recursos humanos y materiales: Para la elaboración del proyecto de tesis y elaboración de la tesis**

**4.2.1. Recursos humanos**

Grado de Instrucción	Cantidad	Capacidades y competencias	Cargo	Disponibilidad de tiempo
Profesional	01	Conocimientos en investigación científica	Asesor Universitario	Completa
Profesional	01	Conocimientos en investigación científica	Asesor particular	Parcial
Egresada Universitaria	01	Conocimientos básicos en investigación	Tesista	Completa

**4.2.2. Recursos materiales**

Tipo de Materiales	Cantidad	Unidad de Medida
Uso de Equipos de Computo	02	Unidad
Uso de Equipos de impresora	01	Unidad
Uso de Muebles	02	Unidad
Uso de Equipos de filmación	01	Unidad
Uso de Equipos de grabación	01	Unidad
Compra de textos	03	Unidad
Compra de materiales de escritorio	10	Unidad

**4.3. Presupuesto: Para la elaboración del proyecto de tesis y elaboración de tesis**

<b>I Presupuesto de Ingresos:</b>					
N°	Fuente de Financiamiento (1)	Unidad de Medida (2)	Cantidad (3)	Precio Unitario (4)	Presupuesto (5)=(3)x(4)
01	Aporte propio en dinero efectivo	Desembolso	01	8,000.00	8,000.00

02	Aporte propio valorizado en recurso tiempo	Hora	500	50.00	2,500.00
<b>Total Ingresos</b>					<b>10,500.00</b>
<b>II Presupuesto de Gastos:</b>					
N°	Detalle (1)	Unidad de Medida (2)	Cantidad (3)	Precio Unitario (4)	Presupuesto (5) = (3)x(4)
<b>Bienes:</b>					
01	Compra de textos	Unidad	03	150.00	350.00
02	Compra de materiales de escritorio	Unidad	10	20.00	200.00
<b>Servicios:</b>					
02	Asesoramiento y elaboración de proyecto de tesis y tesis	Servicio	01	4,200.00	4,200.00
	Servicio de alquileres de equipos	Servicio	01	500.00	500.00
03	Movilidad local	Mes	06	50.00	300.00
04	Alimentación y refrigerios	Mes	06	50.00	300.00
06	Servicio de redacción de texto en formato APA	Servicio	01	200.00	200.00
07	Servicios de internet	Hora	100	1.00	100.00
08	Servicio de impresión	Hoja	1000	0.10	100.00
09	Servicio de fotocopiado	Hoja	3000	0.10	300.00
10	Servicio de anillado	Unidad	06	5.00	30.00
11	Servicio de empastado	Unidad	05	40.00	200.00
12	Pago de derecho de graduación	Pago	01	2,000.00	2,000.00
13	Pago de derechos de constancias y otros de la Universidad	Pago	05	100.00	500.00
14	Gastos sociales en sustentación de tesina	Servicio	01	820.00	820.00
15	Gastos de imprevistos	Imprevistos	04	100.00	400.00
<b>Total Gastos</b>					<b>10,500.00</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Fayol. (27 de marzo 2021). Administración Científica. <https://www.cerem.pe/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa>
- Taylor (27 de marzo 2021). Administración Científica. <https://www.gestiopolis.com/administracion-cientifica-fundamentos-y-principios-de-taylor>
- Allauca, J. (2017). *Tesis: Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región Ancash 2014-2015.*
- Arias, F. (1974). *Introducción a la técnica de investigación en ciencias de la administración y del comportamiento*, México, Trillas.
- Atuspañan, R. (2006) *Control interno y fraudes con base. Los ciclos transaccionales.* Colombia: Ecoe Ediciones
- Banco Mundial (2000). *Washington EE. UU*
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación.* México: Pearson Educación de México.
- Brunet, I. (2009). *La nueva gestión pública y la gestión por competencias.* España: Universidad Rovira I Virgili.
- Cano, J. (2017). *Gobierno electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja. Ecuador. 2016. Universidad Nacional de Loja. Facultad Jurídica, Social y Administrativa. Carrera de Administración Pública*
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación (9na. Ed.).* Lima Perú. Edit. San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván
- Céspedes (2013) *El Gobierno electrónico y administración.*
- Cumana B., Willber J. y Marval M., Willians J. (2009). *Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela. Trabajo para optar al título de licenciado en administración.* Universidad de Oriente. Núcleo de Sucre. Escuela de Administración. Cumana Venezuela
- Concepto de Administrativos. (20 de diciembre 2020). <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/administrativo>

- Chacón, E. (2019). *Diseño de un mecanismo de medición del nivel de cumplimiento de la implementación de gobierno digital en los gobiernos locales del estado peruano. Tesis para obtener el título profesional de Ingeniera Informática Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Ciencias e Ingeniería. Lima Perú*
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de recursos humanos* (5ta Ed.) Colombia: McGraw- Hill- Interamericana, S.A.
- Chiavenato, I. (2002). *Introducción a la teoría general de la administración* (Vol. Séptima Edición). México: Mc Graw Hill.
- Chucuya, Hugo. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito Juli – 2016. Tesis para optar el título profesional de ingeniero de sistemas. Universidad Nacional del Altiplano. Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica, Electrónica y Sistemas. Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas. Puno Perú*
- David, F. (2000) *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico.*
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), <http://www.alfa-redi.org>. *Revista de Derecho Informático*
- Delgado y Ena (2008) *Gestión administrativa de personal*
- Díaz, A. (2010). *Construcción de instrumentos de investigación y medición estadística.* Huancayo, Perú Gráfica Obregón.
- Diario Oficial El Peruano* (2003) de fecha 23 de mayo
- Diario Oficial El Peruano* (2021) de fecha 19 de febrero
- Duarte, G. (2017). *El gobierno electrónico y las tecnologías de información y comunicación en el Perú. Informe técnico N° 18/2017-2018.* Congreso de la República. Lima Perú
- Esteves J. (2005). *Análisis del gobierno electrónico municipal en España.* Madrid. Working Paper, Instituto de Empresa.
- Fahsbender, J. (2012) *Sistemas administrativos de las organizaciones públicas.* Edit. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Lima Perú.
- Finquelievich, S., y Prince, A. (2008). *Gobiernos locales y ciudades digitales. Seminario La Conectividad y las Políticas de Gobierno Electronico en los Gobiernos Locales de Iberoamérica,*12-13.

<http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/gob-locales-ciudadig.pdf>

Freeman, E. y Gilberto, D. Jr. (1996) *Administración* (6ta. Ed.) México: Prentice Hall

García, R. (2016). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión de centros de salud en el departamento de La Paz. Tesis para optar al título de Licenciatura en Informática; mención: Ingeniería de Sistemas Informáticos. Universidad Mayor de San Andrés. Facultad de Ciencias Puras y Naturales. Carrera de Informática. La Paz Bolivia*

García, I. (2007). *La nueva gestión pública: evolución y tendencias. Presupuesto y Gasto Público*

Gartner. (2010) *Gobierno electrónico* Madrid

Gestión y administración municipal (27 de marzo 2021). Obtenido en <https://www.monografias.com/docs/Gesti%C3%B3n-Y-Administraci%C3%B3n-Municipal-Etapas-F3LVCXGPJ8GNZ>

Guamán, E. (2019). Tesis: Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de participación ciudadana de la municipalidad de Guayaquil. Tesis para la obtención del título de ingeniero en comercio electrónico. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Facultad de Especialidades Empresariales. Carrera de Ingeniería en Comercio Electrónico. Guayaquil Ecuador

Gómez, P. (2007). El gobierno electrónico en el municipio venezolano para el gobierno electrónico en las Américas. Recuperado a partir de <http://www.redalyc.org/html/823/82340205/>

Grosvald. (2015). *Aplicaciones internas como las externas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en el sector público.*

Haimann, T. (2001) *Dirección y gerencia.* República China: Editorial China

Hernandez, S., Baptista, L., Fernandez, C. (2010). *Metodología de la investigación: McGrawHill, ciudad de México: México.*

Hernández, R. (2012). *Metodología de investigación.* McGraw-Hill Interamericana. México

Holden, T., Millett. G. (2015). *E-Gobierno como propensión a la transformación de las Administraciones Públicas.*

- Ibermatica F. (2013) Tecnologías de información: herramientas para la inclusión ciudadana en Venezuela. Ciencias de la Información Vol. 38, No.3, diciembre, pp. 59-69
- Instituto Interamericano de Alta Asesoría Empresarial. (28 de marzo 2021). Obtenido en <https://www.seminariosescuela.com/diferencias-entre-la-administracion-publica-y-la-gestion-publica/#:~:text=Lo%20primero%20que%20se%20debe,parte%20de%20esta%20misma%20%C3%A1rea.>
- International Telecommunication Union (2009)
- Koontz & O'Donnell (1976) Cursos de administración moderna. México: Mc Graw-Hill
- Koontz, H., Weihrich H. y Cannice, M. (2012) Administración una perspectiva global y empresarial. (14ava. Ed.). México: McGraw- Hill/Interamericana educativa S.A.
- Lagos, R. (2011). Gobierno electrónico municipal. Santiago de Chile
- Layne, G. (2011) Gestión pública local. Recuperado el 1 de abril de 2013 en: <http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Direccionamiento%20Estrategico/GestionlocalDNP-ESAP.pdf>
- López, (2011). Obtenido en fecha 12 de abril de [repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/525/1/T-UTC-0441.pdf](http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/525/1/T-UTC-0441.pdf)
- Louffat, E. (2012). Administración: Fundamentos del proceso administrativo. 3era edición. Perú: Esan ediciones.
- Margetts K. (2013) La Planificación estratégica como instrumento de gestión pública en el gobierno local: Análisis de caso. Cuadernos de Gestión, vol. 10 (1), 101-119
- Merino, A. (2012). Tesis Universitaria. Tecnologías de Información y Comunicación en la Gestión Municipal del Distrito de Colcabamba. Universidad Nacional de Huancavelica. Facultad de Ingeniería Electrónica y Sistemas. Escuela Académico Profesional de Sistemas
- Miranda P. (2012) La planificación estratégica en materia TIC en el ámbito de la age. España: Tecnimap - Comunicación 398
- Molina, Y. (2017). *Plan estratégico de gobierno electrónico y administración pública en la comisaría del distrito de Independencia*, 2016. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.



- Morán, M. (2006). *Oficina sub regional para los países andinos manual para la gestión municipal del desarrollo económico local*. (Oficina Sub Regional para los Países, Ed.) (Primera). Lima: Proyecto Pres. [http://www.dhl.hegoa.ehu.es/ficheros/0000/0245/OIT\\_Manual\\_para\\_la\\_Gestión\\_Municipal\\_del\\_Desarrollo\\_Económico\\_Local.\\_2006.pdf](http://www.dhl.hegoa.ehu.es/ficheros/0000/0245/OIT_Manual_para_la_Gestión_Municipal_del_Desarrollo_Económico_Local._2006.pdf)
- Municipalidad Distrital de Echarati (2020). *Documentos técnicos, normativos, legales y administrativos acerca del gobierno electrónico y gestión administrativa*
- Munch, L. y García, J. (2006) *Fundamentos de administración*. México: Editorial Trillas
- Newman, S. (2001) *La dinámica administrativa estudios de casos*. México: Prentice Hall
- Newman, W. (1986) *Programación, organización y control (7ma. Ed.)*. Bilbao, España: Editorial Deusto- Colección gestión
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática-ONGEI (2013). Presidencia del Consejo de Ministros. *Una mirada al gobierno electrónico en el Perú*. Lima Perú
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática-ONGEI (2008) *Manual para la implementación de la estrategia gobierno en línea versión 3.1* [www.programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39](http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico-OCDE. (2000)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo-OCDE. (2011). *Hacia una gestión más efectiva y dinámica en México*. México. Recuperado a partir de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/54551E9A3A59BD7C05257C4300714EF8/\\$FILE/1\\_pdfsam\\_Gestionpublica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/54551E9A3A59BD7C05257C4300714EF8/$FILE/1_pdfsam_Gestionpublica.pdf)
- Organización de Estados Americanos (2010). OEA. EE.UU.
- Organización de Naciones Unidad. (2008) ONU. EE. UU.
- Pfiffner, J. (1995) *Organización administrativa*. México: Editorial Trillas
- Ramírez, A. (2013). *Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política*. Gestión Política (Vol. 22). México. Recuperado a partir de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792013000400003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792013000400003&script=sci_arttext)
- Rincón, E y Vergara, c. (2017). *Administración pública electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia.

- Rivas, A. (2011) Metodología de la investigación Científica. Edit. UAP. Lima. Perú
- Robbins, C. (2013). *Comportamiento organizacional*. Décima edición. México. Editora McGraw-Hill Interamericana.
- Rojas, R. (2014). *El proceso de investigación científica*. Edit. Trillas. México
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración (8va. Ed.)* México: Pearson educación
- Salazar M. (2013) *Experiencias andinas de gobierno electrónico*. FLACSO: Ecuador. Primera Edición
- Sánchez, C. (2013). *La administración pública en la sociedad de la información: antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos*. Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica, Perú.
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*. Lima, Perú
- Sepúlveda, N. (2017). *Gobierno electrónico municipal chileno. Análisis logístico de la brecha de acceso*. Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas. Departamento de Ingeniería Industrial
- Simón, A. (2018). *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública de la municipalidad distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. Tesis para optar el grado de maestro en ciencias de la administración, mención gestión pública y desarrollo local. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Escuela de posgrado. Cerro de Pasco Perú
- Soria, B. (2007) *Herramientas para la gestión municipal. Diccionario municipal peruano*. Edit. INICAM. Lima Perú
- Soto, A. (2018). *Manual técnico de la gestión municipal en el Perú*. Edit. Instituto de Fomento Municipal y Regional- INFOM. Lima. Perú
- Stoner, F. y Gilbert (2009). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Tamayo, M. (2005). *El proceso de la investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. México: LIMUSA.
- Torres, R. (2006). *Aplicaciones de las tecnologías de información y comunicación en el sector público*, Lima, Perú: EdPer.
- Terry, G. (1982) *Principios administrativos*. Buenos Aires- Argentina: El Ateneo
- Terry, G., y Franklin, S. (1997). *Principios de administración (10ma. Segunda impresión)* México: CECSA

- Terry, G., y Franklin, S. (1995). Principios de administración. México: CECOSA
- Unión Europea. Bruselas. Bélgica. (2000)
- Universidad San Antonio de Abad del Cusco (2002). *Gestión de gobiernos locales*. Edit. UNSAAC. Cusco Perú
- Valenti, P., y Anta, R. (2017). Manual.gob, *estrategias del gobierno electrónico*: págs. 9-22. <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/5183/Manual.gob%3A>.
- Estrategias de gobierno electrónico en América Latina. ¿Definición de un modelo de análisis y estudio de casos.pdf? sequence=1&isAllowed=y
- Valdez, A. (2014). *Administración pública*. Lima Editorial San Ramón
- Vásquez, V. (2002) *Organización aplicada*. Quito: Gráficas Vásquez
- Ventura Cornejo, Ramón (2016). *Manual de gestión municipal*. Santo Domingo. República Dominicana. <https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/Manual-2016.pdf>
- Velázquez, I. (2013). *Administración como disciplina científica*, Lima, Perú: Editorial. Recuperado de <https://gradoceroprensa.wordpress.com/2018/06/08/la-administracion-como-disciplina-cientifica/>
- Viega, J. (2016) *Administración electrónica*. Madrid. Editorial Días de Santos
- Werther, W. y Davis, K. (2008) *Administración de recursos humanos*. (6ta. Ed.) México McGraw. Hill
- Wilburg, C. (1999) *Administración general*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Ateneo

# ANEXOS

Anexo N° 01

UNIVERSIDAD LIDER PERUANA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

**CUESTIONARIO DE LA PRIMERA VARIABLE CORRELACIONAL 01: GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Título de Tesis: Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Echarati, 2020.

Objetivo de Investigación: Determinar la relación del gobierno electrónico con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020.

Estimada autoridad, funcionario y/o servidor municipal, el presente cuestionario contiene un conjunto de proposiciones que describen el grado de implementación de la variable gobierno electrónico, para ello debe responder con la mayor sinceridad y objetividad posible a cada una de las preguntas, en concordancia a cómo piense o actúe. El cuestionario está compuesto por un total de 12 ítems; los cuales tienen una escala de valoración. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas, todas son de gran utilidad. Responde todas las preguntas con un aspa (X), y debe de marcar una sola respuesta por cada ítem

Leyenda de la escala de valoración: N= Nunca, CN= Casi Nunca, AV= A Veces, CS= Casi Siempre, S= Siempre

**DATOS GENERALES:**

Cargo: .....Profesión: .....Años de servicios en el sector público: ..... Condición Laboral: .....

Edad: .....Sexo: .....

Ítem	Cuestionario de Preguntas	Escala de Valoración				
	Dimensiones: 04	N	CN	AV	CS	S
	Primera Variable Correlacional: Gobierno electrónico					
<b>Dimensión externa</b>						
01	¿La información electrónica y los documentos de gestión municipal están al alcance del ciudadano y del empresario?					

02	¿Con la información electrónica que gestiona la municipalidad se interactúa con los ciudadanos y empresarios para realizar diversos trámites administrativos?					
03	¿Los ciudadanos y los empresarios conocen los canales de información y comunicación electrónica para realizar diversos trámites administrativos?					
<b>Dimensión interna</b>						
04	¿Las autoridades, funcionarios y los trabajadores municipales se adaptan a los cambios del gobierno electrónico?					
05	¿Las autoridades, funcionarios y los trabajadores municipales contribuyen a la modernización informática de la entidad municipal?					
06	¿Las autoridades, funcionarios y los trabajadores municipales contribuyen a los cambios e innovaciones tecnológicas en la gestión municipal?					
<b>Dimensión relacional</b>						
07	¿El gobierno electrónico de la entidad municipal cuenta con herramientas digitales para intercambiar información virtual con otras entidades del Estado?					
08	¿El gobierno electrónico de la entidad municipal cuenta con herramientas digitales para intercambiar información virtual con el ciudadano?					
09	¿El gobierno electrónico de la entidad municipal cuenta con herramientas digitales para intercambiar información virtual con los empresarios?					
<b>Dimensión de promoción</b>						
10	¿Se puede percibir en las autoridades y funcionarios con iniciativas para promocionar, mejorar e implementar una infraestructura tecnológica adecuada para dotar un portal web de transparencia a los interesados?					
11	¿Se percibe en las autoridades y funcionarios con iniciativa para promocionar, mejorar, implementar y gestionar los conocimientos del gobierno electrónico en los trabajadores municipales y los ciudadanos?					
12	¿Se percibe en las autoridades y funcionarios con iniciativa para promocionar, asignar, incrementar y gestionar mayores inversiones para implementar el gobierno electrónico?					

**UNIVERSIDAD LIDER PERUANA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

**CUESTIONARIO DE LA SEGUNDA VARIABLE CORRELACIONAL 02: GESTION ADMINISTRATIVA**

Título de Tesis: Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Echarati, 2020

Objetivo de Investigación: Determinar la relación del gobierno electrónico con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020

Estimada autoridad, funcionario y/o servidor municipal, el presente cuestionario contiene un conjunto de proposiciones que describen el grado de conocimiento de la variable gestión administrativa, para ello debe responder con la mayor sinceridad y objetividad posible a cada una de las preguntas, en concordancia a cómo piense o actúe. El cuestionario está compuesto por un total de 12 ítems; los cuales tienen una escala de valoración. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas, todas son de gran utilidad. Responde todas las preguntas con un aspa (X), y debe de marcar una sola respuesta por cada ítem

Leyenda de la escala de valoración: N= Nunca, CN= Casi Nunca, AV= A Veces, CS= Casi Siempre, S= Siempre

**DATOS GENERALES:**

Cargo: .....Profesión: .....Años de servicios en el sector público: ..... Condición Laboral: .....  
 Edad: .....Sexo: .....

Ítem	Cuestionario de Preguntas	Escala de Valoración				
	Dimensiones: 04	N	CN	AV	CS	S
	Segunda Variable Correlacional: Gestión administrativa					
<b>Dimensión de planeamiento</b>						

01	¿En la municipalidad la formulación de objetivos está acorde a la visión institucional? ?					
02	¿En la municipalidad la formulación de objetivos estratégicos está acorde a los planes municipales?					
03	¿Los programas municipales están orientados al cumplimiento de la misión y visión de la entidad?					
<b>Dimensión de organización</b>						
04	¿Existe un nivel de involucramiento, compromiso, lealtad e identificación de los trabajadores para el buen funcionamiento de la entidad municipal?					
05	¿Existen iniciativas organizativas de parte de los trabajadores para un mejor cumplimiento de funciones y responsabilidades concordante a los objetivos institucionales?					
06	¿Existe una integración de recursos personas en la municipalidad que ayudan a mejorar la organización institucional?					
<b>Dimensión de dirección</b>						
07	¿Las autoridades y los funcionarios de la alta dirección proporcionan incentivos, motivación y ejercen liderazgo en los trabajadores para el adecuado cumplimiento funciones?					
08	¿Las autoridades y funcionarios de la alta dirección, toman decisiones informadas para resolver los problemas que afectan a la entidad y al territorio local?					
09	¿Las autoridades y funcionarios de la alta dirección, implementan las leyes, normas, directivas y reglamentos para hacer prevalecer los principios de cumplimiento, autoridad y mando institucional?					
<b>Dimensión de control</b>						
10	¿Los funcionarios hacen seguimiento y monitorizan al proceso de control previo, concordante a las normas nacionales y normas internas, y realizan las acciones correctivas cuando se encuentran irregularidades en los procesos de control?					
11	¿Los funcionarios hacen seguimiento y monitorizan al proceso de control concurrente, concordante a las normas nacionales y normas internas, y realizan las acciones correctivas cuando se encuentran irregularidades en los procesos de control?					
12	¿Los funcionarios hacen seguimiento y monitorizan al proceso de control posterior, concordante a las normas nacionales y normas internas, y realizan las acciones correctivas cuando se encuentran irregularidades en los procesos de control?					



### Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		
¿De qué manera La implementación del gobierno electrónico permitirá una eficiente gestión administrativa en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020?	Determinar la implementación del gobierno electrónico que permitirá una eficiente gestión administrativa en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020.	La implementación del gobierno electrónico permitirá una eficiente gestión administrativa en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020	Primera variable	Adaptación a los cambios del gobierno electrónico Modernización informática de la entidad municipal Cambios e innovaciones electrónicas en la gestión administrativa Visión institucional Objetivos estratégicos Programas municipales Integración de personas
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Gobierno Electrónico	
¿De qué manera La implementación del gobierno electrónico permitirá una eficiente gestión del planeamiento en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020?	Determinar la implementación del gobierno electrónico con la gestión del planeamiento en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020.	La implementación del gobierno electrónico permitirá una eficiente gestión del planeamiento en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020	Segunda variable	
¿De qué manera La implementación del gobierno electrónico permitirá una eficiente gestión de la organización en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020?	Determinar la implementación del gobierno electrónico con la gestión de la organización en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020.	La implementación del gobierno electrónico permitirá una eficiente gestión de la organización en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020	Gestión Administrativa	
¿De qué manera La implementación del gobierno electrónico permitirá una eficiente gestión de la dirección en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020?	Determinar la implementación del gobierno electrónico con la gestión de la dirección en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020.	La implementación del gobierno electrónico permitirá una eficiente gestión de la dirección en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020		
a) ¿De qué manera La implementación del gobierno electrónico permitirá una eficiente gestión del control en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020?	Determinar la implementación del gobierno electrónico con la gestión del control en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020.	La implementación del gobierno electrónico permitirá una eficiente gestión del control en la municipalidad distrital de Echarati, periodo 2020		

