

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



TESIS

**E-GOVERNMENT EN LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE HUANOQUITE, PROVINCIA DE PARURO,
DEPARTAMENTO DEL
CUSCO, AÑO 2021**

Presentado por:

Bach. Serapio Placido Gutierrez Maldonado

**Para optar al Título Profesional de
Licenciado en Administración**

Asesor:

Dr. Raúl Abarca Astete

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: E-governament en la gestión de la municipalidad distrital de Huanquite, Provincia de Paucuro, departamento del Cusco, Año 2024

presentado por: Seppie Placido Gutiérrez Maldonado con DNI Nro.: 25182653 presentado por: con DNI Nro.: para optar el título profesional/grado académico de Licenciado en administración

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 01 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 23 de septiembre de 2024

Firma

Post firma Raúl BARBA ASTETE

Nro. de DNI 23802978

ORCID del Asesor 0000-0002-8739-7578

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid:** 27259:361859878

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS placido 16-06-2024 (1).pdf

AUTOR

Placido Gutierrez Maldonado

RECUENTO DE PALABRAS

32433 Words

RECUENTO DE CARACTERES

190657 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

174 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.8MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 18, 2024 6:19 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 18, 2024 6:21 PM GMT-5

● 9% de similitud general

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

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 18 palabras)

DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis lo dedico con todo mi cariño a mi familia, por ser mi motor, mi motivación para yo poder seguir adelante, por apoyarme en cada momento y por ser ese pilar fundamental, mi soporte y así poder alcanzar todos mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi casa de estudios Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, a mi querida Escuela Profesional de Ciencias Administrativas.

A todos mis docentes de mi querida Escuela Profesional, a quienes les debo gran parte de mis conocimientos; un agradecimiento muy especial a mi Asesor de Tesis Dr. Raúl Abarca Astete.

A toda mi familia, amigos, a todos quienes, con mucha sinceridad, permanentemente me apoyaron con su espíritu alentador para lograr este mi propósito.

A los todos los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huanoquite, por su aporte y colaboración para la culminación del presente trabajo de tesis.

PRESENTACIÓN

Sr. Dr. Manrique Borda Pillinco

DECANO DE LA FACAT-UNSAAC.

Señores miembros del jurado:

Con base a lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos vigente en la escuela de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, presento la tesis intitulada: “E-government en la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanoquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021”., para optar al título profesional de Licenciado en Administración

Esta tesis ha sido posible gracias al apoyo de mis docentes de la escuela de administración, mi asesor, la colaboración de la Municipalidad Distrital de Huanoquite y la valiosa contribución de los trabajadores que participaron en este estudio.

El autor.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRAC	xiv
INTRODUCCIÓN	xv

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1. Justificación práctica	5
1.4.2. Relevancia social	5
1.5. Delimitación del estudio.....	6
1.5.1. Delimitación teórica	6
1.5.2. Delimitación temporal	6
1.5.3. Delimitación espacial	6

CAPITULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1. Estado de arte de la investigación	8
---	---

2.1.1.	A nivel internacional	8
2.1.2.	A nivel nacional.....	14
2.2.	Bases legales	20
2.2.1.	Ley 27806 “ley de transparencia y acceso a la información” promulgada el 02 de agosto de 2002.	20
2.2.2.	Ley Orgánica de Municipalidades Nro. N°27972, promulgada el 27 de mayo de 2003.	20
2.2.3.	Ley 28411 “ley general del sistema nacional de presupuesto” promulgada el 25 de abril del 2005	21
2.3.	Bases teóricas	21
2.3.1.	Teoría de las tecnologías de información y comunicación.....	21
2.3.2.	Teoría de gestión municipal	45
2.3.3.	Teoría burocrática.....	58
2.3.4.	Planeación.....	60
2.3.5.	Presupuesto.....	62
2.3.6.	Dirección	63
2.3.7.	Control.....	64
2.4.	Marco conceptual	66
2.5.	Caracterización de la unidad de estudio.....	70
2.5.1.	Municipalidad Distrital de Huanquito	70
2.5.2.	Diagnostico.....	74

CAPITULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1.	Hipótesis de la investigación.....	75
3.1.1.	Hipótesis general	75
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	75
3.2.	Variables y dimensiones.....	76
3.2.1.	Identificación de variables.....	76
3.3.	Matriz de operacionalización	76

CAPITULO IV

METODOLOGIA

4.1. Por la naturaleza de la investigación	78
4.1.1. Tipo de investigación	78
4.1.2. Nivel de investigación	78
4.1.3. Diseño de investigación.....	79
4.1.4. Por la fuente de Datos.....	79
4.1.5. Por el alcance temporal.....	80
4.2. Método de la Investigación	80
4.3. Unidad de análisis	80
4.3.1. Criterios de inclusión.....	80
4.3.2. Criterios de inclusión.....	80
4.4. Población y muestra	80
4.4.1. Población	80
4.4.2. Muestra	81
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	82
4.5.1. Técnica.....	82
4.5.2. Instrumentos	83
4.5.3. Fiabilidad de los instrumentos.....	83
4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	84

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Procesamiento, Análisis, Interpretación Y Discusión.....	86
5.1.1. Procesamiento.....	86
5.2. Prueba de Hipótesis.....	108
5.2.1. Prueba de Hipótesis General	110
5.2.2. Prueba de Hipótesis Especifica 1.....	113
5.2.3. Prueba de Hipótesis Especifica 2.....	117
5.2.4. Prueba de Hipótesis Especifica 3.....	121
5.2.5. Prueba de Hipótesis Especifica 4.....	125
5.3. Discusión de Resultados.....	129

CONCLUSIONES	131
RECOMENDACIONES.....	133
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	135
ANEXOS DEL ESTUDIO	140

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Matriz de operacionalización de variables	76
Tabla 2: Población	81
Tabla 3: Fórmula para hallar la muestra	81
Tabla 4: muestra.....	82
Tabla 5: muestra.....	83
Tabla 6: Baremo de E_government	86
Tabla 7: Baremo de Gestión Municipal.....	88
Tabla 8: Alfa de Cronbach.....	91
Tabla 9: valores de fiabilidad de cronbach	91
Tabla 10: Edad por grupos etarios	92
Tabla 11: Sexo de los trabajadores del Municipio de Huanoquite	93
Tabla 12: Tiempo de servicios de los trabajadores del Municipio de Huanoquite.....	94
Tabla 13: nivel de estudios del trabajador	95
Tabla 14: E_ Government en la Municipalidad de Huanoquite	97
Tabla 15: Presencia en internet (E_ Government) de la Municipalidad de Huanoquite ..	98
Tabla 16: Información urbana y rural (E_ Government).....	99
Tabla 17: Interacción Municipalidad-Usuario (E_ Government).....	100
Tabla 18: Transacción E_ Government	101
Tabla 19: Gestión Municipal de Huanoquite.....	102
Tabla 20: Planeación de la gestión municipal	104
Tabla 21: Presupuesto en la Gestión Municipal de Huanoquite	105
Tabla 22: Dirección de la Gestión Municipal de Huanoquite	106

Tabla 23: Control de la Gestión Municipal de Huanquite	107
Tabla 24: Estadísticos de la distribución normal según Kolmogorov – Smirnov de las variables e-government y gestión municipal.....	108
Tabla 25: Estadísticos para determinar la correlación entre las variables e-government y gestión municipal.....	110
Tabla 26: Estadísticos para determinar la correlación entre las variables presencia en internet y gestión municipal	113
Tabla 27: Prueba de Hipótesis Estadísticos para determinar la correlación entre las variables información urbana y rural y gestión municipal	117
Tabla 28: Estadísticos para determinar la correlación entre las variables interacción (municipio – usuario) y gestión municipal.....	121
Tabla 29: Estadísticos para determinar la correlación entre las variables transacciones y gestión municipal.....	125

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Edad por grupos etarios.....	92
Figura 2: Sexo de los trabajadores de la Municipalidad de Huanoquite	93
Figura 3: Tiempo de Servicios de los trabajadores de la Municipalidad de Huanoquite ..	94
Figura 4 Nivel de estudios de los trabajadores de Huanoquite.....	95
Figura 5: nivel de estudios del trabajador.....	95
Figura 6: E_ Government en la Municipalidad de Huanoquite.....	97
Figura 7: Presencia en internet (E_ Government) de la Municipalidad de Huanoquite...	98
Figura 8: Información urbana y rural (E_ Government)	99
Figura 9: Interacción Municipalidad-Usuario (E_ Government).....	100
Figura 10: Transacción E_ Government.....	101
Figura 11: Gestión Municipal de Huanoquite	102
Figura 12: Planeación en gestión municipal.....	104
Figura 13: Presupuesto en la Gestión Municipal de Huanoquite	105
Figura 14: Dirección de la Gestión Municipal de Huanoquite.....	106
Figura 15: Control de la Gestión Municipal de Huanoquite	107
Figura 16: Diagrama de dispersión de la variable gestión municipal según el e- government	111
Figura 17: Diagrama de dispersión de la variable gestión municipal según la presencia en internet	114
Figura 18: variable gestión municipal según la información urbana y rural	118

Figura 19: Diagrama de dispersión de la variable gestión municipal según la interacción (municipio-usuario).....	122
Figura 20: Diagrama de dispersión de la variable gestión municipal según las transacciones.....	126

RESUMEN

El e-government propone un cambio organizacional fundamentado en criterio tecnológico, considerando el rediseño de procesos a través de la gobernanza de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el desarrollo de las capacidades del recurso humano, aspectos necesarios para impulsar una gestión municipal centrada en el servicio público. En el estudio se consideró como objetivo principal explicar la influencia del e-government en la gestión de la Municipalidad Distrital de Huanoquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021., justamente comprende el periodo de la pandemia; toda organización puso a prueba su capacidad de respuesta al proceso de adaptación al trabajo remoto dispuesto por el Estado. Por la metodología de la investigación es un estudio aplicado, explicativo, de diseño no experimental y transversal, porque se realizó un análisis bivariado y multivariado para demostrar el objetivo del estudio. La unidad de estudio estuvo conformada por un total de 120 servidores públicos, de los cuales varones 70 y mujeres 50, se realizó el muestreo probabilístico al azar, resultado un total de 60 trabajadores. En los resultados se obtuvo una mayor dispersión en la variable e-government (ETM=1,615) a diferencia de la gestión municipal (DE=1,132), esto demuestra un personal administrativo con la necesidad de fortalecer sus capacidades en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación, debido a la falta de capacitación, esto mismo repercute en la gestión municipal, provocando un letargo en el proceso administrativo y atención del usuario. El análisis multivariado evidencia la necesidad de impulsar las transacciones, priorizando en digitalizar la información del ciudadano, los trámites, pagos, orientación y seguimiento de trámites online con la finalidad de contribuir en servicio oportuno del ciudadano.

Palabras clave: E-government, gestión municipal, pandemia COVID – 19.

ABSTRAC

e-Government proposes an organizational change based on technological criteria, considering the redesign of processes through the governance of information and communication technologies (ICT), and the development of human resource capabilities, necessary aspects to promote a municipal management focused on public service. The main objective of this study was to explain the influence of e-government on the management of the Municipalidad Distrital de Huanoquite, Paruro province, Cusco department, in the year 2021. This period coincided with the COVID-19 pandemic, during which every organization was tested for its ability to adapt to remote work mandated by the government. The research methodology proposed an applied, explanatory, non-experimental study, based on the need for intervention to promote the proper implementation of electronic governance in municipal management. This intentional approach was in response to an explanatory level of the study. The form of fieldwork undertaken included an explanatory non-experimental cross-sectional design, as both bivariate and multivariate analyses were conducted to demonstrate the study's objective. The study population consisted of a total of 120 public servants, comprising 70 males and 50 females. Due to the impracticality of studying the entire staff, random probability sampling was conducted, resulting in a total of 60 workers included in the study. The results showed greater dispersion in the e-government variable ($ETM=1.615$) compared to municipal management ($DE=1.132$). This indicates that administrative personnel have a need to strengthen their skills in handling information and communication technologies due to a lack of training, which in turn affects municipal management, leading to sluggishness in the administrative process and user service. The multivariate analysis underscores the need to promote transactions, prioritizing the digitization of citizen information, procedures, payments, guidance, and online tracking of processes, with the aim of contributing to timely citizen service.

Keywords: E-government, municipal management, COVID – 19 pandemics.

INTRODUCCIÓN

Esta tesis surge en un momento crucial de transformación en la gestión gubernamental, en el que la tecnología desempeña un papel central en la mejora de la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana. El Gobierno Electrónico, o E-government, se ha convertido en un factor determinante en la modernización de las municipalidades y, en este contexto, la Municipalidad Distrital de Huanoquite representa un interesante caso de estudio debido a su ubicación en un entorno rural y su compromiso con la adopción de tecnologías digitales para servir a sus ciudadanos.

La forma de administración de los municipios ha venido evolucionando desde un enfoque centralizado hacia uno más descentralizado, centrado en el ciudadano, de esta forma el usuario es el fin en el cual se involucran decisiones orientadas para alcanzar eficacia y efectividad valiéndose del gobierno electrónico, con mayor preponderancia durante la pandemia del COVID – 19, debido al trabajo remoto impulsado por el Estado, en atención a las medidas de distanciamiento social.

Como se ha mencionado la importancia del gobierno electrónico, subyace en la transferencia tecnológica e innovación, impulsando el logro de objetivos institucionales y niveles de transformación, provocando el establecimiento de diversas políticas, estrategias, planes y programas digitales, con el fin de apostar por la práctica de la política gubernamental en tecnologías de la información y comunicación (TIC).

En este contexto es que el presente trabajo se estructuró siguiendo los lineamientos de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, en consecuencia, el trabajo de investigación contiene los capítulos siguientes:

Capítulo I Planteamiento del problema. Contiene la situación problemática, la formulación de los problemas de investigación, los objetivos del estudio, tanto general y específicos, la justificación y delimitación del trabajo.

Capítulo II Marco teórico conceptual. Contiene el estado de arte de la investigación, tanto a nivel internacional como nacional, las bases teóricas y el marco conceptual.

Capítulo III Hipótesis y variables. Contiene las hipótesis del estudio, las variables, dimensiones y la matriz de operacionalización.

Capítulo IV Metodología de la investigación. Contiene el tipo, nivel, diseño, enfoque y método de investigación, la unidad de análisis, población y muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de información y el procesamiento y análisis de datos.

Capítulo V Resultados y Discusión. Contiene el procesamiento, análisis, los resultados de cada una de las variables estudiadas, las pruebas de hipótesis y la discusión de los resultados.

Finalmente se desarrollaron las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos que forma parte del trabajo de campo.

El autor.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

El actual panorama que vive el mundo entero debido a la pandemia provocada por el COVID – 19, ha provocado que las instituciones gubernamentales, respondan a un trabajo eminentemente no presencial, es decir, que se desarrolle una forma de atención digital o virtual, siendo este su aliado estratégico para lograr sus objetivos y proveer de un mejor servicio a los ciudadanos.

Durante el año 2020, como ya se ha mencionado la pandemia provocada por el COVID – 19 ha generado el uso masivo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), así mismo las empresas proveedoras del acceso a la gran red del mundo o Internet, han mejorado sus servicios, lo cual posibilitó el aprovechamiento por parte de las instituciones públicas o gubernamentales. Caso específico de los municipios, han dotado de infraestructura tecnológica apropiada para mejorar su gestión y brindar mejores servicios a los ciudadanos o usuarios. Pues son entidades claves para generar desarrollo de las comunidades u poblaciones que conforman, donde su principal función es brindar servicios y asegurar las actividades para el progreso económico, cultural y social de los usuarios o ciudadanos.

En el Perú los gobiernos locales se rigen por la ley orgánica N° 27972, donde se establece que están encargados de administrar diversos recursos y servicios, con la finalidad de atender las necesidades de los ciudadanos, en el contexto de la emergencia sanitaria, es necesario que realice la atención a través de portales web, sistemas digitales y virtuales, que eviten el contacto cercano entre personas. En este contexto dinamizar la atención al ciudadano es una prioridad, lo cual incluso beneficia al municipio porque le permite captar los pagos por los diversos servicios que

vienen prestando, asegurando el servicio y demás necesidades que tienen los municipios, tales como provocar en su gestión un mejor seguimiento, porque se tiene una base de datos al cual se puede acceder y mantenerse en un contacto estrecho entre el municipio y el ciudadano.

En la región del Cusco se ubican municipalidades provinciales y distritales como es el caso de la Municipalidad Distrital de Huanquite que pertenece a la provincia de Paruro, que en este último año se ha visto con la necesidad de generar diversos canales de atención no presencial, especialmente enfocado en la implementación de sistemas tecnológicos como la atención virtual de trámites, pagos, brindar información a través de su portal web, realizar consultas mediante la atención telefónica, y entre otros. Estos aspectos vienen a ser necesarios para generar no solamente un apoyo a la emergencia sanitaria sino también, favorecer a su gestión, especialmente en la gestión institucional, financiera, operativa y presupuestal, aspectos que si son debidamente sistematizados en una base de datos o informatizados generan la posibilidad de realizar un mejor seguimiento de toda la gestión que viene realizando y asimismo atender las necesidades del ciudadano, con la finalidad de generar la satisfacción en el servicio dado.

Desde la experiencia del investigador, es posible observar, que la municipalidad objeto de estudio, tiene uso limitado del internet, como se puede apreciar al realizar la búsqueda en Google o Yahoo!, de tal forma muchos ciudadanos que desean informarse de los trámites, noticias, horarios y canales de atención limitando la interacción entre los usuarios con la institución y aún más preocupante por la pandemia, Si no se brinda acceso igualitario a los servicios en línea, aquellos que no tienen acceso a Internet o no están familiarizados con la tecnología pueden quedarse excluidos ocasionando desinformación en la población que no tendría acceso a datos tanto de la zona urbana como de la zona rural. Esto puede crear desigualdades en el acceso a los servicios municipales y al momento de realizar las transacciones respectivas que requiere la

población en su conjunto. A partir de esta situación, es que se genera en los ciudadanos o pobladores, la necesidad de movilizarse al local de la municipalidad, para buscar información sobre las actividades productivas, promoción de empleo y actividades específicas como la autorización o licencias de diversos tipos, generando que las transacciones como los trámites virtuales, pagos en línea, orientación al usuario y el seguimiento de trámites no son una realidad, que a la fecha debió implementarse, y de continuar así genera más recursos los mismos que son escasos. Un e-government deficiente puede limitar la participación ciudadana en la toma de decisiones y en la formulación de políticas. Si no se implementan mecanismos efectivos de participación en línea, se pierde una oportunidad valiosa para involucrar a la comunidad en la gestión municipal.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. *Problema general*

¿Cuál es la relación del e-government y la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanoquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021?

1.2.2. *Problemas específicos*

- ¿Cuál es la relación de la presencia en Internet y la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanoquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021?

- ¿Cuál es la relación de la información urbana y rural con la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021?
- ¿Cuál es la relación de la interacción (municipio-usuario) con la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021?
- ¿Cuál es la relación de las transacciones con la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. *Objetivo general*

Determinar la relación del e-government y la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021.

1.3.2. *Objetivos específicos*

- Determinar la relación de la presencia en Internet y la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021.
- Determinar la relación de la información urbana y rural y la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del, año 2021.

- Determinar la relación de la interacción (municipio-usuario) y la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021.
- Determinar la relación de las transacciones y la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del, año 2021.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. *Justificación práctica*

El estudio conlleva a revisar exhaustivamente el contexto del problema con el fin de explicar el uso de los recursos tecnológicos o el uso apropiado de las tecnologías de la información y comunicación es decir el e-government, en la gestión municipal de la municipalidad distrital de Huanquite, con el fin de evitar los contagios y seguir prestando un mejor servicio a la población del distrito.

1.4.2. *Relevancia social*

El estudio propone un cambio organizacional fundamentado en criterios tecnológicos, considerando el rediseño de procesos a través de la gobernanza de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el desarrollo de las capacidades del recurso humano, aspectos necesarios para impulsar una gestión municipal centrada en el servicio público.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. *Delimitación teórica*

El presente estudio, apoyado en la revisión bibliográfica compila los aspectos más resaltantes y puntuales relacionados con el e-government y la gestión municipal.

1.5.2. *Delimitación temporal*

El estudio se desarrollará durante el periodo del año 2021, por tanto, el proceso de recolección de datos se llevará a cabo en el segundo semestre del presente año.

1.5.3. *Delimitación espacial*

El presente estudio se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de Huanoquite, ubicada en la provincia de Paruro, región del Cusco. Geográficamente el distrito de Huanoquite, se halla ubicado bajo las coordenadas geográficas 13°68'16" latitud sur y 72°01'76" longitud oeste. A continuación, mostramos una captura fotográfica satelital mostrando la plaza de armas del distrito donde se halla ubicada la entidad municipal.

Figura 1:
Ubicación geográfica

Nota: Google Maps.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Estado de arte de la investigación

2.1.1. *A nivel internacional*

- Ariza, Berenice (2017) realizó el estudio intitulado: “*Propuesta de implementación de e-government en el Municipio de Ozumba, estado de México, durante la administración 2016-2018*”; el cual fue presentado para optar el Título de Licenciado en Ciencias Políticas y Administración Pública en la Universidad Autónoma del Estado de México, Amecameca, Republica de México.

El presente estudio fue realizado con la finalidad de “diseñar la propuesta de implementación del gobierno electrónico dentro del municipio de Ozumba en la administración 2016-2018 en beneficio de los habitantes y los colaboradores del municipio” (p.2).

Metodológicamente para esta investigación se utilizó el estudio de factibilidad de la propuesta de implementación del gobierno electrónico.

La autora obtuvo las siguientes conclusiones:

- En el municipio, acorde al avance tecnológico, la administración pública se va modernizando, pero no se trata de cambiar y mejorar en temas tecnológicos, más al contrario, implica que la ciudadanía y las áreas administrativas se integren y manejen las herramientas tecnológicas que se presentan en el día diario, no es indispensable contar con la mejor tecnología si no se sabe utilizar o si no se usa para cuestiones que beneficien en este caso el funcionamiento de nuestra administración pública.
- Para ello, se evaluó la situación de los servicios TIC y públicos en el municipio de Ozumba, abarcando agua potable, alcantarillado, saneamiento, alumbrado público, limpieza,

recolección y eliminación de basura, panteones, mataderos, calles, parques, jardines, áreas verdes recreativas, mercados, promoción del empleo y formación profesional, seguridad pública, defensa civil, sanidad, asistencia social, y apoyo al desarrollo integral de mujeres y grupos vulnerables, entre otros. Estos servicios no pueden ser solicitados ni obtenidos a través de mensajes impulsivos. Es necesario acudir a la oficina del presidente para solicitar el servicio, y pueden pasar varios días antes de recibir una respuesta a la solicitud.

- La municipalidad cuenta con un área denominada Comunicación Social, responsable de las TIC, que se encarga de gestionar la página web y resolver problemas relacionados con las TIC en la administración municipal. Sin embargo, esta área no recibe suficiente apoyo técnico por parte del ayuntamiento, ya que todas las iniciativas deben ser aprobadas previamente por el cabildo, lo que retrasa diversas propuestas técnicas. Además, todo el trabajo recae en una sola persona, lo que hace que no sea posible cubrir todas las tareas de manera eficiente.
- El municipio dispone de una red de internet con una velocidad de 10 Mbps, 3 departamentos de infraestructura, una intranet de tamaño mediano tipo árbol (un servidor conectado a todos los servicios de la red), correo institucional y 60 computadoras disponibles. El sistema operativo utilizado es Windows 7 y el paquete de software es Office 2013. Además, se utilizan celulares personales y los sitios electrónicos son compatibles con INAFED. Estos dispositivos requieren actualizaciones para mejorar su desarrollo y rendimiento.
- En el municipio de Ozumba se utiliza tecnología, pero su uso no es eficiente. En comparación con el resto del país y otros municipios como Tepe, Ameca y Chalco, estamos menos desarrollados tecnológicamente. Al observar las páginas electrónicas de estas

ciudades, es evidente que aún nos queda un largo camino por recorrer para integrarnos plenamente en el concepto de gobierno electrónico.

- Sepúlveda, Alejandro Nicolás (2017) realizó el estudio intitulado: “*Gobierno electrónico municipal chileno análisis logístico de la brecha de acceso*”; misma que fue presentada para optar el Grado Académico de Magister en Gestión y Políticas Públicas en la Universidad de Chile, Santiago, República de Chile.

El presente estudio fue realizado con la finalidad de “evaluar si el gobierno electrónico local incrementa las brechas digitales en la Región Metropolitana a partir de la identificación y estimación de las variables que aumentan la probabilidad de uso de los ciudadanos de los servicios vinculados al gobierno electrónico local” (p.13).

Metodológicamente la presente investigación se apoyó en los estudios de carácter explicativo-cuantitativo.

El autor obtuvo las siguientes conclusiones:

- Las personas adultas se encuentran en desventaja debido a las nuevas herramientas tecnológicas, por ende, deben recibir apoyo principalmente las personas adultas mayores de edad, quienes difícilmente cambian su manera de pensar y hacer las cosas. Las personas más jóvenes utilizan en mayor medida las plataformas digitales y pueden tener ventajas en tiempos de transacción.
- El acceso a la tecnología e internet en la casa es mayor si hay un estudiante en la familia (en especial aquellos que se encuentra en la educación secundaria o superior) o si al menos se tiene una computadora. La presencia de niños o jóvenes en la casa

facilitará el acceso a la tecnología para los adultos y las personas mayores, lo que contribuirá a disminuir la brecha de edad en el uso de herramientas digitales.

- Por último, es importante destacar que este estudio tuvo algunas limitaciones. En primer lugar, se consideraron únicamente las características demográficas y el trabajo en un año específico. A diferencia de estudios previos que han abarcado periodos más largos con fines comparativos, esta restricción representa una desventaja. Además, los datos se recopilaron durante las elecciones, lo cual podría haber influido en las respuestas de los participantes. Desde un punto de vista estadístico, las principales limitaciones del estudio incluyen el análisis de endogeneidad del modelo y el pequeño tamaño de la muestra utilizada para su ejecución.

- Tirenti, Claudia Elizabeth (2019) realizó un estudio intitulado: “Gobierno electrónico en el sector público nacional argentino. El Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)”; que fue presentado para optar el Grado Académico de Maestra en Administración y Políticas Públicas en la Universidad de San Andrés, Buenos Aires, Republica de Argentina.

El presente estudio fue realizado con la finalidad de “identificar a partir de un enfoque evolutivo los posibles aportes en favor de la transparencia gubernamental, derivados de la implementación del gobierno electrónico a través del sistema GDE, durante el periodo 2016-2019” (p.14).

Metodológicamente en la presente investigación se empleó el estudio de carácter cualitativo.

La autora obtuvo las siguientes conclusiones:

- Como conclusión general, se determinó que la implementación del sistema GDE en el Sector Público Nacional, como una estrategia de gobierno electrónico para sustituir la gestión en papel y los sistemas no transversales, ha significado aportes significativos en favor de la transparencia en la gestión pública.
- El análisis documental, junto con las entrevistas a profundidad, ha revelado un impacto positivo en la transparencia de la gestión administrativa. Esto se debe a que el sistema permite que tanto los funcionarios públicos como los altos cargos obtengan una mayor capacidad de control y seguimiento en línea de las actividades dentro de su jurisdicción. Al identificar claramente a los responsables de cada tarea, se facilita la intervención de los agentes pertinentes, eliminando algunas de las prácticas arbitrarias que son posibles con la gestión en soporte papel.
- Asimismo, el sistema GDE se destaca por fomentar la interacción entre las instituciones dentro del país, como provincias y municipios, que implementan esta política. También se aplica a los residentes y empresas ubicadas en áreas alejadas del centro de gestión del sector público nacional.
- Con respecto a la rendición de cuentas, el GDE contribuye como parte completa y transparente, centralizando y disponiendo la información en el sistema, contribuye a que todos los funcionarios del sector público tengan usuarios designados, de manera que, aunque el nivel de acceso sea diferente para ellos, la administración pública sea mucho más transparente. El sistema GDE también permite la identificación y seguimiento inmediato tanto de las acciones como de los funcionarios que las realizan, un avance significativo en materia de rendición de cuentas. También el

sistema GDE brinda la posibilidad de que tanto la actividad como los funcionarios que la desarrollan sean identificables y trazables en tiempo real y por tanto constituye un avance trascendente en la rendición de cuentas. Por su parte, el seguimiento de la actividad de los agentes públicos que brinda el sistema GDE a los superiores jerárquicos brinda posibilidades para un mayor control en sentido amplio.

- En cuanto al sistema de control técnico gubernamental, es indispensable distinguir la asimetría en el tratamiento que el sistema GDE brinda al control interno y al control externo. El sistema ha significado un importante aporte positivo y una facilidad para la actividad de control interno que desarrollan las Unidades de Auditoría Interna (UAI) y la Sindicatura General de la Nación (SIGEN).

- Arcentales, Ricardo Alberto y Gamboa, Jinsop Elias (2019) realizaron el estudio intitulado: *“Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador”*; el cual fue publicada en Espirales Revista Multidisciplinaria de Investigación, Republica de Ecuador.

El presente estudio fue realizado con la finalidad de “explicar cómo la fusión que conlleva la utilización intensiva de las TIC, las cuales presentan modalidades distintas como es tanto en la gestión, administración y planificación, todo ello enmarcado como una nueva forma de gobierno” (p. 29).

Metodológicamente para esta investigación se utilizó el estudio de carácter inductivo.

Los autores obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Este estudio permite identificar que varios factores, como las nuevas tecnologías, el personal, las normas y regulaciones de políticas públicas, la gestión de proyectos y

los procesos, son críticos para el éxito de la administración pública. Es esencial comprender las interacciones de las TIC, ya que en última instancia determinan un mayor valor público.

- Se puede entender como las herramientas como las TIC son fundamentales para mejorar la eficiencia de las diversas entidades que conforman el Estado, con el uso adecuado de las TIC se puede mejorar la gestión pública, así como también la manera como se relaciona con los ciudadanos y las empresas.
- Otro aspecto relevante son las inversiones realizadas en proyectos relacionados con las TIC y el gobierno electrónico, donde se analizan los posibles fallos que puedan ocurrir. Es urgente involucrar a las unidades de negocios afectadas con el departamento de informática, no solo para comprender los aspectos técnicos, sino también la interrelación con otros aspectos estratégicos del negocio.

2.1.2. A nivel nacional

- Infante, Zarela Susan (2019) realizó un estudio intitulado: *“Aplicación del Gobierno Electrónico para optimizar la Gestión Pública de la Procuraduría Pública del RENIEC”*; presentado para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión de Políticas Públicas en la Universidad Nacional Federico Villareal, Lima.

El presente estudio fue realizado con la finalidad de “determinar cómo el Gobierno Electrónico se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC Lima” (p.10).

Metodológicamente para este artículo se utilizó el estudio de tipo básico, descriptivo.

La autora obtuvo las siguientes conclusiones:

- Acorde a los resultados se muestra que existe correlación significativa al nivel de 0,01 con un nivel bilateral de 0,000; en otras palabras, se acepta la hipótesis alterna donde El Gobierno Electrónico está relacionada con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC - Lima.
 - Existe una correlación significativa al nivel de 0,01 con un nivel bilateral de 0,000; en otras palabras, se acepta la hipótesis alterna donde el grado de facilidad de acceso está relacionada con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC - Lima.
 - Con respecto al grado de ancho de banda con la gestión de la Procuraduría Pública, se evidencia que existe relaciona de ambas partes ya que su nivel de significancia es de 0,01 con un nivel bilateral de 0,000.
 - En conclusión, el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,875. Según la interpretación del SPSS 24, esto indica una correlación significativa al nivel de 0,01, con un valor de sigma (bilateral) de 0,000, que es menor que el valor teórico del parámetro de 0,05 o 5,00%. Por lo tanto, podemos confirmar que la hipótesis alternativa es la que se cumple. Se establece que el grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría se relaciona significativamente con la gestión del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC - Lima.
-
- Tolentino, Arturo Alfredo y Hinojosa, Felix Octavio en el año 2017, realizó un estudio intitulado: *“Propuesta de e-government y su incidencia en la gestión de la Municipalidad*

Provincial de Huaraz. Año 2014”; la cual fue presentada para optar al Título Profesional de Economista en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz.

El presente estudio fue realizado con la finalidad de “determinar la incidencia de la propuesta del e-government en la Gestión de la Municipalidad Provincial de Huaraz” (p.17).

Metodológicamente para este artículo se utilizó el estudio de tipo explicativo correlacional y transversal.

Los autores obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Acorde a los resultados, se muestra una relación positiva del e-government en la gestión de la Municipalidad Provincial de Huaraz. Demostrando la importancia de tener Internet y que la educación universitaria de los funcionarios sea con estudios de post grado.
- Se observa una relación positiva y directa entre el gobierno electrónico y la eficiencia en la gestión de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el año 2014. La teoría y la evidencia empírica apoyan estos hallazgos, dado que la tecnología contribuye a disminuir costos y elevar la calidad de los servicios brindados, todo ello a un costo reducido. No obstante, en la actualidad, el 71.21% de los funcionarios opina que el rendimiento en este aspecto es regular.
- Se evidencia una relación positiva y directa entre la implementación del gobierno electrónico y la transparencia en la gestión de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el año 2014. El acceso a los portales de información sobre el gasto público ayuda a aumentar la transparencia en su manejo. Sin embargo, actualmente el 48.48% de

los funcionarios considera que la transparencia en el manejo del gasto público es pésima.

- La implementación del gobierno electrónico genera eficacia en la gestión de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el año 2014. La evidencia empírica respalda esta afirmación, y actualmente, el 66.67% de los funcionarios considera que el desempeño en este aspecto es regular.

- Cosquillo, Sofia Gabrielal (2021) realizó un estudio intitulado: *“Gobierno digital y la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 -2020”*; el cual fue publicado en la Revista Científica Multidisciplinar Ciencia Latina, Lima.

El presente estudio fue realizado con la finalidad de “determinar en qué medida el Gobierno Digital mejorará la interacción entre el ciudadano y la Municipalidad Provincial de Tarma – Gobierno Regional de Junín en el periodo 2019 -2020” (p.2020).

Metodológicamente para este artículo se utilizó el estudio de tipo analítico, descriptivo y correlacional.

La autora obtuvo las siguientes conclusiones:

- El Gobierno Digital se vincula con la Gestión Municipal. Estos hallazgos sugieren que el gobierno regional ha aumentado el uso de herramientas digitales, las cuales son comprensibles para los usuarios. Esta adopción incrementa la interacción significativamente en comparación con la burocracia basada en documentos impresos.

- La transparencia del Gobierno Digital afecta directamente a la gestión municipal, la ciudadanía indica que la comunicación ha mejorado y que reciben mayor información de la institución, como también un mejor control de documentos.
- Que la colaboración si afecta en la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 – 2020, Es necesario que los sectores privados apoyen a la ciudadanía para que puedan acceder a los servicios digitales sin experimentar retrasos debido al uso de otros tipos de servicios. De esta manera, los ciudadanos pueden acceder simultáneamente a múltiples servicios.
- Las tecnologías digitales influyen en la Gestión Municipal de la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín durante el periodo 2019-2020. La percepción de los ciudadanos indica que se ha alcanzado un mayor nivel de transparencia, el cual puede ser verificado en cualquier momento, mejorando así el prestigio y la confianza en la organización.

- Montero, Walter (2017) realizó un estudio intitulado: *“El gobierno electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017”*; la investigación fue publicada en la Revista Gobierno y Gestión Pública, Lima.

El presente estudio fue realizado con la finalidad de “determinar de qué manera, el gobierno electrónico, a través del uso de las tecnologías de información y comunicación, está asociado, a la eficiencia, y eficacia de la gestión en la Municipalidad Distrital de Magdalena del Mar” (p.3).

Metodológicamente para este artículo se utilizó el estudio de tipo descriptivo, comparativo, y explicativo correlacional.

El autor obtuvo las siguientes conclusiones:

- El alcance del gobierno electrónico no está vinculado al uso de las TIC en la Municipalidad de Magdalena del Mar, con un nivel de confianza del 95%. En otras palabras, la Municipalidad no ha implementado este estudio, desarrollado para la gobernanza electrónica urbana, siguiendo las recomendaciones de Naciones Unidas y el Banco Mundial. De las 24 TIC propuestas, solo se implementaron cuatro. Por lo tanto, se da cumplimiento a la hipótesis general.
- De las cuatro Tecnologías implementadas en la Municipalidad de Magdalena del Mar, los servicios de empleo, la interacción segura con los residentes y la promoción de la interacción en licitaciones lograron el 80% de sus metas. Por otro lado, la recolección de información y las tecnologías de comunicación alcanzaron el 90% de sus objetivos.
- El uso de las TIC se relaciona con el logro de los objetivos de la Municipalidad de Magdalena del Mar con un nivel de confianza del 95%. En otras palabras, el uso de las TIC se asemeja a los indicadores de consecución de los objetivos de la Municipalidad de Magdalena del Mar. Por lo tanto, se cumple la segunda hipótesis específica. Esto implica que se lograron entre el 80% y el 90% de las metas según las TIC implementadas en el gobierno electrónico de la Municipalidad.
- La reducción de tiempos se asocia con la disminución de costos a través del uso eficiente del e-government por parte de la Municipalidad de Magdalena del Mar. Se ha desarrollado un modelo de comportamiento que reduce costos basándose en el porcentaje de tiempo ahorrado. Para cada indicador del gobierno electrónico de la Municipalidad, el nivel de confianza del modelo es del 95%.

- En las cuatro dimensiones del e-gobierno, la proporción promedio de ciudadanos dispuestos a utilizar las TIC oscila entre el 82% y el 97%, con diferencias significativas entre ellos en un nivel de confianza del 95%. Se observó que la mayoría de los ciudadanos utilizan las TIC desde la dimensión externa, la dimensión de red y la dimensión interna, mientras que pocos las utilizan desde la dimensión de promoción. En otras palabras, los ciudadanos emplearán las cuatro dimensiones de las TIC de diversas maneras. Se cumple la cuarta hipótesis específica con un nivel de confianza del 95%.

2.2. Bases legales

2.2.1. *Ley 27806 “ley de transparencia y acceso a la información” promulgada el 02 de agosto de 2002.*

establece el derecho de los ciudadanos a acceder a la información que posee el Estado. Esta ley obliga a las entidades públicas a proporcionar información veraz, completa y oportuna, salvo excepciones específicas relacionadas con la seguridad nacional, la privacidad y otros asuntos protegidos por la ley. Su objetivo principal es promover la transparencia en la gestión pública y fortalecer la participación ciudadana en la democracia.

2.2.2. *Ley Orgánica de Municipalidades Nro. N°27972, promulgada el 27 de mayo de 2003.*

Ley que regula la organización, competencias, funciones y atribuciones de las municipalidades en el Perú. Establece el marco legal para el gobierno local, permitiendo a las municipalidades administrar sus recursos, prestar servicios públicos y promover el desarrollo local

en beneficio de su comunidad, bajo principios de autonomía, participación ciudadana y descentralización.

2.2.3. *Ley 28411 “ley general del sistema nacional de presupuesto” promulgada el 25 de abril del 2005*

Ley que establece el marco normativo para la gestión y ejecución del presupuesto público en el Perú. Regula el proceso de formulación, aprobación, ejecución, control y evaluación del presupuesto de las entidades del sector público, con el objetivo de asegurar una administración eficiente, transparente y orientada a resultados, en función de las prioridades del desarrollo nacional.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. *Teoría de las tecnologías de información y comunicación*

Las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) es una serie de procesos y productos que derivan de herramientas novedosas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación, relacionada con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digital de la información de forma rápida. Las TICs permitieron crear canales de comunicación y expresión, dando así apertura para que se desarrollen nuevas experiencias a nivel formativo, expresivo y educativo, posibilitando la realización de diferentes actividades no imaginables hasta hace poco tiempo (Cardona, 2009).

De acuerdo con Corvalán (2017) las TIC enmarcan un conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, como por ejemplo voz, datos, texto, video e imágenes, entre otros. El servicio de TIC, a su vez, comprende la confluencia de las

redes, tanto fijas como móviles, que proporcionan a los usuarios la capacidad de recibir y transmitir información y datos en general.

El avance en las tecnologías de la información y las comunicaciones ha creado novedosas y amplias oportunidades. De las cuales podemos destacar las que siguen: (1) cuentan con la suficiente capacidad para proponer nuevas soluciones al desarrollo y el crecimiento económico, además de aportar a la reducción de la pobreza. (2) Facilitan el acceso a la información y al conocimiento, democratizando el acceso a recursos educativos y culturales. (3) Aceleran la actividad humana y el progreso, ayudando a cerrar la brecha digital y fomentando el desarrollo de sociedades basadas en el conocimiento. (4) Ayudan a las comunidades a desarrollar tecnologías inclusivas que aborden sus prioridades y necesidades específicas. (5) Tienen la capacidad de reducir el tiempo y la distancia, facilitando la comunicación y el intercambio de información a nivel mundial.

Las TIC ofrecen oportunidades para alcanzar niveles superiores de desarrollo. Son herramientas eficaces para incrementar la productividad, impulsar el crecimiento económico, fomentar la creación de empleo, mejorar la calidad de vida y facilitar la comunicación entre personas, países y civilizaciones.

La importancia fundamental de las nuevas tecnologías se fundamenta en varios aspectos fundamentales: i) Son un factor importante de independencia tecnológica y productiva. ii) Permiten a los ciudadanos ejercer libremente sus derechos a la libertad de expresión y acceso a la información. iii) Contribuyen al fortalecimiento de la democracia, la educación, la identidad cultural y la economía, desempeñando un papel crucial en el desarrollo de la industria y la tecnología. iv) Juegan un papel crucial en la definición de los proyectos estratégicos del país en el

contexto del mundo globalizado del empleo. v) Son un instrumento para acrecentar la productividad, crear empleos y mejorar la calidad de vida de todos.

En términos generales, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación se basan en tres medios esenciales: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones. Aunque operan como entidades separadas, su funcionamiento es interactivo e interconectado, lo que posibilita la generación de nuevas formas de comunicación.

2.3.1.1 Recursos tecnológicos

De acuerdo con Avila (2014) los recursos tecnológicos son componentes que provienen de la innovación científico-técnico para facilitar las labores, en especial ser más productivos. Más simplemente, se trata de los aportes de la tecnología a los demás campos productivos del ser humano, haciendo posible, o más fácil y más rápido, alcanzar un objetivo.

Es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (computadora, laptop, tablet, smartphone) o intangibles (sistema, software o aplicación virtual).

Los recursos técnicos optimizan procesos, tiempos, recursos humanos, agilizar el trabajo y el tiempo de respuesta. Hoy en día estas herramientas son indispensables para las instituciones u hogares, esto debido a que, su funcionalidad permite en realizar tareas o trabajos designados. Estos recursos se emplean en diversos ámbitos, como el sector económico, educativo o la gestión pública o privada. Sin importar su contexto de aplicación, en el mundo altamente tecnológico de hoy en día, son uno de los factores más influyentes en la actividad humana. En otras palabras, a menudo son determinantes para distinguir entre el éxito y el fracaso.

La innovación tecnológica de estos recursos permite resolver problemas y superar barreras, a través de procedimientos rápidos y eficientes que se adaptan a cada necesidad. Además, los recursos tecnológicos han permitido a las organizaciones ahorrar grandes costos, aumentando su productividad y beneficiando su economía. La innovación tecnológica de estos recursos permite resolver problemas y superar barreras, a través de procedimientos rápidos y eficientes que se adaptan a cada necesidad. Además, los recursos tecnológicos han permitido a las empresas ahorrar grandes costos, aumentando su productividad y beneficiando su economía.

2.3.1.2 E-government

También considerado como gobierno electrónico para vincular procesos relacionados a la modernidad dentro de las instituciones públicas, tomando como punto importante el manejo de la TIC's y acceso a la internet. Una primera aproximación se puede desprender de la definición que describe gobierno electrónico como la entrega de servicios gubernamentales, concentrando su atención en la utilización de Internet, en los portales web que representan las interfaces entre los ciudadanos y las agencias públicas y en las formas en que aparecen las nuevas modalidades de las operaciones gubernamentales frente a los usuarios (Rivera, 2006).

Royo (2008) indica que los orígenes del e-government, se resumen al conjunto de dos fenómenos en las últimas décadas: el buscar nuevas formas de gobierno y la revolución tecnológica, concretamente la rápida expansión de Internet y el desarrollo de la sociedad de la información.

En la opinión de Cardona (2002) el concepto de e-government engloba, por lo menos, los siguientes elementos:

- Está relacionado con la aplicación de las TIC.

- Esto incluye la modernización en las conexiones dentro y fuera del gobierno con:
 - diferentes instituciones estatales
 - Sus mismos trabajadores
 - los sectores privados
 - Los ciudadanos

- afectar la estructura y funciones de gobierno en:
 - Acceso a los datos
 - proporcionar servicios de calidad
 - ejecución de trámites y
 - Participación ciudadana

El objetivo es maximizar la eficiencia en la utilización de los recursos para alcanzar las metas gubernamentales.

La implementación involucra atravesar una serie de etapas que no siempre siguen un orden secuencial.

Es un medio, no un fin en sí mismo.

Existe otro tipo de definición el cual hace hincapié en que el gobierno electrónico constituye una nueva manera de organizar la gestión pública para aumentar la eficiencia, transparencia, accesibilidad y capacidad de respuesta a los ciudadanos a través de un uso intensivo y estratégico de las tecnologías de la información y comunicaciones, tanto en la gestión interna del

sector público como en sus relaciones diarias con ciudadanos y usuarios de los servicios públicos (Fuentealba & Maradiaga, 2010).

De acuerdo con Rivera (2003) las TIC's genera una serie de aperturas para el funcionamiento eficiente y eficaz de las funciones del estado, pero esto dependerá del uso y manejo de las personas e instituciones y que tan eficiente son estas herramientas.

Es crucial destacar el potencial de los sitios web como componente central del gobierno electrónico, ya que tienen la capacidad de modificar los modos de interacción entre el Estado y los ciudadanos, quienes hacen uso de los servicios públicos.

Para Rivera (2006) se puede hablar de estado virtual a medida que el estado se estructura cada vez más en red a través de sistemas de información, arreglos entre agencias, asociaciones público-privadas, acuerdos intergubernamentales que asocian actores federales, estatales, locales, sin fines de lucro y privados, y servicios basados en la web que vinculan los portales de cientos de organizaciones. El flujo de información y comunicación tiene lugar cada vez más a través de la web, en lugar de los canales burocráticos y otros canales formales.

2.3.1.3 Gobierno abierto (Open government)

En base de Naser y Concha (2011) indica que esta idea parte de la convicción de que el acceso público a la información gubernamental es una regla importante que promueve el ejercicio de la democracia. Estados Unidos inició algunos esfuerzos en esta área en la década de 1990 con la primera iniciativa GE. Estos esfuerzos dieron como resultado al menos dos productos principales: Fedstast.gov y Regulación.gov. El primero brinda acceso a miles de fuentes e informes sobre 400 temas de más de 100 organizaciones. El segundo sitio web se centra en la normativa y su estudio.

En el último mes del 2007, un equipo de investigación con sede en Sebastopol, California, desarrolló los ocho principios básicos para los datos de Gobierno Abierto (Open Government Data). Uno de los conceptos fundamentales que inspiraron la creación de estos principios fue la noción de que el valor de la información aumenta cuando se comparte. Esta práctica no solo beneficia al usuario final, es decir, a la sociedad civil, sino que también maximiza la utilización de los recursos públicos.

Los 8 principios de la información pública abierta son los siguientes:

- **Completitud de los datos:** Los datos públicos deben ser completos y no estar sujetos a restricciones de privacidad u otras limitaciones. Además, deben estar almacenados en formato electrónico.
- **Carácter primario de los materiales:** Se debe tener acceso a fuentes primarias, crudas y no agregadas de datos.
- **Los datos deben ser oportunos:** Es crucial que los datos se mantengan actualizados para preservar su utilidad.
- **Accesibilidad de los datos:** Deben estar disponibles para un amplio rango de usuarios y propósitos.
- **Procesabilidad de los datos:** Deben estar diseñados con controles adecuados para permitir su automatización a través de diversas herramientas.
- **Acceso indiscriminado:** Deben estar disponibles para cualquier usuario sin requerir registro previo.
- **Formato no propietario de los datos:** Deben proporcionarse en un formato sobre el que nadie tenga control exclusivo.

- Libertad de licencias de los datos: No deben estar sujetos a copyright, patentes u otras regulaciones restrictivas. Sin embargo, se pueden aplicar restricciones razonables de privacidad, seguridad u otros tipos por parte del gobierno u otras autoridades.

El desafío de Open Government reside en que esta información ha sido agrupada de distintas formas por medio de las agencias y programas de gobierno. Involucran usualmente una variedad de sistemas para su procesamiento y también en diferentes horizontes de tiempo. Adicionalmente, el usuario necesita saber el contexto sobre el cual la información se proporciona, esto incluye definiciones, recomendaciones sobre el uso de los datos, limitaciones y alcances. La información debe organizarse por tema, período de tiempo y otras categorías para que sea más fácil para los usuarios encontrarla, usarla, compartirla y actuar de diversas maneras.

Lo que se pretende con el Open Government o Gobierno Abierto es entregar datos valiosos con un alto grado de eficiencia, en otras palabras, monitorear cuidadosamente las necesidades del usuario para que la información producida logre una mejor experiencia dirigida al usuario.

El objetivo en definitiva es permitir que las personas y las organizaciones externas al gobierno encuentren, bajen, analicen, comparen, integren y combinen datos con otra información de modo que les proporcione valor público y quede este resultado disponible para otros usuarios.

2.3.1.4 Niveles de desarrollo de e-government

De acuerdo con Cardona (2002) existen muchas investigaciones que demuestran que la implementación se da a través de proyectos con varias etapas, las cuales no siempre son secuenciales y suelen corresponder a las siguientes fases:

A. Presencia

Los organismos de la administración pública suelen utilizar las TIC para proporcionar información al público a través de informes de organismos, información legislativa, noticias y actualizaciones locales, mapas de sitios y enlaces.

B. Interacción

Las organizaciones han ampliado la gama de servicios proporcionados por las TIC, permitiendo al público acceder a información y formatos descargables y comunicarse con las organizaciones a través del correo electrónico. Proporciona servicios como horarios de apertura, mapas de la ciudad, información de autobuses, fotografías, descarga y carga de archivos e impresiones.

C. Transacción

Las entidades están incorporando herramientas de autoayuda en línea para que el público pueda realizar sus pagos de forma electrónica. Esto incluye funciones para realizar un seguimiento de los trámites, la opción de hacer consultas y presentar reclamos a través del mismo portal, iniciar y completar la carpeta ciudadana, y otros procedimientos.

D. Transformación

La implementación involucra un cambio cultural significativo, lo que representa un desafío importante debido a que involucra que se redefinan los servicios y del funcionamiento de la administración pública. Esto implica que se incorporen todas las entidades en todos sus niveles, acogiendo también al sector privado, todas aquellas organizaciones no gubernamentales y a la ciudadanía en general, lo que ocasiona la personalización de los servicios. Esto facilita la realización de trámites completos y su seguimiento, el acceso a la certificación digital, la prestación de servicios a través de dispositivos móviles y la solicitud de ayuda en línea de manera instantánea.

E. Participación democrática

Posibilita a los ciudadanos intervenir constantemente en la formación de las políticas públicas ejerciendo su derecho al voto y examinando el trabajo político de los líderes electos. Incluye principalmente dos servicios básicos: participación en foros y encuestas para conocer la opinión de los ciudadanos sobre temas que les afectan.

Naser y Concha, (2011) Por su lado mencionan el siguiente modelo de evolución con respecto al gobierno electrónico, que describe un proceso de desarrollo progresivo. Los gobiernos están dando importancia a la integración de las herramientas de tecnología de la información y la comunicación (TIC) y los cambios institucionales pertinentes. Es esencial comprender el ciclo de vida del desarrollo del gobierno electrónico. Las Naciones Unidas han introducido una estructura progresiva que permite la categorización de los proyectos de gobierno electrónico en función de su nivel de madurez. Este marco identifica cinco etapas evolutivas que reflejan el grado de progreso en el que está evolucionando actualmente el gobierno electrónico:

- Presencia emergente: la nación se dedica a promover los servicios de gobierno electrónico, principalmente ofreciendo información fundamental en línea. A medida que se expande la presencia en línea, hay un aumento notable en el número de sitios web y la introducción de formas de interacción más sofisticadas, como las búsquedas en sitios web y la comunicación por correo electrónico.
- Presencia ampliada: La presencia en línea del país se expande significativamente. Se incrementa el número de sitios web y se ofrece interacción a través de medios más avanzados, como la búsqueda en sitios web y la comunicación por correo electrónico.

- Presencia interactiva: En esta fase, un número significativo de entidades gubernamentales están activas en línea y ofrecen servicios con un mayor grado de interacción, incluida la cumplimentación y el envío de formularios digitales.
- Presencia transaccional: El gobierno proporciona servicios integrales y seguros que permiten realizar diversas transacciones, incluidas las solicitudes de visados y pasaportes, las solicitudes de certificados de nacimiento y defunción, así como la liquidación de multas e impuestos.
- Integración total: En este último nivel, se logra un acceso instantáneo a servicios de manera integrada. Los usuarios perciben una integración fluida entre los diferentes servicios, eliminando las barreras entre ellos.

A medida que aumenta la madurez, aumenta la complejidad del sistema. Los beneficios son enormes en todos los niveles de la sociedad.

2.3.1.5 Beneficios de la aplicación del e-government en la Administración Pública

Existen muchas teorías que enfatizan las ventajas del gobierno electrónico en la administración pública, en algunos casos suelen tener una actitud muy idealista. Sin embargo, resulta relevante la descripción que realiza la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2003) a través de la traducción de documentos y estudios realizados, sobre las ventajas de la aplicación, entre las que se encuentran las siguientes:

A. El Gobierno Digital mejora la eficiencia.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) tienen el potencial de mejorar la eficiencia y el control en los procesos de gestión de datos. Las aplicaciones de Internet, por

ejemplo, pueden reducir los costos asociados con la recopilación y transmisión de datos, así como facilitar la difusión de información y la comunicación con los ciudadanos. Se podrían alcanzar mejoras significativas en la eficiencia si se lograra compartir más datos tanto dentro como entre las distintas administraciones públicas.

B. Mejora los servicios.

La eficacia de un servicio depende de una comprensión integral de los requisitos propios y del reconocimiento de que los servicios digitales poseen características únicas. Una metodología centrada en el usuario implica que las personas no tienen por qué comprender necesariamente los intrincados marcos y conexiones dentro de las entidades gubernamentales. La utilización de Internet puede facilitar la realización de este objetivo al permitir a las organizaciones públicas presentarse como una entidad coherente y sencilla, que ofrece servicios en línea consolidados y de fácil acceso.

C. Ayuda a implementar políticas públicas específicas.

La utilización de Internet permite a las diversas partes interesadas difundir información e intercambiar ideas, lo que contribuye a la ejecución de determinadas políticas públicas. Por ejemplo, la disponibilidad de información en línea puede simplificar la utilización de las iniciativas educativas o de formación; el intercambio de información dentro del sector de la salud puede mejorar la utilización de los recursos y el bienestar de los pacientes; y el intercambio de información entre las autoridades nacionales y regionales puede ayudar a aplicar las políticas ambientales.

D. Puede contribuir a lograr objetivos de políticas de mayor alcance.

Reducir el gasto público mediante programas más eficientes y eficaces puede ayudar a lograr objetivos generales de política económica, como aumentar la productividad empresarial, simplificar la gestión administrativa y promover el desarrollo de la sociedad de la información y la industria de las TIC.

E. Puede ser un contribuyente mayor a la reforma.

Todas las instituciones de la OCDE enfrentan el desafío de reformas y cambios en la administración pública. Los acontecimientos (globalización, nuevas demandas económicas, cambios en la sociedad y expectativas crecientes de los ciudadanos) significan que el proceso de reforma debe continuar. Las tecnologías de la información y las comunicaciones han apoyado las reformas en muchas áreas.

F. El Gobierno digital puede ayudar a instaurar confianza entre los gobiernos y los ciudadanos.

Construir confianza entre los gobiernos y la ciudadanía es fundamental para un próspero gobierno. Las TIC colaboran a la generación de la confianza al involucrar a los ciudadanos en la formulación de políticas, aumentar la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno y ayudar a prevenir la corrupción. Además, cuando las TIC se utilizan para inspirar a los ciudadanos a pensar de manera constructiva sobre cuestiones públicas y a apreciar plenamente el impacto del uso de la tecnología para abrir el proceso político, puede ayudar a que todos hagan oír su voz en el debate. Pero pocos esperan que los modelos de gobierno digital reemplacen por completo los métodos tradicionales de mensajería, consulta y participación pública en el corto plazo.

2.3.1.6 Gobierno electrónico local

Fuentealba y Maradiaga (2010) señalan que, En el ámbito municipal, el Gobierno Electrónico contribuye a mejorar la gestión, creando un gobierno local que sea ágil, transparente, eficaz, eficiente, productivo, participativo y capaz de ofrecer el mejor servicio a los ciudadanos, promoviendo así un desarrollo local sostenible. Además, ayuda a transformar la relación entre el ciudadano y el municipio, que representa el nivel más cercano en la interacción entre gobernantes y gobernados.

El empleo de la web y sus aplicaciones en los municipios ha generado nuevas formas de interacción que son inéditas y que trascienden los límites espaciales y temporales previos.

Algunas ventajas que Fuentealba y Maradiaga (2010) consideran de desarrollar y construir un gobierno electrónico a nivel local son:

- Mediante la utilización del gobierno electrónico, Internet y sus herramientas asociadas sirven como canales complementarios de comunicación junto con los métodos tradicionales con la población.
- Los servicios electrónicos del municipio son accesibles en tiempo real, las 24 horas del día, los siete días de la semana y durante todo el año.
- Al fomentar el avance del gobierno electrónico, la administración pública local puede mejorar la eficiencia de sus recursos humanos, tecnológicos y financieros.
- La aplicación juiciosa de las tecnologías de la información agilizará los procesos de gestión de la información, garantizando la eficacia y la eficiencia tanto para la administración como para los ciudadanos.

- El gobierno electrónico ofrece a los ciudadanos una experiencia administrativa fluida que está disponible de manera constante y fomenta una mayor participación de los gobernados en los procesos de toma de decisiones.

A pesar de las prometedoras oportunidades que ofrece la implementación de políticas centradas en las TIC, no se puede pasar por alto la resistencia a adoptar tecnologías en los municipios.

Por tanto, existen factores que impactan negativamente en el uso de tecnologías. La resistencia al cambio y el miedo a que la tecnología vuelva obsoletos a los empleados, llevándolos a perder sus empleos y habilidades adquiridas durante sus carreras, así como la creencia de que no tienen nada que ganar profesionalmente adaptándose a nuevas tecnologías y nada que perder si se resisten, son críticos. Por ello, es esencial desarrollar una cultura del cambio que combata esta resistencia natural a la adopción de nuevas herramientas tecnológicas.

La brecha digital, asociada a las restricciones en el acceso y la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones, es un factor que dificulta la aplicación efectiva de las políticas relacionadas con las TIC. Abordar esta brecha, que amplía la brecha entre las personas con y sin conocimiento, es crucial.

El simple despliegue de herramientas tecnológicas en el gobierno local no será suficiente para reducir la brecha tecnológica. Es fundamental tener en cuenta aspectos como la alfabetización digital y el acceso de la sociedad a una infraestructura tecnológica que facilite la conectividad a Internet.

2.3.1.7 Las nuevas tendencias en GE

Diversos autores y especialistas predicen sobre el impacto de la tecnología en los gobiernos, a menudo con escasa precisión debido a la naturaleza dinámica de los cambios tecnológicos. Por ello, basándonos en Naser y Concha (2011), a continuación, se presentan tendencias y predicciones que están ganando fuerza en países desarrollados y que probablemente enfrentaremos en el corto plazo. La ventaja será poder incorporar las lecciones aprendidas y las adaptaciones necesarias, siempre y cuando estemos preparados para aprender de estas experiencias.

A. Recuperación de desastres

Los gobiernos locales han brindado asistencia a la ciudadanía durante desastres naturales, como inundaciones, terremotos y huracanes. Un ejemplo notable del uso efectivo de las TIC es la Federal Emergency Management Agency (FEMA) en Estados Unidos. Esta agencia utiliza herramientas en línea para ofrecer ayuda preventiva a los propietarios de viviendas, educándolos sobre las acciones a tomar en caso de un desastre.

B. Mayor coordinación entre gobiernos centrales y gobiernos locales

Los gobiernos nacionales proporcionarán menos fondos a los gobiernos locales, pero incrementarán el flujo de información. Esto permitirá que los problemas locales se resuelvan de manera más autónoma y rápida, siempre que se gestionen adecuadamente. Con el auge de los sistemas compartidos y las plataformas de interoperabilidad, se puede evitar la replicación de funciones e información, especialmente en ámbitos cruciales como la seguridad y la privacidad. En la actualidad, numerosos países se están concentrando en mejorar la cooperación entre las agencias y los gobiernos locales.

C. Cloud computing

“*Computación en la nube*” se refiere a la prestación de servicios informáticos a través de Internet. El concepto central es que el usuario no necesita poseer el hardware y software para aprovechar los beneficios de los servicios de computación. Según el Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (IEEE, por sus siglas en inglés) La información se guarda de manera permanente en servidores en línea y se envía al cliente, que puede ser cualquier dispositivo, como computadoras de escritorio o portátiles. Esto es posible gracias al considerable aumento en la capacidad de memoria de los ordenadores. Por lo tanto, la computación en la nube representa un nuevo modelo de negocio que permite a los usuarios acceder rápidamente a un conjunto de servicios estandarizados, adaptarse de forma flexible a picos de trabajo inusuales y pagar solo por el consumo realizado.

D. Participación ciudadana

Las nuevas tecnologías asociadas con la Web 2.0 facilitan que las personas accedan a la información gubernamental que necesitan, con mayor calidad y diversidad de contenido informativo, al tiempo que les permiten brindar retroalimentación al gobierno. Gobierno sobre la información que reciben. Además, facilita que las personas se involucren más en el proceso político de su país. Los mecanismos para que los propios ciudadanos apliquen y difundan dicha información son cada vez más crecientes, especialmente entre las personas mayores, y debido a la aparición de teléfonos móviles cada vez más inteligentes.

E. Cambios en el poder al interior del Estado

Cada vez más, veremos un cambio en el equilibrio de poder entre los funcionarios públicos, a medida que el flujo horizontal de información (que proporciona poder) supere el flujo vertical,

volviéndose más accesible y accesible a más empleados pertenecientes al organismo. El resultado es un aumento en la resolución de problemas a nivel de gobierno local. Esto puede llevar a una reducción de los conflictos dentro de la organización derivados de errores de comunicación o de un acceso inadecuado a los datos y la información.

2.3.1.8 Presencia en Internet

Según Chaffey & Ellis-Chadwick (2016) mencionan que la presencia en internet se refiere a la existencia y visibilidad de una persona, empresa, organización o entidad en el entorno digital. Esta presencia no se limita a tener un sitio web, sino que abarca una variedad de aspectos y actividades que permiten interactuar, ser encontrado y generar impacto en línea.

- Componentes de la Presencia en Internet:

Visibilidad Online: La capacidad de ser encontrado fácilmente en línea a través de motores de búsqueda, redes sociales, blogs, foros y otros canales digitales. Una alta visibilidad aumenta las probabilidades de atraer visitantes y potenciales clientes.

SEO (Search Engine Optimization): Optimización de contenido y estructura de un sitio web para mejorar su posicionamiento en los resultados orgánicos de los motores de búsqueda. Mejora el tráfico orgánico y la relevancia del sitio en los motores de búsqueda.

Marketing de Contenidos: Creación y distribución de contenido relevante y valioso para atraer y retener a una audiencia definida. Ayuda a construir una relación con la audiencia y mejorar la visibilidad en línea.

Redes Sociales: Plataformas que permiten la creación y el intercambio de contenido, así como la interacción con otros usuarios. Facilitan la construcción de una comunidad, el diálogo directo con los clientes y la promoción de productos o servicios.

Reputación Online: La percepción pública de una persona, marca o empresa basada en su actividad y presencia en internet. Una buena reputación puede atraer clientes y mejorar la confianza, mientras que una mala reputación puede ser perjudicial.

- Estrategias para mejorar la presencia en internet:

Optimización del sitio web: Uso de palabras clave relevantes, mejora de la velocidad del sitio, diseño responsive. Mejora la experiencia del usuario y el posicionamiento en los motores de búsqueda.

Creación de Contenido de Calidad: Blogs, videos, infografías, estudios de caso. Aumenta la autoridad del sitio y atrae tráfico orgánico.

Engagement en Redes Sociales: Publicaciones regulares, interacciones con seguidores, campañas publicitarias. Aumenta la visibilidad y construye una comunidad leal.

- Medición y Análisis

Herramientas de Análisis Web: Google Analytics, SEMrush, Ahrefs. Permiten rastrear el tráfico, entender el comportamiento de los usuarios y medir el rendimiento de las estrategias.

KPIs (Key Performance Indicators): Tasa de rebote, tiempo en el sitio, conversiones. Ayudan a evaluar la efectividad de las estrategias y ajustar las tácticas según sea necesario.

2.3.1.8.1 Sitio Web

Castells, M. (2021) Un sitio web es un conjunto de páginas digitales interconectadas, accesibles a través de Internet mediante un navegador web. Estas páginas suelen estar organizadas bajo un dominio único y contienen información, imágenes, videos, y otros recursos multimedia. Los sitios web pueden tener diversos propósitos, como informar, educar, entretener, vender productos o servicios, y facilitar la comunicación entre usuarios.

2.3.1.8.2 Noticias y comunicados

Rincon, O. (2012) se refiere a secciones o documentos en medios de comunicación, sitios web, o plataformas oficiales donde se publican actualizaciones, eventos recientes, y anuncios importantes dirigidos al público o a un grupo específico. Las noticias informan sobre hechos actuales o de interés general, mientras que los comunicados son mensajes oficiales emitidos por organizaciones, empresas, o entidades gubernamentales para informar sobre decisiones, cambios, o eventos relevantes.

2.3.1.8.3 Información

Floridi, L. (2017) es un conjunto de datos organizados y procesados que adquieren un significado y valor para quien los recibe. La información puede ser utilizada para tomar decisiones, comunicar conocimientos, resolver problemas o entender un fenómeno. En esencia, transforma datos en conocimiento al contextualizarlos y relacionarlos de manera significativa.

2.3.1.9 Información urbana y rural

Según Pacione, M. (2019) la información urbana y rural se refiere al tipo de datos y conocimientos específicos de las zonas urbanas o rurales. La información urbana suele pertenecer a ciudades y áreas metropolitanas y se centra en aspectos como la densidad de población, la infraestructura, los sistemas de transporte y las actividades económicas. Por otro lado, la

información rural se ocupa de datos relacionados con el campo y áreas remotas, incluida la agricultura, los recursos naturales, la demografía comunitaria y el acceso a los servicios. Entendiendo lo urbano.

Para Batty, M. (2023) los conceptos de información urbana y rural son cruciales cuando se trata de comprender la dinámica de la accesibilidad, disponibilidad y uso de la información en diferentes entornos. Las zonas urbanas suelen caracterizarse por una alta densidad de población, infraestructura avanzada y acceso a diversas comodidades y servicios. Como resultado, las áreas urbanas tienden a tener un mejor acceso a fuentes de información como bibliotecas, conectividad a Internet, instituciones educativas y medios de comunicación. Por otro lado, las zonas rurales presentan características y desafíos distintos. Las zonas rurales a menudo tienen una menor densidad de población y una infraestructura menos desarrollada. Esto puede resultar en un acceso limitado a fuentes de información y tecnologías de la información y comunicación (TIC). Sin embargo, las zonas rurales también poseen un rico acervo de conocimientos tradicionales y prácticas comunitarias que son valiosos para la sostenibilidad y el desarrollo local.

2.3.1.9.1 Transporte

Gutierrez, J. (2016) Se entiende por transporte al movimiento de personas, bienes o animales de un lugar a otro utilizando diferentes medios, como vehículos, barcos, aviones, trenes o incluso a pie. El transporte es esencial para el comercio, la movilidad de la población, y el desarrollo económico, facilitando el acceso a recursos, mercados y servicios.

2.3.1.9.2 Actividades productivas

Todaro, M. & Smith, S. (2015) Son aquellas acciones o procesos que transforman recursos naturales, materias primas o insumos en bienes y servicios con valor económico. Estas actividades

son fundamentales para el desarrollo económico, ya que generan empleo, riqueza y satisfacen las necesidades de la sociedad. Se clasifican comúnmente en sectores como agricultura, industria, y servicios.

2.3.1.9.3 Mapeo y plano digital

Es la representación gráfica de áreas geográficas utilizando tecnología digital. El mapeo digital involucra la recopilación y análisis de datos geoespaciales para crear mapas interactivos y detallados. Un plano digital es una representación precisa de una zona específica, a menudo usada en planificación urbana, ingeniería y navegación. Ambos son esenciales para la toma de decisiones y la gestión de recursos.

2.3.1.10 Interacción (Municipio-Usuario)

Arraiza E, (2019) plantea los pilares de una buena interacción entre la municipalidad y los usuarios los cuales son:

- **Comunicación y Consulta:** Los ciudadanos pueden obtener información, hacer preguntas y recibir respuestas sobre servicios y procedimientos municipales. Esto puede incluir la disponibilidad de información en el sitio web municipal, atención telefónica, y servicios de consulta en línea.
- **Trámites y Servicios en Línea:** La posibilidad de que los ciudadanos realicen trámites administrativos (como solicitudes de permisos, pagos de impuestos, y obtención de certificados) a través de plataformas digitales, sin necesidad de acudir físicamente a las oficinas municipales.

- **Participación Ciudadana:** Mecanismos que permiten a los ciudadanos participar en la toma de decisiones municipales, como encuestas en línea, foros de discusión, y plataformas de participación ciudadana.
- **Transparencia y Rendición de Cuentas:** La municipalidad proporciona acceso a datos e información sobre su gestión, finanzas y proyectos, permitiendo a los ciudadanos supervisar y evaluar el desempeño municipal.
- **Soporte y Asistencia Técnica:** Servicios de apoyo para ayudar a los ciudadanos a utilizar las herramientas y plataformas digitales ofrecidas por la municipalidad.

2.3.1.10.1 Correo Electrónico

Es un sistema de comunicación digital que permite enviar y recibir mensajes a través de Internet. Los mensajes se envían desde una dirección de correo electrónico a otra, y pueden incluir texto, archivos adjuntos y enlaces. Es una herramienta clave para la comunicación personal y profesional, proporcionando un registro escrito de las interacciones.

2.3.1.10.2 Atención Telefónica

Gonsalves, D. (2017) Se entiende por el proceso de gestionar llamadas telefónicas para brindar información, resolver problemas o proporcionar asistencia a clientes o usuarios. Implica habilidades de comunicación efectiva, manejo de consultas y resolución de conflictos, y es fundamental para el servicio al cliente en diversas organizaciones.

2.3.1.10.3 Reclamaciones

son quejas formales o solicitudes de resolución presentadas por clientes o usuarios cuando consideran que un producto o servicio no cumple con sus expectativas o acuerdos. Las reclamaciones buscan una compensación, corrección o respuesta a problemas experimentados, y son cruciales para la mejora continua de la calidad y el servicio.

2.3.1.11 Transacciones

Cosquillo S. (2021) En el contexto del gobierno digital, las "transacciones" se refieren a las interacciones y procesos que permiten a los ciudadanos y las empresas realizar trámites y servicios públicos de manera electrónica. Estas transacciones pueden incluir, pero no se limitan a; Pagos en Línea: Pago de impuestos, multas, tasas, y otros servicios gubernamentales; Solicitudes y Registros: Solicitud de documentos oficiales como certificados de nacimiento, matrimonio, licencias de conducir, permisos de construcción, etc; Renovaciones: Renovación de documentos oficiales y permisos; Inscripciones: Inscripción en programas gubernamentales, cursos, o servicios públicos; Reportes y Declaraciones: Presentación de declaraciones de impuestos, reportes financieros, y otros formularios requeridos por las entidades gubernamentales; Consultas y Seguimientos: Consulta del estado de trámites, seguimiento de solicitudes, y acceso a historial de transacciones realizadas con el gobierno; Estas transacciones buscan simplificar y agilizar la interacción entre los ciudadanos y el gobierno, reduciendo la necesidad de desplazarse físicamente a las oficinas gubernamentales, mejorando la eficiencia administrativa y aumentando la accesibilidad a los servicios públicos

2.3.1.11.1 Datos del ciudadano

Hace referencia a la información personal y demográfica que identifica y describe a una persona, como nombre, dirección, número de identificación, y datos de contacto. Estos datos se recopilan y utilizan en contextos administrativos, legales y de servicios públicos para gestionar

servicios, cumplir con obligaciones legales y garantizar la seguridad y la eficiencia en la administración pública.

2.3.1.11.2 Trámites en línea

Son los procesos administrativos que se realizan a través de Internet, permitiendo a los usuarios completar, enviar y gestionar documentos y solicitudes sin necesidad de desplazarse físicamente. Estos trámites abarcan desde solicitudes de permisos hasta pagos de servicios, y ofrecen conveniencia y eficiencia en la interacción con entidades gubernamentales y empresas.

2.3.1.11.3 Pagos en línea

Transacciones financieras realizadas a través de Internet, permitiendo a los usuarios pagar bienes y servicios de manera electrónica mediante tarjetas de crédito, débito, o plataformas de pago digital. Este método ofrece conveniencia, rapidez y accesibilidad, eliminando la necesidad de métodos de pago tradicionales como el efectivo.

2.3.2. *Teoría de gestión municipal*

De acuerdo con Rojas (2006) la Gestión Municipal, significa en desarrollar una serie de actividades, estrategias y técnicas apropiadas para desarrollarse de manera interna y proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente en relación a las expectativas de la población, es así que los instrumentos de gestión, vienen a ser aquellos documentos en los que se plasman todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo institucional, transparencia en la gestión, desarrollo económico local, servicios municipales, democratización de la gestión, desarrollo humano y promoción social.

La administración municipal es una responsabilidad predominante destinada a mejorar el bienestar económico, social, humano, material y cultural de una ciudad y sus habitantes, esforzándose por lograr la equidad económica, la viabilidad política, la eficacia administrativa y la sostenibilidad ambiental. Este esfuerzo se basa en la planificación estratégica y la gestión competente de los recursos del municipio, guiados por una perspectiva de desarrollo.

Rojas (2006) menciona que la gestión municipal implica el conjunto de acciones que realizan las entidades municipales para el cumplimiento de objetivos y metas establecidas en la planificación de los programas de trabajo, mediante la administración e integración de los recursos de un territorio. La visión explícita de la gestión urbana se entiende como la gestión de un conjunto de funciones de recursos diseñadas para satisfacer las necesidades respectivas de diferentes segmentos de la población en materia de bienes de consumo colectivo.

En la gestión de una ciudad un requisito básico es contar con una adecuada organización administrativa para que sus autoridades y funcionarios tengan mayores probabilidades de éxito en su administración. Por tanto, las autoridades locales son responsables de gestionar los bienes del municipio, organizar el territorio y gestionar las prioridades de los servicios y la asistencia prestados a los residentes.

De acuerdo con Armas (2016) la administración municipal “tiene como propósito la consecución de los recursos idóneos y su asignación óptima (eficiente y eficaz). Así, la gestión municipal deviene en una herramienta para la administración municipal, y vela por el cumplimiento de deberes para con la sociedad” (párr.2).

“La Organización Internacional del Trabajo plantea que la municipalidad requiere de un modelo de gestión estratégica según misión y visión institucional del desarrollo regional y sectorial” (párr.4). Se trata de una gestión operativa, que internaliza y externaliza los roles de

moderador y promotor en todos los niveles de la organización municipal. Un resultado exitoso podría reactivar la gestión activa de los actores locales en el desarrollo del plan de gobierno local.

Por lo tanto, la gestión municipal y la administración municipal fomenta y dirige el desarrollo local desde una perspectiva amplia y compartida entre los principales actores involucrados, valorando su conocimiento y su proximidad a la población. La gestión se enfoca en la situación espacioambiental, física y territorial, social, económica y cultural de la población debido a esta cercanía.

Además, Rojas (2006) resalta que la gestión municipal debe de implicar una gestión efectiva de los servicios municipales, estableciéndose compromisos con el desarrollo local, insertando capacidades en el proceso de competencia municipal, formulando procesos transparentes y eficientes de gestión financiera y presupuestaria, definiendo niveles de control municipal, teniendo la planificación y organización municipal como ejes viables de una buena dirección, y legitimando el accionar de sus autoridades, entre otras. Seguir procedimientos para crear programas de trabajo, establecer límites de responsabilidad, actualizar controles y procedimientos y promover el control social por parte de los ciudadanos es necesario para alcanzar las metas de una buena gobernanza municipal. Al final evaluar la calidad de lo que se produce y entrega a la población.

La gestión municipal se sustenta en los siguientes principios:

- La eficiencia y eficacia, características y cualidades de una gestión que procura el desarrollo interno de la institución municipal y lo transmite a los ciudadanos en las características de los servicios que ofrece.

- Espacios de participación ciudadana, visto como el conjunto de acciones o iniciativas que buscan el impulso del desarrollo local, la democracia participativa y el control social.
- La transparencia permite la democratización y aumenta la confianza en la gestión municipal.
- La descentralización y la participación son dos componentes clave de la interacción y la participación activa de la ciudadanía en los asuntos municipales.
- - Bases de datos, como una plataforma para la información y la difusión de las acciones proactivas de la administración municipal.

Rojas (2006) menciona también que la gestión municipal comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en los planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros.

Para atender y resolver las demandas de la ciudadanía, los gobiernos locales desarrollan la gestión, que crea y establece las relaciones del gobierno con la comunidad y con otras instancias administrativas a nivel nacional y regional.

Para conseguir los objetivos trazados por la gestión, el gobierno municipal tiene que realizar o llevar a cabo los siguientes pasos:

- Construcción de planes, programas de trabajo y normas claras para la correcta marcha de la administración pública municipal.
- Delimitación de los márgenes de responsabilidad de las autoridades, funcionarios y empleados municipales en sus cargos o puestos.

- Renovación y adaptación oportuna de los sistemas, procedimientos y métodos de trabajo.
- Seguimiento, evaluación y control de los planes, programas y obras municipales.

Por su parte Arraiza (2016) menciona que la municipalidad se encuentra conformada por todas las entidades que ayudan a lograr los objetivos del gobierno, como por ejemplo las diversas gerencias que existen en el gobierno municipal. Con la ayuda de las entidades que conforman la municipalidad se podrá dirigir y guiar a toda una comunidad, además con la ayuda de los recursos disponibles, se logrará cumplir con las metas y objetivos propuestos.

Gracias al gobierno municipal es posible gestionar eficazmente el territorio y su población. Para lograr un mandato exitoso, es importante que los trámites que se realizan en el municipio sean transparentes, lo que genera confianza y permite alcanzar resultados óptimos y concretos, mejorando así la calidad de vida de los ciudadanos.

Para una administración municipal eficiente, es crucial trazar un plan estratégico para las actividades y ejecutarlas de manera gradual para fomentar el desarrollo comunitario, sin olvidar la planificación presupuestaria. Esta metodología fortalece el progreso de la comunidad bajo gobernanza y mejora la organización de la población.

La eficacia de la gestión municipal depende en gran medida del talento humano disponible y se potencia con la tecnología implementada para la realización de trámites municipales. Además, el personal debe estar capacitado en política, gestión municipal y legislación municipal para poder brindar un buen servicio a la población (Hurtado & Gonzales, 2014).

2.3.2.1 Los tipos de Gestión

En base a la revisión de la literatura se considera la siguiente tipología:

A. Gestión de información

A nivel organizacional, la gestión de la información se puede definir como la disciplina encargada de gestionar todo lo relacionado con la obtención de los datos adecuados en el momento y lugar adecuados y coordinar todas estas operaciones para realizar correctamente una acción.

En este contexto, los objetivos principales de la gestión de la información son: maximizar el coste de adquisición, procesamiento y uso de la información, determinar responsabilidades para el uso efectivo, eficiente y económico de la información y asegurar un suministro continuo de la información (Aja, 2002).

B. Gestión administrativa

Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para terminar y alcanzar los objetivos señalados como el uso de seres humanos y otros recursos (Saldarriaga, 2008)

C. Gestión humana

El departamento de gestión humana tiene como propósito asegurar los procedimientos administrativos que orienten la evolución de los empleados en todas las secciones, desde la creación de los perfiles de las personas, sus espacios de trabajo y vínculos, pasando por su formación en conocimientos, capacidad, salud y bienestar, hasta el apropiado paro de labores (Chucuya, 2017).

D. Gestión social

La gestión social es una modalidad desarrollada por diversas organizaciones, que se enfoca en incrementar la inclusión social y el desarrollo humano. A través de acciones de gestión social es posible crear estrategias y planes de acción encaminados a mejorar el bienestar, la calidad de vida y el acceso a servicios básicos esenciales de las personas. Por tanto, la gestión social implica la acción conjunta de diversos proyectos y mecanismos. Su ejecución por parte de individuos, empresas o países se conforma como un pilar básico en ramas como la igualdad y el desarrollo humano en países de todo el mundo (Sánchez, 2020).

E. Gestión de Calidad

La gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes. La gestión de calidad varía según cada sector de negocio para el que se establecen sus propios “estándares”, es decir, modelos de referencia para medir o valorar el nivel de desempeño de la organización (Raffino, 2020).

F. Gestión de riesgo

La gestión de riesgos es el proceso de identificar, analizar y responder a factores de riesgo a lo largo de la vida de un proyecto y en beneficio de sus objetivos. La gestión de riesgos adecuada implica el control de posibles eventos futuros. Además, es proactiva, en lugar de reactiva (GERENS, 2017).

G. Gestión comercial

En términos generales, la gestión comercial abarca todas las acciones destinadas a promocionar la oferta comercial de la empresa.

Para la gestión comercial se encuentran dos retos muy grandes a ser superados estos son la satisfacción del cliente y la participación en el mercado. Ambos, exigen una clara estrategia, un sistema de calidad y la coordinación con diferentes áreas de la organización (Da Silva, 2020).

H. Gestión tecnológica

La fusión de disciplinas de gestión que permite a las organizaciones forjar ventajas competitivas a partir de bases tecnológicas. La función principal de la Gestión Tecnológica es identificar proyectos con potencial innovador y facilitar su consolidación para agilizar su transferencia.

Proporcionar a los investigadores los componentes de gestión y administración de proyectos, además de los aspectos legales que complementen el quehacer científico (Centro de Investigación Científica de Yucatán, 2017).

2.3.2.2 Características de gestión municipal

Desde el punto de vista de Chucuya (2017) las características de la gestión municipal son:

A. Control

Este atributo se basa en observar, medir y rectificar el proceso, siempre teniendo en consideración el costo y calidad. El fin del control es rectificar y orientar el sistema o producto hacia la consecución de los objetivos fijados.

B. Competitividad

Competir eficazmente en el mundo empresarial requiere centrarse profundamente en el parámetro de competitividad. Para destacarse verdaderamente entre la multitud, las empresas deben realizar un análisis exhaustivo de la competencia como paso esencial para lograr este objetivo.

C. Planificación

En el control de gestión, es crucial especificar la implementación prevista. Por tanto, la planificación debe ser meticulosa, precisa y clara con objetivos mensurables. Las empresas pueden aprovechar políticas, campañas o programas para este fin.

D. Organización

Una organización adecuada es vital. Una forma de lograrlo es creando divisiones dentro de la empresa en varias unidades de gestión. Cada unidad de gestión cuenta con sus propios ejecutivos y empleados. A menudo, a una unidad se le asignan objetivos específicos para contribuir al objetivo general de la empresa.

E. Funcionamiento

Para que un sistema de control de gestión sea viable, debe ser comprensible, es decir claro en su redacción y de fácil acceso para la compañía (Cravacuore y otros, 2004).

F. Condiciones de competitividad actuales

Toda empresa debe hacer foco en diferentes variables como:

- Costos y gastos
- Comunicación
- Transporte

- Productos y servicios

Una gestión de control eficaz considera todas estas variables para alcanzar los objetivos establecidos por la empresa en el corto, mediano y largo plazo.

2.3.2.3 La ética en la gestión municipal

Limo (2019) sostiene que el servicio que proporcionan las entidades gubernamentales debe apuntar a la excelencia, pues la población debe recibir la mejor atención; No obstante, es crucial no solo enfocarse en este aspecto, sino también facilitar la participación estructurada y organizada de la población en la gestión municipal, garantizando que todos contribuyan al bienestar colectivo de la comunidad.

Es esencial que los gobiernos locales rezuman fuerza e inculcan en el público confianza y transparencia. Una fuerza laboral caracterizada por la integridad, la dedicación al servicio y un fuerte compromiso para satisfacer las necesidades de la población es crucial para hacer avanzar la ciudad que se gobierna.

Por su parte Alfaro (2007) considera toda gestión municipal debe tener en cuenta los siguientes objetivos:

- Promover una Función Pública transparente, objetiva y competente, en la cual la ciudadanía pueda confiar, así como restaurar la imagen y el prestigio del funcionario o servidor municipal.
- Fomentar y promover prácticas basadas en principios éticos, fundamentadas en la transparencia e integridad de la gestión.
- Cultivar una cultura de honestidad y apertura en la administración de los recursos públicos, mejorando al mismo tiempo la calidad de los servicios prestados.

Para ello, los funcionarios deberán exhibir una conducta transparente durante todo su mandato; una forma de lograrlo es brindando la información necesaria cuando la solicite personal autorizado para su evaluación. Estas medidas pueden ayudar a prevenir cualquier acto de corrupción por parte de los funcionarios, que estarán sujetos a un escrutinio constante.

Una forma de mostrar la transparencia de las operaciones que se llevan a cabo en un municipio en particular es a través de lo que comúnmente se conoce como "Informe de Rendición de Cuentas". Este proceso permite un diálogo abierto con la comunidad para conocer sus opiniones sobre cómo se administran los recursos públicos y las acciones tomadas por sus líderes. Al participar en esta práctica, el desempeño de la administración municipal se puede evaluar de manera consistente y los resultados se pueden compartir fácilmente con la población.

2.3.2.4 La modernización de la gestión municipal

Alfaro (2007) indica que los municipios, en general, no son organizaciones modernas, ya que conservan las mismas herramientas para el cumplimiento de sus funciones, por lo tanto, son organizaciones que se enfrentan con las nuevas herramientas tecnológicas. Las organizaciones que se niegan al cambio y siguen prestando los mismos servicios, en muchas ocasiones, no se encuentran alineados a las necesidades y expectativas del público.

Es crucial que los municipios adopten nuevas estrategias de gobernanza para dar mejores servicios y atenciones al ciudadano de esta manera garantizar que sus empleados se pongan en sintonía con la realidad de los tiempos que viven. Al utilizar nuevas aplicaciones para los procedimientos municipales, más se podrían ofrecer servicios eficientes y oportunos a la población.

Desde la perspectiva del citado autor, en un mundo tan competitivo como el que vivimos todo está en constante evolución y mejora. Por tanto, es fundamental abrazar el presente y reconocer que los procedimientos obsoletos ya no son viables. Al contrario, todos los procesos deberían modernizarse con la ayuda de la tecnología.

2.3.2.5 La eficiencia en la gestión municipal

Para Limo (2019) el municipio es un claro ejemplo de descentralización, porque el gobierno local está en la facultad de encargarse de una determinada área territorial con la finalidad de generar desarrollo. Gobernar una localidad implica a su vez tener una gran capacidad política, administrativa y económica, pues no solo se gobierna a la población, sino que también se encarga de hacer un buen uso de los recursos del territorio.

Para cultivar una percepción pública positiva del municipio, la tarea principal es reconstruir la confianza de los ciudadanos demostrando consistentemente transparencia en las acciones de todos los funcionarios municipales. Es esencial que aborden las preocupaciones de la comunidad con franqueza y se dediquen a servir a la gente.

Además, cada alcalde entrante debe esforzarse por lograr un impacto distintivo en comparación con las administraciones anteriores, no sólo emprendiendo proyectos de infraestructura sino también mejorando otros sectores como la educación, los deportes y fomentando la identidad local para atraer turistas.

Los municipios enfrentan el importante desafío de abordar los problemas locales, ya que tienen la tarea no sólo de brindar servicios sino también de estimular la producción y crear más

oportunidades de empleo. Sólo a través de estos esfuerzos se podrá establecer un gobierno municipal verdaderamente eficiente y exitoso.

Además, mejorar la eficiencia de un municipio requiere su modernización. Esto puede comenzar por agilizar los procedimientos y promover una mayor participación ciudadana en la gestión municipal. Al hacerlo, se puede restablecer gradualmente la confianza dentro de la comunidad, lo que conducirá a una mayor eficacia institucional y transparencia en las operaciones municipales.

2.3.2.6 La administración pública local: Municipalidades locales

Cosculluela (2012) refiere que el estudio de la administración comienza simultáneamente con las demás entidades que conforman su espacio geográfico, y se basa en la regulación establecida por la Constitución. Este enfoque otorga coherencia al ordenamiento en cualquier época, sin que la naturaleza administrativa pueda relativizar los fundamentos esenciales de la administración local.

Es por ello que la Constitución Política del Perú, en su artículo 43° dispone: “...*su gobierno es unitario, representativo y descentralizado y se organiza según el principio de la separación de poderes*”. La descentralización conlleva la formación de órganos de poder con delimitación territorial, tales como los Gobiernos Regionales y los municipios. A estos entes se les confiere autonomía en aspectos políticos, regulatorios, económicos y administrativos.

La descentralización se considera una técnica organizativa superior para gestionar los asuntos públicos, debido a la extensión territorial y la cantidad de población. Es evidente que un único Gobierno Central no puede satisfacer las necesidades de toda la población del Perú. Por lo

tanto, es esencial crear organismos capaces de asumir diversas funciones del Estado. En este contexto, se establecen supervisores y gobiernos regionales.

La autonomía está destinada a garantizar la capacidad de autogobierno de las municipalidades, para desenvolverse con discrecionalidad y en atención a los intereses de su población, de esta manera se puede considerar que existen cuatro dimensiones de la autonomía: política, normativa, administrativa y económica; lo que les permite tomar su propia dirección política, organizarse internamente para el desarrollo de sus fines, y disponer del dinero público de acuerdo a los gastos e ingresos (Alvarado, 2011).

2.3.3. *Teoría burocrática*

De acuerdo con Restrepo (2009) la palabra burocracia se usa de una manera que no respeta el sentido de eficiencia para desarrollar tareas, especialmente en el sector público. Max Weber entiende la burocracia como una forma de organización social que utiliza una estructura jerárquica para clasificar a las personas en diferentes rangos o niveles. Esta estructura refleja la división de la sociedad en clases a lo largo de la historia y sus diversas culturas.

La teoría burocrática de Max Weber se basa en una forma jerárquica de organización del trabajo, donde los funcionarios se especializan en sus respectivas áreas y funciones. Para Weber, la burocracia es un instrumento de dominación, y establece las condiciones necesarias para que una persona pueda ejercer el poder y justificar su legitimidad. Esto también explica cómo se someterán a ese poder los sujetos que lo ostentan. Además de legitimar el poder, es esencial contar con una organización administrativa adecuada para su ejercicio. La estructura burocrática propuesta por Weber proporciona el máximo nivel de eficiencia en el trabajo y la organización. El

objetivo de esta organización es resolver los problemas sociales y corporativos. Weber destaca como características positivas de su teoría burocrática, en comparación con otros tipos de organización del trabajo, su precisión, rapidez y uniformidad.

En una organización, las tareas y responsabilidades asignadas a las personas establecen las relaciones formales de poder. Desde la perspectiva de Max Weber, la burocracia es la única opción viable para la administración y dominación en la sociedad moderna. Su concepción está estrechamente vinculada con el proceso de racionalización.

Dentro de la teoría se menciona además el modelo burocrático puede ser entendido como un sistema de gestión altamente racionalizado y de máxima eficiencia técnica, caracterizado por ciertas notas como la organización jerárquica, la asignación de funciones en virtud de una capacidad objetivamente demostrada, la rigurosa delimitación de competencias de las diferentes ramas que la integran, la estructuración con arreglo a normas y a reglas técnicas objetivas e impersonales (Tojal & Carvalho, 1997).

Restrepo (2009) menciona además que la burocracia, se refiere a la manera de como las personas se organizan, utilizando una serie de acciones con sus compañeros para resolver de manera eficiente y eficaz los problemas de una comunidad donde están involucradas instituciones públicas y privadas.

El tipo ideal de modelo burocrático se caracteriza por la existencia de poderes oficiales fijos, regulados por normas, leyes o disposiciones administrativas, en un sistema organizado de mando y subordinación, cuyas actividades implican un riguroso aprendizaje profesional y la implicación y permanencia de los funcionarios. La respuesta de los funcionarios a las carreras se basa en el mérito.

El modelo tradicional de Administración Pública, de carácter burocrático, presenta una serie de disfunciones importantes y está menos adaptado al entorno socioeconómico, por lo que es necesario realizar una serie de cambios de acuerdo con los principios de eficacia y eficiencia. integrado con la legalidad.

En cuanto a los efectos de la burocracia, Weber afirmó que la organización burocrática ayudaría a predecir el comportamiento humano y facilitaría la estandarización del desempeño de los trabajadores.

Entre las disfunciones más visibles está la propia concepción del modelo burocrático tradicional, diseñado para responder más a la protección de derechos garantizados que a la gestión de servicios públicos, cuyas soluciones demandan los ciudadanos como usuarios, de forma más abierta y flexible. formas de relaciones. que los involucran en los procesos de toma de decisiones, así como a otros actores sociales y económicos.

Además, contrariamente a lo que se pretendía en su formulación, la burocracia comenzó a abusar de su poder y de los privilegios derivados de las facultades inherentes al ejercicio de esa función, derivando en desvíos en la conducta del servidor público, desviándose de las normas creadas. para satisfacer intereses privados.

2.3.4. *Planeación*

La planeación municipal es el acumulado de instrumentos y métodos de planificación que se ejecutan en las municipalidades, esta expresada en los planes estratégicos y/o operativos, ejemplo: plan de desarrollo concertado (PDC), etc. (Alfaro J. , 2017) la planificación Municipal está principalmente relacionada al desarrollo local, por ser una herramienta que permite orientar y

organizar el desarrollo de una comunidad ya sea que pertenezca a la Municipalidad provincial y distrital, urbana o rural de acuerdo a la capacidad económica de la localidad.

El paso de planeación es participativo, constante, integral y articulado que tienen las municipalidades con su población. En la planeación se constituyen las políticas públicas de nivel local, asumiendo funciones específicas y competencias que son determinadas para las municipalidades provinciales y distritales (Senosain, 2018).

2.3.4.1 Marco Normativo

Rosenbloom, D. (2020) refiere al conjunto de leyes, regulaciones, normas y directrices que establecen las reglas y principios que deben seguirse en un área específica. Este marco proporciona una estructura legal y operativa para la gobernanza, asegurando el cumplimiento de estándares y la regulación adecuada de actividades y procesos.

2.3.4.2 Documentos de Gestión

Son informes, planes y registros utilizados para organizar, controlar y dirigir las actividades y recursos en una organización. Estos documentos incluyen planes estratégicos, informes de progreso, presupuestos y manuales de procedimientos, y son esenciales para la toma de decisiones, el seguimiento del desempeño y la planificación eficaz.

2.3.4.3 Servicios Públicos

Musgrave, R. (1989) servicios esenciales proporcionados por el gobierno o entidades públicas para satisfacer las necesidades básicas de la población, como agua, electricidad, transporte y educación. Estos servicios buscan mejorar la calidad de vida y garantizar el bienestar general, y su gestión suele estar regulada para asegurar accesibilidad y equidad.

2.3.5. Presupuesto

Alvarez N. & Delgado J. (2022) en su artículo científico “Desarrollo Organizacional en la Gestión Municipal”, define al presupuesto como un objetivo que mejora eficazmente y eficientemente el gasto público de una entidad municipal conllevando a un vínculo que se genere entre el financiamiento público y a su vez midiendo su propia escala a través de la información de los resultados, existiendo dentro de lo actual varios modelos y/o instrumentos del presupuesto por resultados donde se pueden utilizar distintos lineamientos que vinculan el financiamiento con los mismos resultados paralelamente, presentando en algunos casos particularidades muy complejas que exigen a su vez ayuda necesaria de mecanismos para una gestión pública, así como también de otras técnicas que se alineen dentro de los aspectos básicos de un presupuesto por resultados.

MEF (2022) define al plan presupuestario como la unidad utilizada para planificar actividades dentro de las instituciones públicas que están ciertamente integradas y claramente enfocadas en la provisión de productos (incluidos tanto de bienes como de servicios) en donde se logren resultados específicos a favor de la comunidad, en donde se permitan lograr resultados finales relacionados con fines sociopolíticos. Actualmente se cuenta con 80 programas presupuestales en relación del proceso presupuestario estatal.

2.3.5.1 fuentes de financiamiento

Brigham, E. (2014) menciona que son los recursos financieros disponibles para cubrir necesidades económicas o inversiones, que pueden provenir de diversas vías como préstamos, subvenciones, inversiones, donaciones o ingresos propios. Estas fuentes son esenciales para la realización de proyectos, la expansión de negocios y el sostenimiento de operaciones.

2.3.5.2 Asignación presupuestaria

Es el proceso mediante el cual se distribuyen los recursos financieros dentro de una organización o entidad para cumplir con objetivos específicos y financiar actividades y proyectos. Implica la planificación y el establecimiento de prioridades para asegurar que los recursos se utilicen de manera eficiente y efectiva en función de las necesidades y metas establecidas.

2.3.5.3 Análisis de presupuesto institucional de apertura

Evaluación del presupuesto inicial asignado a una institución al inicio de un periodo fiscal. Este análisis revisa la distribución de los recursos, la adecuación a los objetivos institucionales, y la alineación con las políticas y prioridades estratégicas, para asegurar una gestión financiera eficiente desde el comienzo del periodo.

2.3.6. Dirección

Según la presidencia del consejo municipal (s.f.) en las municipalidades la gerencia esta encargada de dirigir, tiene la responsabilidad del cumplimiento de cada función de acuerdo a las leyes, disposiciones, acuerdos municipales y busca el buen servicio al público. La dirección forma parte del proceso de la administración que tiene la finalidad de dinamizar y dirigir a una institución pública y privada, para cumplir con su función necesita del recurso humano, de la comunicación, liderazgo etc.

2.3.6.1 Administración de los recursos humanos

Se refiere al proceso de gestionar las personas dentro de una organización, incluyendo la contratación, formación, evaluación y desarrollo de empleados. Este proceso busca optimizar el rendimiento laboral, garantizar el cumplimiento de normativas laborales y fomentar un entorno de trabajo positivo para alcanzar los objetivos organizacionales.

2.3.6.2 Estructura organizacional

Es el sistema que define cómo se organizan y coordinan las actividades y funciones dentro de una organización. Incluye la jerarquía, los roles, las responsabilidades y las relaciones de autoridad, y busca optimizar el flujo de información y la eficiencia operativa para alcanzar los objetivos organizacionales.

2.3.7. Control

Se fundamenta en la vigilancia, supervisión y verificación de todos los resultados de la gestión pública, con relación al grado de productividad, economía y transparencia en el destino y utilización de los bienes y recursos del gobierno local, el cumplimiento de los lineamientos de la política, de las normas legales y planes, examinando los sistemas de administración, control y gerencia, con la finalidad de mejorar a través de la adopción de acciones correctivas (Senosain, 2018)

El control se da de dos formas:

Control Interno

El control interno entiende los trabajos concurrentes, antepuestos y de comprobación después que efectúe la institución pública, con la finalidad que el trabajo de sus bienes, operaciones y recursos se desarrolló eficientemente y correctamente.

Control externo

Es el acumulado de reglas, técnicas, políticas e instrucciones técnicas que le corresponde emplear a la contraloría general del estado, cuya finalidad es de vigilar, supervisar y verificar la administración sobre la captación y uso de los bienes del estado y servicios. El control tiene la

finalidad de garantizar que los resultados se cumplan de acuerdo a lo acordado para lograr el resultado requerido.

2.3.7.1 Asignación presupuestal Anual

Mikesell, J. (2017) Proceso mediante el cual se distribuyen los recursos financieros disponibles entre las diferentes áreas y actividades de una organización o entidad durante un año fiscal. Este proceso asegura que los recursos se asignen de acuerdo con las prioridades y objetivos estratégicos, permitiendo una gestión eficiente y el cumplimiento de metas.

2.3.7.2 Evolución del presupuesto institucional modificado

Se refiere al proceso de actualización y ajuste del presupuesto inicial asignado a una institución durante un período fiscal. Este proceso incluye la revisión y modificación de las partidas presupuestarias en respuesta a cambios en las condiciones económicas, políticas o necesidades operativas, para asegurar una gestión financiera adaptativa y eficiente.

2.3.7.3 Ejecución presupuestal

Godos, V. (2008) Es el proceso de implementar y gestionar los recursos financieros aprobados en el presupuesto durante un período fiscal. Implica la realización de gastos y la generación de ingresos según lo planificado, el seguimiento de las partidas presupuestarias y la elaboración de informes financieros para asegurar el cumplimiento de los objetivos y la eficiencia en el uso de los recursos.

2.4. Marco conceptual

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 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.

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.

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.

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.

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).

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 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. 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.

Gobierno local. 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. 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.

Municipio. 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. “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.

2.5. Caracterización de la unidad de estudio

2.5.1. *Municipalidad Distrital de Huanoquite*

A . Naturaleza Jurídica

Es el órgano de Gobierno local que emana de la voluntad popular, promotor del desarrollo local integral. Tiene Personería Jurídica de derecho público y plena capacidad para sus diferentes fines, con autonomía económica, y administrativa en los asuntos municipales de su competencia aplicando las leyes y disposiciones que de manera general le son aplicables teniendo como fundamento legal la Constitución Política del Perú y la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley 27972.

B. Misión Visión

B.1 Visión. -

Somos una Institución moderna, concertadora, transparente y solidaria, con gestión eficaz y eficiente, que promueve el desarrollo económico, social, ambiental e Institucional para mejorar la calidad de vida de la población.

B.2 Misión. -

Somos una entidad pública edil que promueve el desarrollo humano sostenible, a través del uso eficiente de los recursos públicos, para lograr una mejor calidad de vida de la población

C. Finalidad

La Municipalidad distrital de Huanquite, conforme al mandato legal es representar al vecindario promover la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción geográfica.

D. Objetivos

1. Planificar, integralmente el desarrollo local sostenible en el ámbito de su jurisdicción Fortaleciendo el tejido social y las actividades productivas.
2. Consolidar la democracia participativa a través de la promoción de la participación vecinal en la gestión municipal de manera organizada mediante el ejercicio del derecho de iniciativa y el derecho de petición
3. Atender con eficiencia los servicios públicos locales a cargo de la Municipalidad, a fin de satisfacer las demandas de la población.

4. Mejorar la competitividad local y la calidad del medio ambiente con obras de infraestructura productiva, social, vial, tanto urbana como rural, promoviendo el respeto los límites permisibles de contaminación.

E. Funciones

1. Planificar y promover el desarrollo urbano y rural de su circunscripción y ejecutar los planes correspondientes, en coordinación con la Municipalidad provincial y el Gobierno Regional.
2. Normar la zonificación, urbanismo, acondicionamiento territorial y asentamientos humanos.
3. Administrar y reglamentar los servicios públicos locales destinados a satisfacer necesidades colectivas de carácter social.
4. Aprobar su organización interna y su presupuesto institucional conforme a la Ley de Gestión presupuestaria del Estado y las Leyes Anuales de Presupuesto.
5. Formular y aprobar los planes de desarrollo concertado con su comunidad.
6. Ejecutar y supervisar las obras publicas de carácter local en observancia a normas del SNIP.
7. Aprobar, reglamentar y facilitar los mecanismos y espacios de participación, concertación y fiscalización de la comunidad en la gestión municipal.
8. Dictar las normas sobre asuntos y materias de su responsabilidad y proponer las iniciativas legislativas correspondientes.

F. Organización

La Estructura Orgánica de la Municipalidad distrital Huanquite es la siguiente:

Órganos de Gobierno Normativo y Fiscalización

- Concejo Municipal.
- Comisión Especial y Permanente de Regidores
- Alcaldía.

Órganos Consultivos de Coordinación y Concertación.

- Concejo de Coordinación Local.
- Comité de Vigilancia Ciudadana.
- Junta de delegados Vecinales y Comunales

Órganos de Control y Defensa Judicial.

- Oficina de Control Institucional.
- Oficina de Procuraduría Pública Municipal.

Órganos de Apoyo a Alcaldía y Concejo Municipal.

- Oficina de secretaria general.
- Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional.
- Oficina de Defensa Civil y Gestión de Riesgos.

Órgano de Dirección

- Gerencia Municipal

Órganos de Asesoramiento

- Oficina de Asesoría Jurídica.
- Oficina de Planificación y Presupuesto.
- División de Informática y Estadística.
- Oficina de Programación e Inversiones.

Órganos de Apoyo.

- Unidad de Recursos Humanos.
- Unidad de Contabilidad.
- Unidad de Tesorería.
- Unidad de Logística y Patrimonio.

Órganos de Línea

- División de infraestructura y desarrollo urbano rural
- División de gestión ambiental y recursos naturales.
- División de desarrollo social y servicios públicos.
- División de desarrollo económico local

2.5.2. *Diagnostico*

A. Acervo Documentario

A.1. Política Institucional

A.2. Plan Operativo Institucional

A.3. Plan Estratégico Institucional 2017-2019

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. *Hipótesis general*

El e-government influye positivamente en la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanoquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

- La presencia en Internet influye positivamente en la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanoquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, influye positivamente en su gestión municipal, año 2021.
- La información urbana y rural influye positivamente en la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanoquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021.
- La interacción (municipio-usuario) influye positivamente en la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanoquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021.
- Las transacciones influyen positivamente en la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanoquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021

3.2. Variables y dimensiones

3.2.1. Identificación de variables

El presente trabajo de investigación se desarrollará enfocando las siguientes variables de estudio:

- E-Government
- Gestión municipal

3.3. Matriz de operacionalización

Tabla 1:

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
E-Government	De acuerdo con Morales y Bayona (2017) generalmente se refiere al uso de las TIC para apoyar al gobierno municipal en sus operaciones, involucrar a los ciudadanos y proporcionar servicios gubernamentales. Los países en desarrollo enfrentan muchos desafíos y la voluntad de los individuos para aceptar, que el cambio es solo posible si son conscientes de los beneficios potenciales de las iniciativas de administración electrónica (pp.3-4).	Los gobiernos ediles deben posibilitar en los ciudadanos la posibilidad de realizar diferentes transacciones, tales como trámites, pagos, información respecto a la solicitud de instalación y pagos de servicios mediante la implementación de plataformas virtuales, con mayor razón en el presente estado de emergencia provocado por el COVID – 19.	Presencia en Internet	<ul style="list-style-type: none"> · Sitio web · Noticias y comunicados · Información
			Información urbana y rural	<ul style="list-style-type: none"> · Transporte · Actividades productivas · Mapeo y plano digital
			Interacción (Municipio-Usuario)	<ul style="list-style-type: none"> · Correo electrónico · Atención telefónica · Reclamaciones
			Transacciones	<ul style="list-style-type: none"> · Datos del ciudadano · Trámites en línea · Pagos en línea · Orientación de trámites · Seguimiento de trámites

Gestión municipal

<p>Suller (2008) citado por Palacios (2018), indica que es el conjunto de actividades, estrategias y técnicas diseñadas adecuadamente con la finalidad de posibilitar el desarrollo autónomo y proyección hacia el ciudadano manteniendo una gestión responsable y moderna, a través de un proceso eficaz y eficiente, con la implementación de los instrumentos de gestión, orientados a actividades de fortalecimiento y desarrollo institucional con la finalidad de promocionar el desarrollo local (p.54).</p>	<p>Es el conjunto de acciones que las entidades realizan con la finalidad de lograr sus fines, objetivos y metas. Debe ser llevada a cabo por los servidores y funcionarios públicos, lo que significa que deben contar con las capacidades necesarias para el desempeño de sus funciones.</p>	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> · Marco normativo · Documentos de gestión · Servicios públicos
		Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> · Fuentes de financiamiento · Asignación presupuestal anual · Presupuesto Institucional de Apertura (PIA)
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> · Administración de los recursos humanos · Estructura organizacional
		Control	<ul style="list-style-type: none"> · Evolución del Presupuesto Institucional Modificado (PIM) · Ejecución presupuestal

Nota: Adaptación realizada de Morales y Bayona (2017), respecto Gobierno Electrónico Municipal en las Capitales Provinciales del Ecuador y en el caso de la gestión municipal en base al estudio realizado por Palacios (2018) y Estrada (2019).

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Por la naturaleza de la investigación

4.1.1. *Tipo de investigación*

Ríos (2017) señala entre la tipología de las investigaciones, por los propósitos o finalidades del estudio, el cual responde a un interés específico. En este caso el estudio realizará la observación del e-government, referente a la implementación o aplicación de tecnologías de la información y comunicación, por ser un aspecto adoptado por las instituciones públicas por el estado de emergencia en respuesta a la pandemia provocada por el COVID – 19, este elemento viene a ser importante para la gestión de las instituciones públicas, para continuar con la atención a los usuarios, en el estudio específicamente se enfoca en la gestión de las municipalidades.

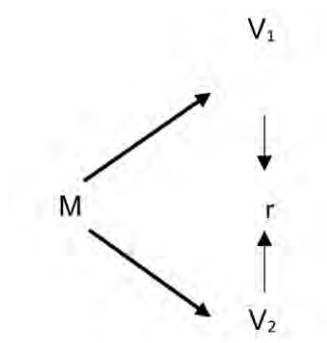
En este panorama el estudio respondió a la tipología “*aplicada*”, orientado a la solución de problemas prácticos, basándose en descubrimientos, hallazgos y soluciones de acuerdo con las generalizaciones de los resultados de la implicancia del e-government con la gestión municipal. (p. 80)

4.1.2. *Nivel de investigación*

El presente trabajo está enmarcado dentro del nivel correlacional según Hernandez & Mendoza (2018) se refieren a las Investigaciones que buscan establecer conexiones entre conceptos, fenómenos, hechos o variables, evaluando tanto las variables en sí como su interrelación utilizando métodos estadísticos. Estas investigaciones tienen como objetivo principal analizar la relación entre diferentes elementos y su impacto dentro de un contexto específico.

4.1.3. *Diseño de investigación*

El enfoque de este trabajo es no experimental, lo que significa que no se llevará a cabo ninguna manipulación deliberada de las variables. Más bien, se observarán los eventos tal como ocurran naturalmente, permitiendo luego su análisis. Además, este estudio será de naturaleza transversal y descriptiva-correlacional, ya que la recolección de datos se realizará en un único periodo de tiempo. Esta metodología permitirá describir y analizar las dos variables en cuestión, revelando la relación que existe entre ambas de manera significativa (Hernandez & Mendoza, 2018).



Donde:

M: Muestra

V1: E-Government

V2: Gestión Municipal

r: Relación entre ambas variables

4.1.4. *Por la fuente de Datos*

El enfoque fue eminentemente “*cuantitativo*”, porque se hizo uso de los métodos estadísticos, planteamiento de hipótesis y análisis de los datos según los objetivos previstos en el proyecto de investigación.

4.1.5. *Por el alcance temporal*

Por el tiempo de recolección los datos en varias oportunidades, es Longitudinal,

4.2. Método de la Investigación

El método del estudio se ajustó al “*axiomático o lógico deductivo*”, con el fin de demostrar la aseveración particular del e-government como factor que provoca un determinado comportamiento de la gestión municipal a partir de aseveraciones generales, proponiendo descubrir los factores específicos o dimensiones de la variable independiente que probablemente involucradas con predecir el comportamiento de la variable dependiente.

4.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis es la Municipalidad Distrital de Huanquite.

4.3.1. *Criterios de inclusión*

Trabajadores que vienen laborando a la fecha de realización del estudio.

4.3.2. *Criterios de inclusión*

Trabajadores por locación o servicios por terceros.

4.4. Población y muestra

4.4.1. *Población*

Estuvo constituida por un total de 120 trabajadores entre nombrados y contratados de la Municipal Distrital de Huanquite del año 2021 es:

Tabla 2:
Población

Género	Cantidad	Porcentaje
Varones	70	58,3%
Mujeres	50	41,7%
Total	120	100,0%

Fuente: Área de Personal.

4.4.2. *Muestra*

La cantidad de trabajadores considerados en la muestra fue calculada mediante la siguiente fórmula.

Cálculo del tamaño muestral para población conocida:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Reemplazando en la fórmula:

Tabla 3:
Fórmula para hallar la muestra

Marco muestral	N	120
Error Alfa	A	0.050
Nivel de Confianza	1- α	0.975
Z de (1- α)	Z (1- α)	1.960
Prevalencia de la Enfermedad	P	0.500
Complemento de p	Q	0.500
Precisión	D	0.090

Tamaño de la muestra	N	59.89
----------------------	---	--------------

La muestra estuvo constituida por un total de 60 trabajadores entre nombrados y contratados en la Municipalidad Distrital de Huanquite.

El muestreo seleccionado fue el probabilístico sistemático. Fundamentado en el muestreo aleatorio con la finalidad obtener una muestra representativa de la población y ajustada al género del trabajador de la municipalidad. Realizado el ajuste proporcional con el género se obtuvo la muestra para cada caso de la siguiente manera:

Tabla 4:
muestra

Género	Cantidad	Porcentaje
Varones	35	58,3%
Mujeres	25	41,7%
Total	60	100,0%

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.5.1. Técnica

Las técnicas son operaciones de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento. La técnica empelada fue la encuesta, porque se buscó cuantificar las variables e-government y gestión municipal.

La técnica seleccionada para recolectar la información fue la encuesta. Esta técnica posibilitó obtener los datos necesarios para realizar el análisis estadístico previsto en el diseño de la investigación; este procedimiento favoreció la recolección de datos discretos, viabilizando el análisis estadístico paramétrico. (Arias, 2020)

4.5.2. *Instrumentos*

El instrumento para la recolección de datos que se utilizó fue el cuestionario de forma que se cuantifique o midan las variables e-government y gestión municipal, de manera que son los siguientes:

Tabla 5:
instrumentos

Variables	Técnicas	Instrumentos	Fiabilidad
E-government	Encuesta	Cuestionario de e-government	Se realizará la validación mediante Alfa de Cronbach.
Gestión municipal	Encuesta	Cuestionario de gestión municipal	Se realizará la validación mediante Alfa de Cronbach.

El instrumento seleccionado en el estudio fue el cuestionario, conformado por un conjunto de ítems, posibilitando la cuantificación de las variables e-government y gestión municipal. Ambos instrumentos estuvieron conformados por 20 ítems, distribuidos por dimensiones. Para la aplicación, se contó con la debida autorización, solicitada con antelación a la autoridad municipal. El tiempo para responder los instrumentos fue de 15 a 20 minutos para evitar el cansancio o respuestas sesgadas. (Arias, 2020)

4.5.3. *Fiabilidad de los instrumentos*

Los cuestionarios aplicados fueron sometidos al Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach, cuyo valor obtenido fue interpretado de acuerdo con George & Mallery (2003), con la siguiente escala de valoración:

- Índice Alfa de Cronbach > 0,90 a 0,95 es excelente
- Índice Alfa de Cronbach > 0,80 es bueno
- Índice Alfa de Cronbach > 0,70 es aceptable

- Índice Alfa de Cronbach $> 0,60$ es cuestionable
- Índice Alfa de Cronbach $< 0,50$ es inaceptable

4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los resultados contaron con un análisis estadístico minucioso, sistemático y comprensible, a través de estadígrafos tales como los análisis bivariados y multivariados, en este último caso la aplicación de la regresión lineal u ordinal, dependiendo del tipo de variable, facilitó en mostrar un panorama mucho más visible del problema y que aspectos específicamente afecta el desarrollo del e-government basado en el uso de las tecnologías de la información y comunicación y la influencia que genera en la gestión municipal del distrito de Huanoquite, provincia de Paruro y departamento del Cusco, principalmente durante el estado de emergencia provocado por el COVID - 19.

De los datos obtenidos de las variables e-government y gestión municipal, de la aplicación de los instrumentos, se realizó el análisis descriptivo de ambas variables, considerando el comportamiento de cada variable, con apoyo del paquete estadístico para las ciencias sociales IBM SPSS Statistics v22, según el cuadro de Operacionalización de variables, siguiendo la siguiente secuencia para la presentación de los resultados, interpretación y contraste de hipótesis respectivo:

a) Análisis descriptivo

Los datos de las variables **e-government** y **gestión municipal**, se realizó el análisis estadístico descriptivo según los datos obtenidos de Municipal Distrital de Huanoquite; donde cada tabla presenta:

- Medidas de tendencia central: Media o promedio.
- Medidas de dispersión: Desviación estándar, para observar cuanto se alejaron los datos respecto a la media o promedio.

b) Análisis inferencial

El proceso para determinar el rechazo o aceptación de la hipótesis alterna o hipótesis del investigador seguido el procedimiento planteado por Sir Ronald Aylmer Fisher.

- Planteamiento de las hipótesis racionales
- Elección del margen de error o nivel de significancia
- Elección del Estadígrafo de contraste
- Lectura de la probabilidad de ocurrencia del error (valor P)
- Decisión para elegir la hipótesis

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Procesamiento, Análisis, Interpretación Y Discusión

5.1.1. *Procesamiento*

5.1.1.1 Herramientas

A. Baremo

El baremo es una técnica de unificación de criterios, que permite mejorar la interpretación y contribuye para las conclusiones. Este baremo permite efectuar cálculos para tener escalas de puntuaciones de acuerdo a la variables y dimensiones, permitiendo manejar sus atributos de cada uno de ellos de un valor determinado. Para efectuar el baremo y tener los rangos se considera el puntaje alto y puntaje de bajo de la escala; se procede a multiplicar por el número de ítem del cuestionario, se calcula la nueva escala y se calcula los nuevos rangos para mejorar la interpretación de los mismo. Como se muestra en la tabla 3 y tabla 4.

Tabla 6:

Baremo de E Government

VARIABLES	Rango	categorías	Descripción
E_Government	De 20 a 46	malo	El E_Government, es el sitio web, donde los datos de la plataforma, no están actualizados y no contribuye a los usuarios oportunamente
	De 47 a 73	Regular	El E_Government, es el sitio web, donde los datos de la plataforma, están medianamente actualizados y contribuye a los usuarios oportunamente
	De 74 a 100	Bueno	El E_Government, es el sitio web, donde los datos de la plataforma, están actualizados y contribuye a los usuarios oportunamente
Dimensiones	Rango	categorías	Descripción
	De 5 a 11	Malo	La presencia del internet en la municipalidad, es Mala en la red de

Presencia en internet			la web o plataforma para los usuarios o beneficiarios
	De 12 a 18	Regular	La presencia del internet en la municipalidad, es Regular en la red de la web o plataforma para los usuarios o beneficiarios
	De 19 a 25	Bueno	La presencia del internet en la municipalidad, es Buena en su web o plataforma, es oportuna y beneficia a los usuarios.
Información urbano rural	De 4 a 9	Malo	En la municipalidad, su sitio web, es malo por el manejo de la información de los terminales y tener oportunamente la información requerida, por los usuarios como acceso al mapeo y plano digital entre otros.
	De 10 a 14	Regular	En la municipalidad, su sitio web es Regular, en el manejo de la información de los terminales y tener oportunamente la información requerida por los usuarios como acceso al mapeo y plano digital entre otros.
	De 15 a 20	Bueno	En la municipalidad, su sitio web es Buena, por el manejo de la información de los terminales y optimiza oportunamente la información requerida por los usuarios, como acceso al mapeo y plano digital entre otros
Interacción	De 6 a 14	Malo	La interacción con los usuarios en la municipalidad es Malo, en el manejo del correo electrónico, que no permite mantener la frecuencia de comunicación constante y oportuna tanto para el personal como para el usuario que requiere atención eficaz en sus diversos trámites.
	De 15 a 22	Regular	La interacción con los usuarios en la municipalidad es Regular, en el manejo del correo electrónico, que permite mantener la frecuencia de comunicación constante y oportuna tanto para el personal como para el

			usuario que requiere atención eficaz en sus diversos trámites.
	De 23 a 30	Bueno	La interacción con los usuarios en la municipalidad es Buena, en el manejo del correo electrónico, que permite mantener la frecuencia de comunicación constante y oportuna tanto para el personal como para el usuario que requiere atención eficaz en sus diversos trámites.
	De 5 a 11	Malo	La municipalidad brinda un mal servicio de trámites en línea, que no permite cumplir su finalidad de mejorar la atención al usuario y otorga la posibilidad de realizar pagos en línea los usuarios
Transacción	De 12 a 18	Regular	La municipalidad brinda un regular servicio de trámites en línea, que permite cumplir su finalidad de mejorar la atención al usuario y otorga la posibilidad de realizar pagos en línea o en diferentes agentes para favorecer a los usuarios
	De 19 a 25	Bueno	La municipalidad brinda un buen servicio de trámites en línea, que permite cumplir su finalidad de mejorar la atención al usuario y otorga la posibilidad de realizar pagos en línea o en diferentes agentes para favorecer a los usuarios

Tabla 7:
Baremo de Gestión Municipal

VARIABLES	Rango	categorías	Descripción
Gestión Municipal	De 20 a 46	malo	La gestión municipal en la municipalidad es mala, porque no cumple con revisar y actualizar los documentos de gestión, especialmente el plan estratégico, manual de organización y funciones, reglamento interno y otros.

	De 47 a 73	Regular	La gestión municipal en la municipalidad es Regular, en revisar y actualizar los documentos de gestión, especialmente el plan estratégico, manual de organización y funciones, reglamento interno y otros
	De 74 a 100	Bueno	La gestión municipal en la municipalidad es Buena porque cumple con revisar y actualizar los documentos de gestión, especialmente el plan estratégico, manual de organización y funciones, reglamento interno y otros de manera eficiente y eficaz
Dimensiones	Rango	categorías	Descripción
Planeación	De 5 a 11	Malo	La planificación en la Gestión Municipal es Mala, porque no realiza evaluación en la ejecución de las acciones para mejorar el cumplimiento de los objetivos estratégicos
	De 12 a 18	Regular	La planificación en la Gestión Municipal es Regular, en la evaluación que realiza en la ejecución de las acciones para mejorar el cumplimiento de los objetivos estratégicos
	De 19 a 25	Bueno	La planificación de la Gestión Municipal es Buena, en la evaluación que realiza en la ejecución de las acciones para mejorar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
	De 5 a 11	Malo	El presupuesto en la municipalidad es malo, en el manejo de los gastos presupuestados que se ejecutan según las metas programadas.
Presupuesto	De 12 a 18	Regular	El presupuesto en la municipalidad es Regular en el manejo de los gastos presupuestados que se ejecutan según las metas programadas
	De 19 a 25	Bueno	El presupuesto en la municipalidad es Bueno, en el manejo de los gastos presupuestados que se ejecutan

			según las metas programadas que busca la eficiencia y eficacia de los gastos
Dirección	De 5 a 11	Malo	La dirección en la gestión de la municipalidad es Mala, en la racionalización y evaluación del desempeño del personal que labora, según los objetivos y metas previstos, en coordinación con las Áreas de Personal y de Remuneraciones y Contabilidad.
	De 12 a 18	Regular	La dirección en la gestión de la municipalidad es Regular, en la racionalización y evaluación del desempeño del personal que labora, según los objetivos y metas previstos, en coordinación con las Áreas de Personal y de Remuneraciones y Contabilidad.
	De 19 a 25	Bueno	La dirección en la gestión de la municipalidad es Buena, en la racionalización y evaluación del desempeño del personal que labora, según los objetivos y metas previstos, en coordinación con las Áreas de Personal y de Remuneraciones y Contabilidad
Control	De 5 a 11	Malo	El control en la municipalidad es malo, en el desarrollo periódico del diagnóstico de la evolución de la ejecución presupuestal y de la revisión de los gastos realizados con el fin de atender oportunamente las necesidades presupuestales de cada gerencia.
	De 12 a 18	Regular	El control en la municipalidad es regular, en el desarrollo periódico del diagnóstico de la evolución de la ejecución presupuestal y de la revisión de los gastos realizados con el fin de atender oportunamente las necesidades presupuestales de cada gerencia
	De 19 a 25	Bueno	El control en la municipalidad es bueno, en el desarrollo periódico del diagnóstico de la evolución de la

ejecución presupuestal y de la
revisión de los gastos realizados con
el fin de atender oportunamente las
necesidades presupuestales de cada
gerencia

B. Alfa de Cronbach (Fiabilidad de los instrumentos)

Es el indicador de fiabilidad o de confiabilidad del instrumento aplicado, que se encuentra en una escala de valores de medidas de 0 a 1. Los valores menores de 0,5 no son confiables pueden llevar a conjeturar equivocadamente y los valores de 0.8 o más indica que el instrumento es fiable. Carmines y Zeller, (1979) consideran, que, como regla general, las confiabilidades no deben ser inferiores a 0.80

Tabla 8:
Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	40

Se ha tomado en consideración el total preguntas, siendo valorizando la fiabilidad del instrumento por el resultado (0,907) que refleja una muy alta consistencia

5.1.1.2 Valores

Tabla 9:
valores de fiabilidad de Cronbach

Rangos	Valores de fiabilidad
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Nota: Carmines y Zeller, (1979)

B. Datos Generales:

B.1. Edad por Grupos Etarios.

Tabla 10:
Edad por grupos etarios

Edad por grupos Etarios		
	N	%
19 - 36	4	6,7%
37 - 54	21	35,0%
55 - 72	35	58,3%

Figura 1:
Edad por grupos etarios



Interpretación y Análisis

El grupo etarios más representativo es de 55 a 72 (58.3%) años, luego el de 37 a 54 (35%) y con poca incidencia el de 19 a 36 (6.7%) lo que significa que la mayoría de los trabajadores se encuentran en edad madura y adulta.

B.2. Por Sexo

Tabla 11:
Sexo de los trabajadores del Municipio de Huanquite

Sexo de los trabajadores del Municipio de Huanquite		
	N	%
Varon	29	48,3%
Mujer	31	51,7%

Figura 2:
Sexo de los trabajadores de la Municipalidad de Huanquite



Interpretación y Análisis

El grupo más representativo está conformado por mujeres (52%) y los varones representan el 48%, lo que significa que hay equilibrio en cuanto al género.

B.3. Tiempo de Servicios

Tabla 12:

Tiempo de servicios de los trabajadores del Municipio de Huanoquite

	N	%
1 año	28	46,7%
2 años	15	25,0%
3 años a más	17	28,3%

Figura 3:

Tiempo de Servicios de los trabajadores de la Municipalidad de Huanoquite



Interpretación y Análisis

Los trabajadores con mayor tiempo de servicios esta representado por los que tienen 1 año (45%) de permanencia, a continuación, los que tienen 3 o más años de servicios (30%) y luego los que tienen 2 año (25%), lo que significa que hay un número significativo de trabajadores nuevos y la mayoría en condición de contratados.

C. Nivel de Estudios

Tabla 13:
nivel de estudios del trabajador

	N	%
Secundaria completa	19	31,7%
Técnica completa	28	46,7%
Universitaria completa	13	21,7%

Figura 4 Nivel de estudios de los trabajadores de Huanoquite

Figura 5:
nivel de estudios del trabajador



Interpretación y Análisis

Los resultados muestran que, del grupo de trabajadores, se puede observar que el 46.67% tiene estudios técnicos, el 31.67% cuentan con estudios de secundaria completa y solo un 21.67% de trabajadores tienen estudios superiores,

Los trabajadores profesionales universitarios completos tienen un mejor manejo de las tecnologías de la información y comunicación, respecto al grupo de trabajadores con niveles de estudios secundarios y técnicos completos. Esto provoca en la atención de los usuarios una menor presencia en internet, debido a que no demuestran bastante manejo de las TICs, como acceder a

sitios web, revisar noticias y comunicados y gestión de la información. Esto provoca que la interacción entre municipio y usuario no es fluida porque también la población de Huanquite, no tiene mucho manejo de la TICs, perjudicando en las transacciones, tales como los pagos en línea, orientación y seguimientos de los trámites.

D. Resultados de la Variable E_Government y sus Dimensiones

D.1. E_Government

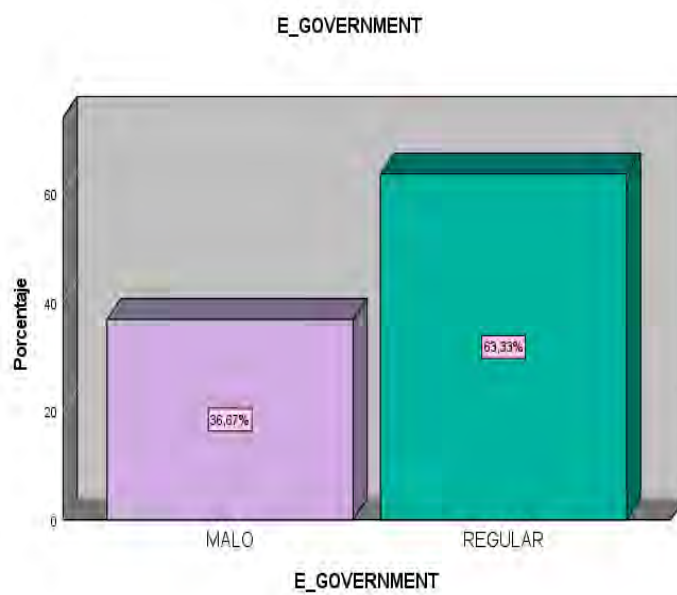
Tabla 14:

E_Government en la Municipalidad de Huanoquite

E_GOVERNMENT		
	N	%
MALO	22	36,7%
REGULAR	38	63,3%

Figura 6:

E_Government en la Municipalidad de Huanoquite



D.2. Presencia internet (E_Government)

Tabla 15:

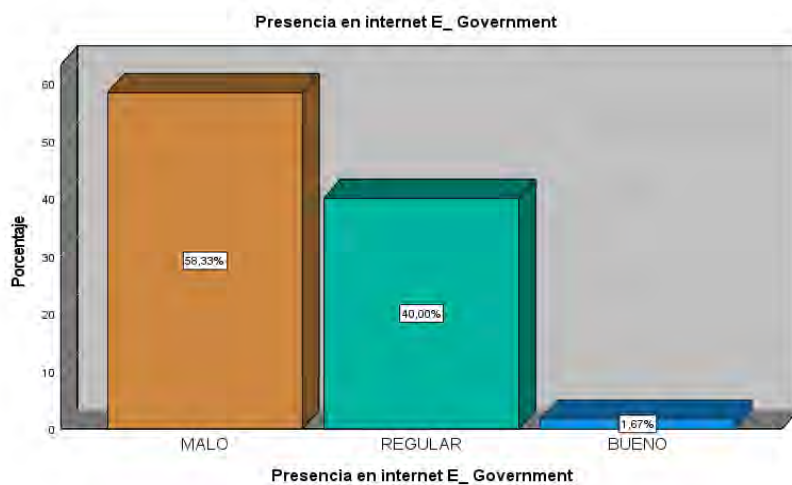
Presencia en internet (E_Government) de la Municipalidad de Huanquite

Presencia en internet (E_Government)

	N	%
MALO	35	58,3%
REGULAR	24	40,0%
BUENO	1	1,7%

Figura 7:

Presencia en internet (E_Government) de la Municipalidad de Huanquite



Interpretación y Análisis

El resultado indica que los vecinos califican la implementación del internet como malo en un 58.33%, como regular en un 40.00% y solo un 01.67% de bueno, debido a que el sitio web de la municipalidad no cumple con la finalidad de atender a los usuarios, por lo que los comunicados publicados no son leídos por los usuarios.

D.3. Información Urbana y Rural (E_Government)

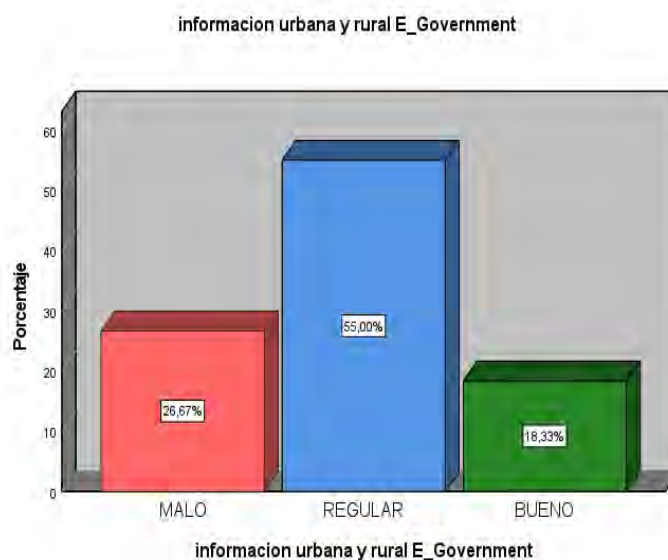
Tabla 16:

Información urbana y rural (E_Government)

	N	%
MALO	16	26,7%
REGULAR	33	55,0%
BUENO	11	18,3%

Figura 8:

Información urbana y rural (E_Government)



Interpretación y Análisis

El resultado indica que los vecinos califican a la información de la web de la municipalidad como regular en un 55.00%, como malo en un 26.67%, y solo un 18.33% de bueno, ya que no contiene información básica que requieren respecto a la zonificación, vías de acceso del transporte, actividades productivas beneficiadas y afines, que les facilite el pago de los trámites o solicitudes requeridas

D.4. Interacción Municipalidad- Usuario(E-Government)

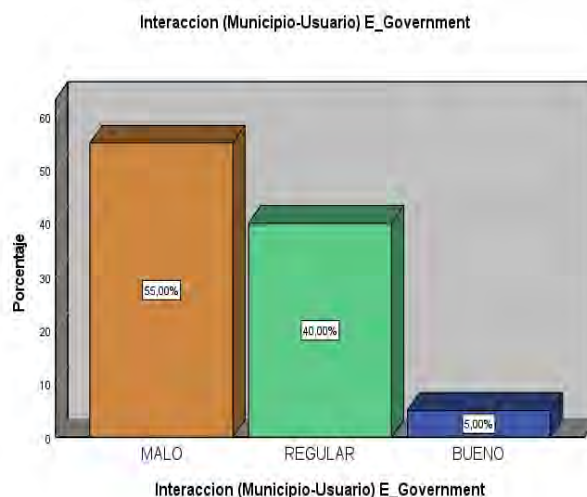
Tabla 17:

Interacción Municipalidad-Usuario (E_Government)

Interacción Municipalidad-Usuario E_Government		
	N	%
MALO	33	55,0%
REGULAR	24	40,0%
BUENO	3	5,0%

Figura 9:

Interacción Municipalidad-Usuario (E_Government)



Interpretación y Análisis

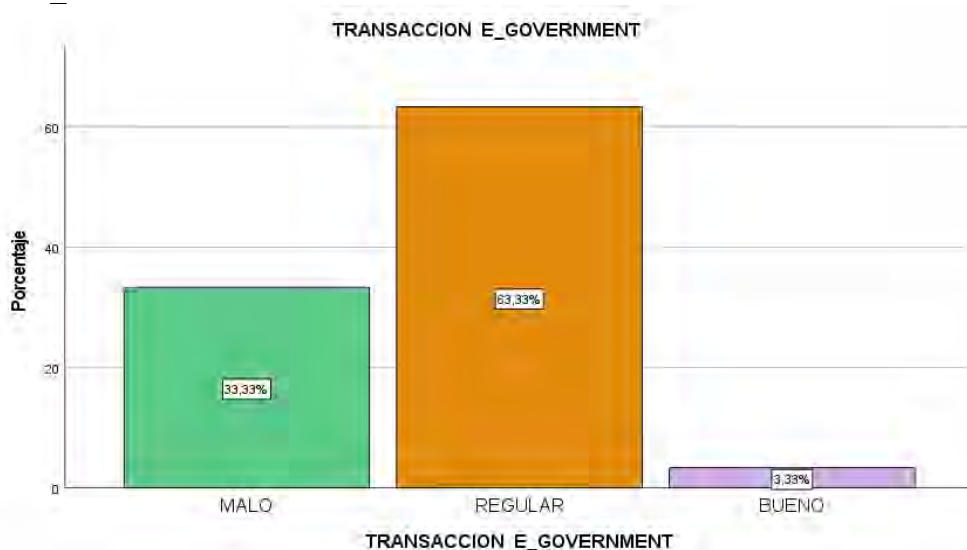
El resultado indica que los vecinos califican a la Interacción Municipalidad-Usuario como malo en un 55.00, como regular en un 40.00% y solo un 05.00% de bueno, debido a que el sitio web instalado no cumple con la finalidad de atender a los usuarios, lo cual se constató especialmente en tiempos de la pandemia, debido a que no se pudo evitar la congregación de personas en el local del municipal, por lo que se pudo brindar un mejor servicio al ciudadano a través de la atención por correo electrónico, teléfono, reclamaciones online y horarios diferidos.

D.5. Transacción (E_Government)

Tabla 18:
Transacción E_Government

TRANSACCIÓN E_GOVERNMENT		
	N	%
MALO	20	33,3%
REGULAR	38	63,3%
BUENO	2	3,3%

Figura 10:
Transacción E_Government



Interpretación y Análisis

El resultado indica que los vecinos califican a las transacciones que efectúan ante la municipalidad como regular en un 63.33%, como malo en un 33.33%, y solo un 3.33% de bueno, ya que la web no contiene información básica y actualizada de sus pagos por los diversos servicios locales, por lo no se pueden evitar las colas y favorecer el distanciamiento social provocado por el estado de emergencia sanitaria, debiendo preverse de pagos en línea, certificación digital de documentos, tramites en línea y su respectivo seguimiento.

E. Resultados de la Variable Gestión Municipal y sus Dimensiones

E.1. Gestión Municipal de Huanquite

Tabla 19:
Gestión Municipal de Huanquite

GESTIÓN MUNICIPAL		
	N	%
REGULAR	42	70,0%
BUENO	18	30,0%

Figura 11:
Gestión Municipal de Huanquite



Interpretación y Análisis

Se observa que los trabajadores califican a la gestión municipal que es regular en un 70%. Esto demuestra diferencias en cuanto a la percepción de la gestión municipal que se viene desarrollando en la Municipalidad Distrital de Huanquite, en el cual existe un grupo del 30% de trabajadores que considera la gestión municipal es buena.

El grupo de trabajadores municipales, muestran comprensión del conjunto de actividades de planificación, presupuesto, dirección y control, estrategias y técnicas diseñadas para la atención oportuna y adecuada de los usuarios con el fin de mantener una gestión responsable y moderna, situación distinta en el caso de los trabajadores profesionales, quienes muestran una mejor comprensión de la gestión institucional, financiera, operativa y presupuestal de la municipalidad.

E.2. Planeación de la Gestión Municipal

Tabla 20:
Planeación de la gestión municipal

	N	%
MALO	3	5,0%
REGULAR	40	66,7%
BUENO	17	28,3%

Figura 12:
Planeación en gestión municipal



Interpretación y Análisis

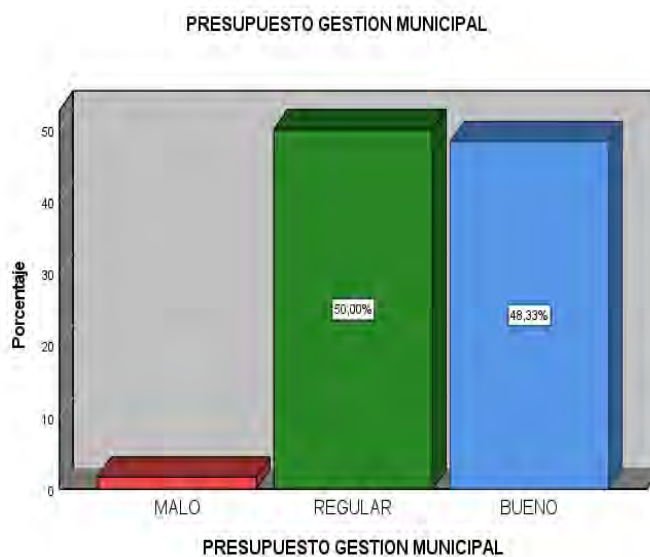
El resultado indica que los trabajadores califican al proceso de planeación, como de regular un 66.67%, como bueno un 28.33% y como malo un 5.00%, debido a que se ejecutan acciones para mejorar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, se cumple con revisar y actualizar los documentos de gestión, especialmente el plan de desarrollo estratégico, manual de organización y funciones, reglamento interno y otros y se evalúa constantemente el cumplimiento de los servicios que brinda la Municipalidad.

E.3. Presupuesto en la Gestión Municipal

Tabla 21:
Presupuesto en la Gestión Municipal de Huanoquite

<i>PRESUPUESTO GESTIÓN MUNICIPAL</i>		
	N	%
MALO	1	1,7%
REGULAR	30	50,0%
BUENO	29	48,3%

Figura 13:
Presupuesto en la Gestión Municipal de Huanoquite



Interpretación y Análisis

El resultado indica que los trabajadores califican al presupuesto, como de regular un 50.00%, como bueno un 48.33% y como malo un 01.67%, debido a que se cumple con evaluar y destinar los recursos públicos de acuerdo a las necesidades de la población, los gastos presupuestados se ejecutan según las metas programadas y anualmente se realiza la revisión del presupuesto Institucional de Apertura PIA.

E.4. Dirección de Gestión Municipal

Tabla 22:

Dirección de la Gestión Municipal de Huanoquite

Dirección de la Gestión Municipal

	N	%
MALO	10	16,7%
REGULAR	40	66,7%
BUENO	10	16,7%

Figura 14:

Dirección de la Gestión Municipal de Huanoquite



Interpretación y Análisis

El resultado indica que los trabajadores califican al proceso de dirección, como de regular un 53.33%, como bueno un 45.00% y como malo un 01.67%, debido a que en la Municipalidad se aplica un liderazgo estratégico, se conduce acciones y actividades según los objetivos y metas previstos, se realiza la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores, ante cualquier eventualidad se cuenta con el equipo necesario para la atención de los servicios públicos y se realiza periódicamente la revisión de los gastos realizados con el fin de atender oportunamente las necesidades presupuestales.

E.5. Control de la Gestión Municipal de Huanquite

Tabla 23:

Control de la Gestión Municipal de Huanquite

CONTROL GESTIÓN MUNICIPAL

	N	%
MALO	1	1,7%
REGULAR	32	53,3%
BUENO	27	45,0%

Figura 15:

Control de la Gestión Municipal de Huanquite



Interpretación y Análisis

El resultado indica que los trabajadores califican al proceso de control, como de regular un 53.33%, como bueno un 45.00% y como malo un 01.67%, debido a que en la Municipalidad se realiza el control adecuado de los recursos utilizados en la atención de los servicios y proyectos de inversión pública, se realiza la revisión de la evolución del Presupuesto Institucional Modificado (PIM) para evitar problemas en las asignaciones presupuestales y se realiza periódicamente el diagnóstico de la evolución de la ejecución presupuestal.

5.2. Prueba de Hipótesis

Previo a la aplicación del estadígrafo correlación lineal de Pearson, es necesario establecer si los datos presentan distribución normal. Para lo cual se aplicó el estadígrafo Kolmogorov – Smirnov, debido al número de datos, estos son mayores a 30 unidades. La determinación de la simetría de los datos fue realizada tanto a la variable independiente e-government y la dependiente gestión municipal, como parte de la decisión se consideró la corrección Lilliefors, para evitar aceptar datos que pudieran no presentar la distribución normal o forzar el uso de un estadígrafo paramétrico cuando no es lo adecuado.

Tabla 24:
Estadísticos de la distribución normal según Kolmogorov – Smirnov de las variables e-government y gestión municipal

		E- Government	Gestión Municipal	
N		60	60	
Parámetros normales ^{a,b}	Media	49,03	67,95	
	Desviación estándar	12,508	8,767	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,100	0,098	
	Positivo	0,059	0,055	
	Negativo	-0,100	-0,098	
Estadístico de prueba		0,100	0,098	
Valor P (bilateral)^c		0,200^d	0,200^d	
Sig. Monte Carlo (bilateral) ^e	Sig.	0,131	0,159	
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	0,123	0,149
		Límite superior	0,140	0,168

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

e. El método de Lilliefors basado en las muestras 10.000 Monte Carlo con la semilla de inicio 2.000.000.

Hipótesis racionales para aceptar o rechazar la normalidad de las variables en estudio:

H_0 : La distribución de las variables e-government y gestión municipal, no es diferente de la distribución normal.

H_1 : La distribución de las variables e-government y gestión municipal, es diferente a la distribución normal.

Estadígrafo de contraste: Kolmogorov – Smirnov

Resultados del valor P (significancia asintótica o margen de error probable): 0,200; comparado con el nivel de significancia del 5%. Resultados para ambas variables en estudio.

Interpretación:

Como el valor P es mayor al nivel de significancia del 5% se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula:

H_0 : La distribución de las variables e-government y gestión municipal, no es diferente de la distribución normal.

Se demuestra la distribución normal de los datos de las variables e-government y gestión municipal. Habiéndose demostrado este supuesto, posibilitó aplicar el estadígrafo correlación lineal de Pearson.

5.2.1. Prueba de Hipótesis General

Formulación de las hipótesis estadísticas

H_0 : No existe correlación entre las variables e-government y gestión municipal.

H_1 : Existe correlación entre las variables e-government y gestión municipal.

Tabla 25:

Estadísticos para determinar la correlación entre las variables e-government y gestión municipal

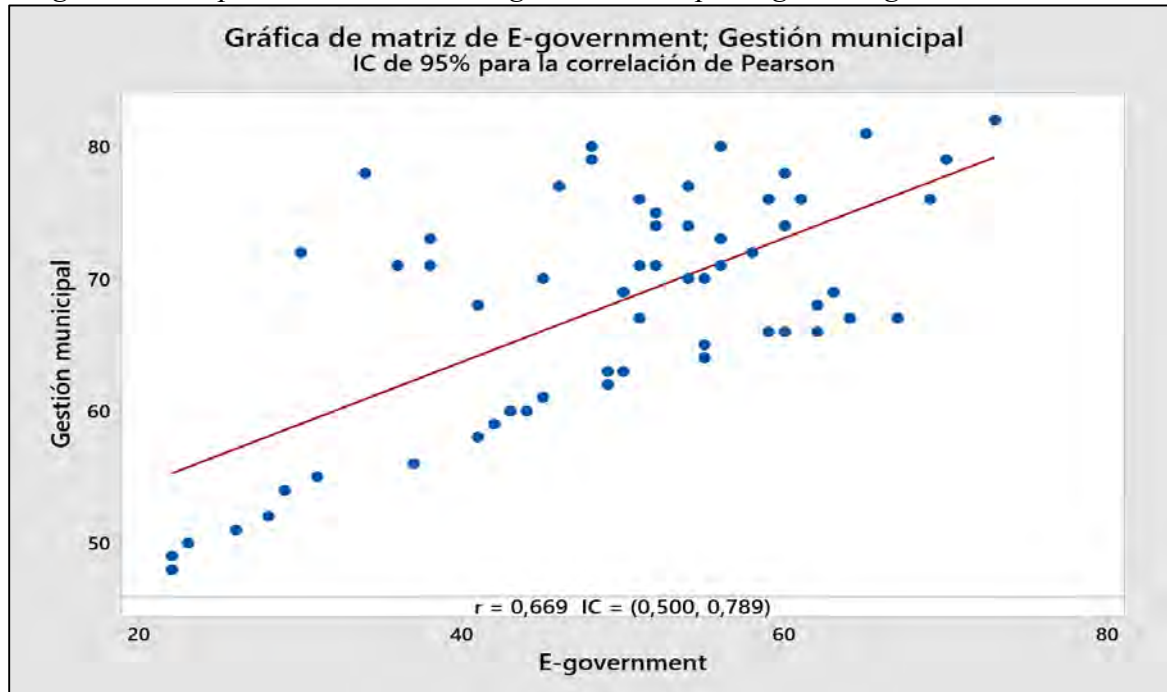
Correlaciones e-government y gestión municipal

		E_GOVERN MENT	GESTION MUNICIPAL
E_GOVERNMENT	Correlación de Pearson	1	,347**
	Sig. (bilateral)		,007
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	13,933	4,600
	Covarianza	,236	,078
	N	60	60
GESTION MUNICIPAL	Correlación de Pearson	,347**	1
	Sig. (bilateral)	,007	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	4,600	12,600
	Covarianza	,078	,214
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 16:

Diagrama de dispersión de la variable gestión municipal según el e-government



Interpretación:

Existe correlación entre las variables e-government y gestión municipal, teniendo una correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral) con P_valor de 0.07, que es menor al 0.05%. En la Regresión lineal, se puede observar que se tiene IC entre 0.500 y 0.789, este resultado nos indica que los datos de los datos de la variable e-government presenta muestra datos alejados respecto a la media y además el grado de precisión es menor al grupo de datos de la variable gestión municipal por ser un valor menor, es evidente entre ambas variables, se muestra un mejor manejo de las tecnologías de la información y comunicación por parte de los trabajadores. Pero en el caso de la gestión municipal se observa una mejor comprensión y manejo de los objetivos, metas y presupuesto del municipio.

Margen de error o nivel de significancia establecida

Nivel de significancia $\alpha=0,05$

Correlaciones en parejas de Pearson

Muestra 1	Muestra 2	Correlación	IC de 95% para ρ	Valor p
Gestión municipal	E-government	0,669	(0,500; 0,789)	0,000

Análisis de regresión: Gestión municipal vs. E-government

Ecuación de regresión

$$\text{Gestión municipal} = 44,95 + 0,4691 \text{ E-government}$$

Coefficientes

Término	Coef	EE del coef.	Valor T	Valor p	FIV
Constante	44,95	3,46	13,00	0,000	
E-government	0,4691	0,0684	6,86	0,000	1,00

Resumen del modelo

S	R-cuad.	R-cuad. (ajustado)	R-cuad. (pred)
6,56984	44,80%	43,84%	40,64%

El valor p es menor al nivel de significancia del 5%, lo cual determina la correlación directa positiva entre las variables e-government y gestión municipal según la percepción de los trabajadores de la municipalidad, asimismo se puede afirmar que en el 44,8% de los casos la gestión municipal es directamente provocado por el e-government.

5.2.2. Prueba de Hipótesis Específica 1

Formulación de las hipótesis estadísticas

H₀: No existe correlación entre las variables presencia en internet y gestión municipal

H₁: Existe correlación entre las variables presencia en internet y gestión municipal

Tabla 26:

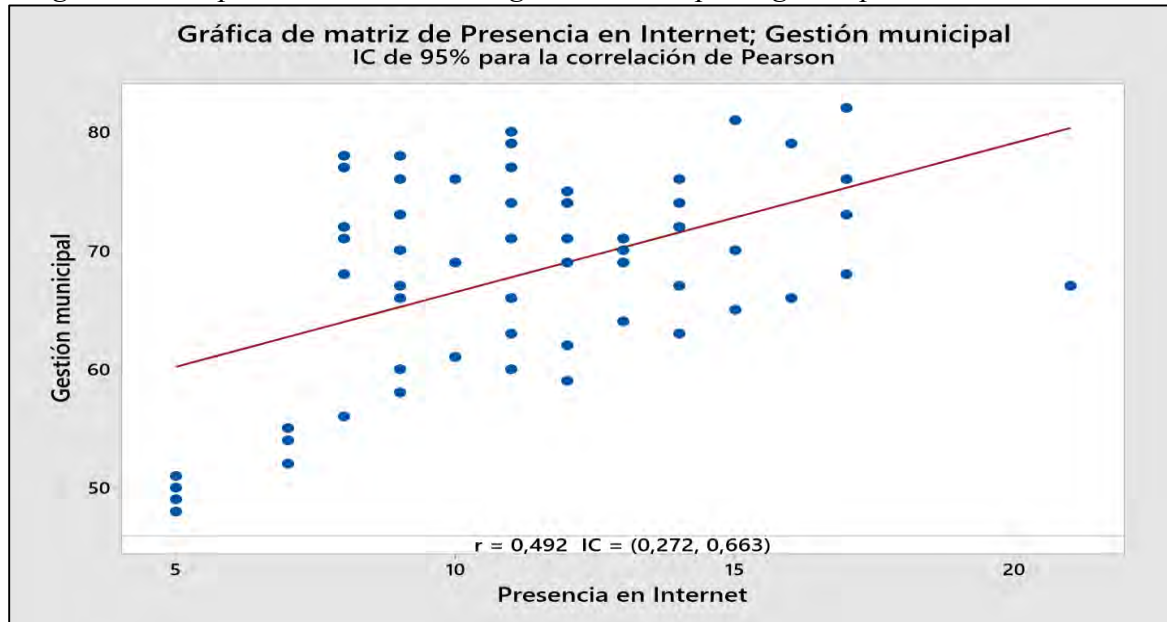
Estadísticos para determinar la correlación entre las variables presencia en internet y gestión municipal

		E_GOVERN MENT	GESTION MUNICIPAL
E_GOVERNMENT	Correlación de Pearson	1	,347**
	Sig. (bilateral)		,007
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	13,933	4,600
	Covarianza	,236	,078
	N	60	60
GESTION MUNICIPAL	Correlación de Pearson	,347**	1
	Sig. (bilateral)	,007	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	4,600	12,600
	Covarianza	,078	,214
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 17:

Diagrama de dispersión de la variable gestión municipal según la presencia en internet



Interpretación:

De las medidas, la media de los datos de la variable presencia en internet de la municipalidad presenta $\bar{X} = 11,167$ y respecto a su dispersión $EE_{\bar{X}} = 0,442$ muestra datos alejados respecto a la media y además el grado de precisión es menor al grupo de datos de la variable gestión municipal por ser un valor menor, donde la $\bar{X} = 67,95$ y la dispersión $EE_{\bar{X}} = 1,132$. La diferencia del error típico de la media es evidente entre ambas variables, esto muestra la necesidad de la presencia de la municipalidad en internet, el mismo que cuenta con un portal web, con regular actualización de la información.

Pero en el caso de la gestión municipal se observa en referencia a la presencia de internet, Existe Una Correlación Significativa en el nivel 0,01 (bilateral), donde se puede verificar que existe presencia de internet en la gestión, con la debilidad de que no se tiene una política ajustada

a resolver estas necesidades orientadas a mejorar la imagen de la municipalidad y acercamiento con el usuario con información necesaria para una atención pertinente.

Margen de error o nivel de significancia establecida

Nivel de significancia $\alpha=0,05$

Delimitación espacial

El presente estudio se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de Huanquite, ubicada en la provincia de Paruro, región del Cusco. Geográficamente el distrito de Huanquite, se halla ubicado bajo las coordenadas geográficas 13°68'16" latitud sur y 72°01'76" longitud oeste. A continuación mostramos una captura fotográfica satelital mostrando la plaza de armas del distrito donde se halla ubicada la entidad municipal.

Correlación lineal de Pearson

Correlaciones

	Presencia en internet
Gestión municipal	0,492

Correlaciones en parejas de Pearson

Muestra 1	Muestra 2	Correlación	IC de 95% para ρ	Valor p
Gestión municipal	Presencia en Internet	0,492	(0,272; 0,663)	0,000

Análisis de regresión: Gestión municipal vs. Presencia en Internet

Ecuación de regresión

Gestión municipal = 53,89 + 1,259 Presencia en Internet

Coefficientes

Término	Coef	EE del coef.	Valor T	Valor p	FIV
Constante	53,89	3,42	15,78	0,000	
Presencia en Internet	1,259	0,293	4,30	0,000	1,00

Resumen del modelo

S	R-cuad.	R-cuad. (ajustado)	R-cuad. (pred)
7,69888	24,19%	22,88%	17,38%

El valor p es menor al nivel de significancia del 5%, lo cual determina la correlación directa positiva entre las variables presencia en internet y gestión municipal según la percepción de los trabajadores de la municipalidad, asimismo se puede afirmar que en el 24,2% de los casos la gestión municipal es directamente provocado por la presencia de la municipalidad en internet a través de su portal web.

5.2.3. Prueba De Hipótesis Especifica 2

H0: La información urbana y rural digitalizada de la Municipalidad Distrital de Huanoquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, NO influye positivamente en su gestión, año 2021

H1: La información urbana y rural digitalizada de la Municipalidad Distrital de Huanoquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, influye positivamente en su gestión, año 2021

Tabla 27:

Prueba de Hipótesis Estadísticos para determinar la correlación entre las variables información urbana y rural y gestión municipal

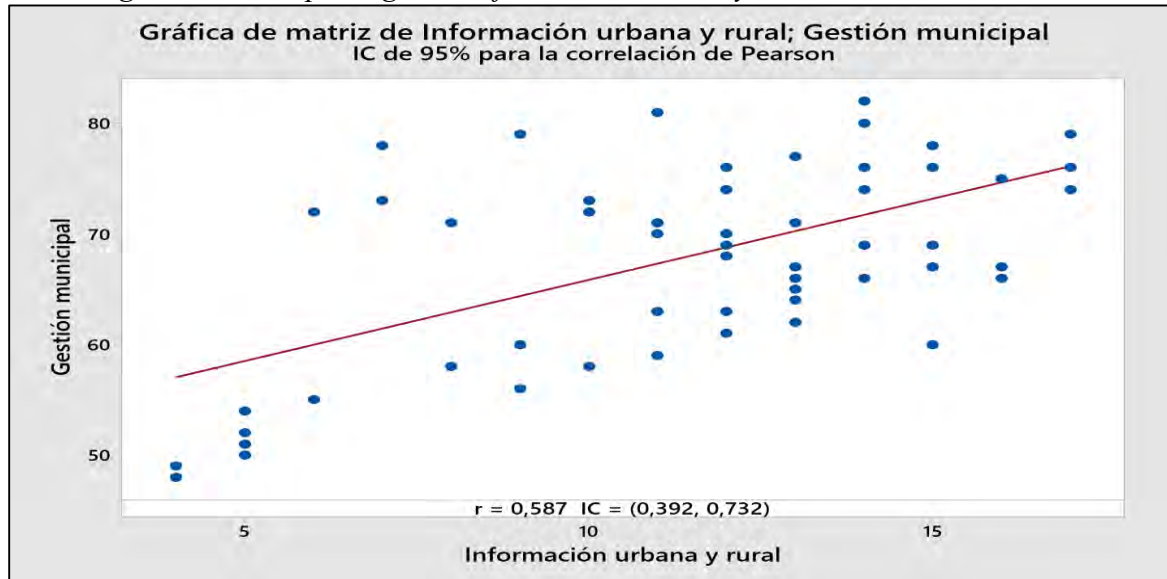
Correlaciones

		información urbana y rural E_Governme nt	GESTIÓN MUNICIPAL
Información Urbana y rural E-Government	Correlación de Pearson	1	,301*
	Sig. (bilateral)		,020
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	26,583	5,500
	Covarianza	,451	,093
	N	60	60
GESTION MUNICIPAL	Correlación de Pearson	,301*	1
	Sig. (bilateral)	,020	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	5,500	12,600
	Covarianza	,093	,214
	N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Figura 18:

variable gestión municipal según la información urbana y rural



Interpretación:

De las medidas, la media de los datos de la variable información urbana y rural de la municipalidad presenta $\bar{X} = 11,433$ y respecto a su dispersión $EE_{\bar{X}} = 0,452$ muestra datos alejados respecto a la media y además el grado de precisión es menor al grupo de datos de la variable gestión municipal por ser un valor menor, donde la $\bar{X} = 67,95$ y la dispersión $EE_{\bar{X}} = 1,132$. La diferencia del error típico de la media es evidente entre ambas variables, esto indica que la municipalidad cuenta con la información urbana y rural, la prioridad por las actividades productivas, mapeo y plano digital, pero no se encuentra del todo actualizada. Esto sirve para la gestión municipal y atender las necesidades de la población del distrito de Huanoquite.

Formulación de las hipótesis estadísticas

H_0 : No existe correlación entre las variables información urbana y rural y gestión municipal.

H_1 : Existe correlación entre las variables información urbana y rural y gestión municipal.

Margen de error o nivel de significancia establecida

Nivel de significancia $\alpha=0,05$

Estadístico de contraste

Correlación lineal de Pearson

Método

Tipo de correlación Pearson

Filas utilizadas 60

ρ : correlación en parejas de Pearson

Correlaciones

	Información urbana y rural
Gestión municipal	0,587

Correlaciones en parejas de Pearson

Muestra 1	Muestra 2	Correlación	IC de 95% para ρ	Valor p
Gestión municipal	Información urbana y rural	0,587	(0,392; 0,732)	0,000

Análisis de regresión: Gestión municipal vs. Información urbana y rural

Ecuación de regresión

Gestión municipal = 51,16 + 1,469 Información urbana y rural

Coeficientes

Término	Coef	EE del coef.	Valor T	Valor p	FIV
Constante	51,16	3,18	16,10	0,000	
Información urbana y rural	1,469	0,266	5,52	0,000	1,00

Resumen del modelo

S	R-cuad.	R-cuad. (ajustado)	R-cuad. (pred)
7,15817	34,47%	33,34%	29,34%

El valor p es menor al nivel de significancia del 5%, lo cual determina la correlación directa positiva entre las variables información urbana y rural y gestión municipal según la percepción de los trabajadores de la municipalidad, asimismo se puede afirmar que en el 34,5% de los casos la gestión municipal es directamente provocado por la información apropiada y actualizada elaborada por la municipalidad referente la información urbana y rural.

5.2.4. Prueba De Hipótesis Especifica 3

H_0 : No existe correlación entre las variables interacción (municipio-usuario) y gestión municipal.

H_1 : Existe correlación entre las variables interacción (municipio-usuario) y gestión municipal.

Tabla 28:

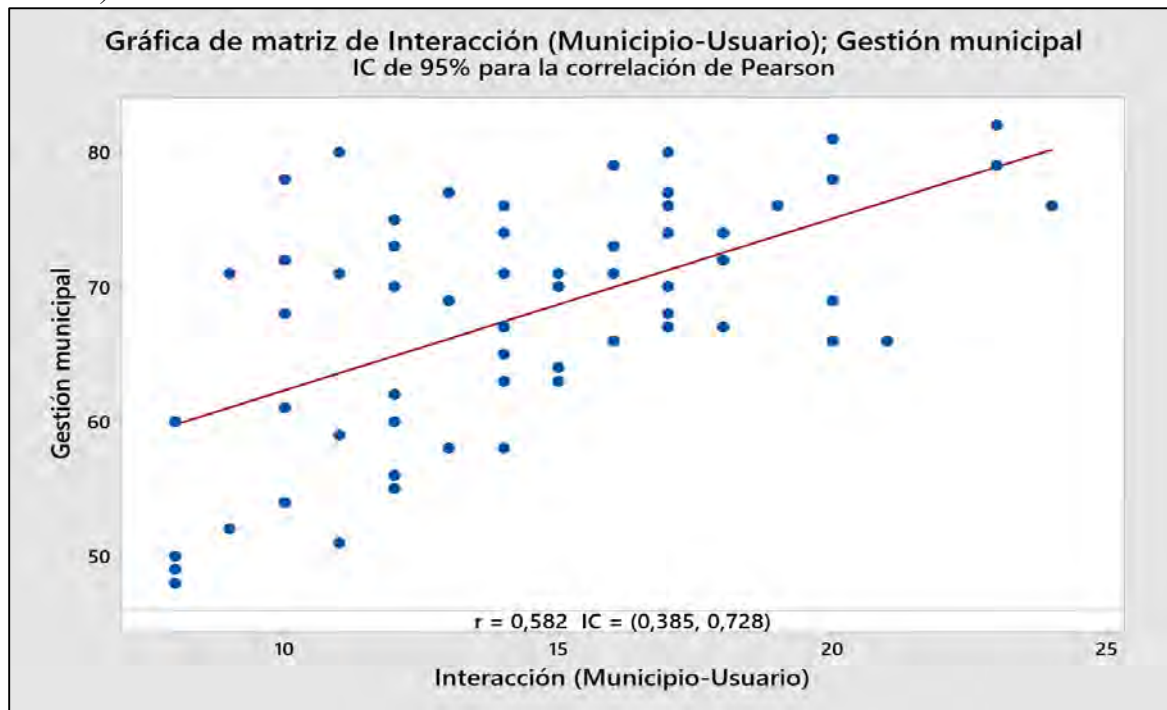
Estadísticos para determinar la correlación entre las variables interacción (municipio – usuario) y gestión municipal

Correlación de Pearson			
		Interaccion (Municipio- Usuario) E_Governme nt	GESTION MUNICIPAL
Interaccion (Municipio- Usuario) E_Government	Correlación de Pearson	1	,369**
	Sig. (bilateral)		,004
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	21,000	6,000
	Covarianza	,356	,102
	N	60	60
GESTION MUNICIPAL	Correlación de Pearson	,369**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	6,000	12,600
	Covarianza	,102	,214
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 19:

Diagrama de dispersión de la variable gestión municipal según la interacción (municipio-usuario)



Interpretación:

La variable interacción entre el municipio y el usuario presenta una correlación positiva de Pearson de 0.369**, en el nivel 0.001 bilateral y respecto a su dispersión tiene IC. 0.385 muestra datos alejados respecto a la media y además el grado de precisión es menor al grupo de datos de la variable gestión municipal donde la dispersión es de 0.728 y una regresión de 0.582. Se evidencia entre ambas variables que la interacción entre el municipio y usuario es apropiada, pero presenta algunos aspectos por mejorar, porque el valor de la dispersión es evidente. Analizando la prueba se considera la necesidad de propiciar una adecuada gestión municipal, se debe proponer una acertada atención al usuario a través de una interacción con el municipio, donde se sienta en confianza y seguro de la atención a su solicitud.

Estadístico de contraste

Correlación lineal de Pearson

Método

Tipo de correlación Pearson

Filas utilizadas 60

 ρ : correlación en parejas de Pearson**Correlaciones**

	Interacción (Municipio-Usuario)
Gestión municipal	0,582

Correlaciones en parejas de Pearson

Muestra 1	Muestra 2	Correlación	IC de 95% para ρ	Valor p
Gestión municipal	Interacción (Municipio-Usuario)	0,582	(0,385; 0,728)	0,000

Análisis de regresión: Gestión municipal vs. Interacción (Municipio-Usuario)**Ecuación de regresión**

Gestión municipal = 49,55 + 1,277 Interacción (Municipio-Usuario)

Coefficientes

Término	Coef	EE del coef.	Valor T	Valor p	FIV
Constante	49,55	3,50	14,15	0,000	
Interacción (Municipio- Usuario)	1,277	0,234	5,45	0,000	1,00

Resumen del modelo

S	R-cuad.	R-cuad. (ajustado)	R-cuad. (pred)
7,19057	33,87%	32,73%	28,97%

El valor p es menor al nivel de significancia del 5%, lo cual determina la correlación directa positiva entre las variables interacción (municipio-usuario) y gestión municipal según la percepción de los trabajadores de la municipalidad, asimismo se puede afirmar que en el 33,9% de los casos la gestión municipal es directamente influenciada por la apropiada interacción desarrollada entre el municipio y el usuario que realiza alguna solicitud o trámite.

5.2.5. Prueba de Hipótesis Específica 4

H_0 : No existe correlación entre las variables transacciones y gestión municipal.

H_1 : Existe correlación entre las variables transacciones y gestión municipal

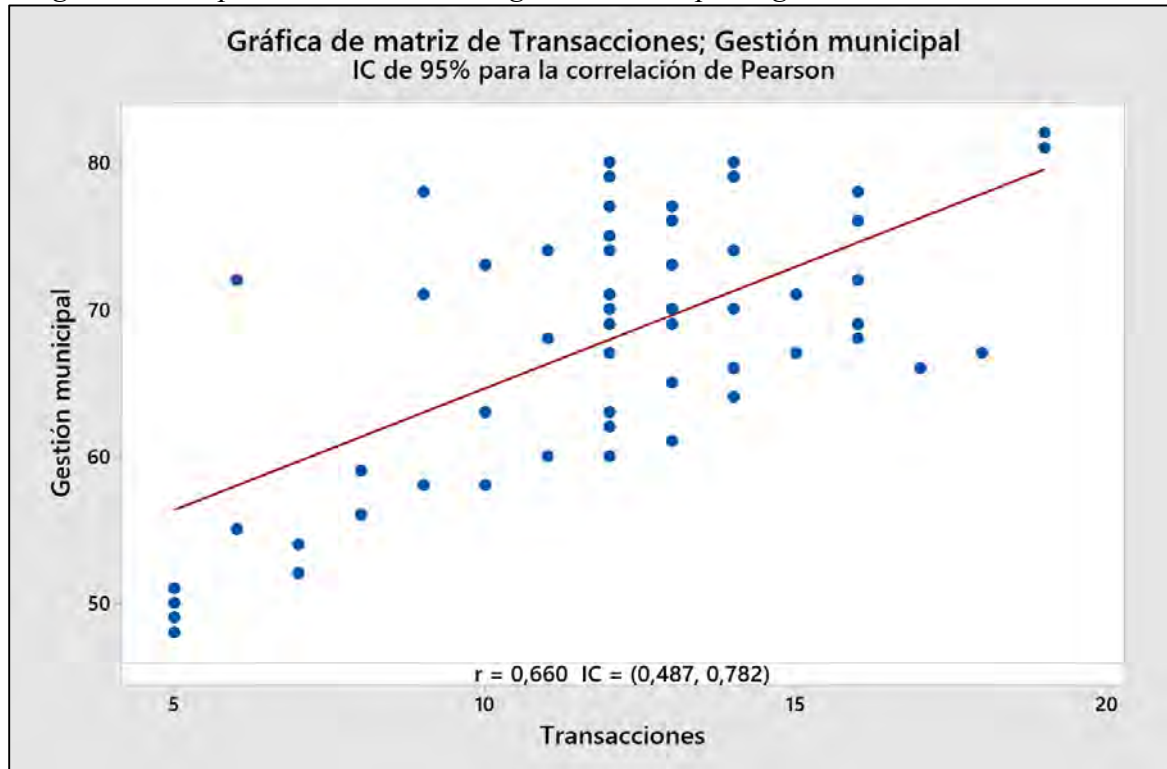
Tabla 29:
Estadísticos para determinar la correlación entre las variables transacciones y gestión municipal

		Correlaciones	
		TRANSACCION E_GOVERNMENT	GESTION MUNICIPAL
TRANSACCION	Correlación de Pearson	1	,373**
	Sig. (bilateral)		,003
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	16,600	5,400
	Covarianza	,281	,092
	N	60	60
GESTION MUNICIPAL	Correlación de Pearson	,373**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	5,400	12,600
	Covarianza	,092	,214
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 20:

Diagrama de dispersión de la variable gestión municipal según las transacciones



Interpretación:

Se puede afirmar que la transacción de E_Government y la gestión municipal se correlacionan significativa en el nivel 0.01(bilateral) con un P-valor de 0.003, con una correlación de Pearson de ,373**. De los datos de la variable transacción entre la el municipio presenta IC de 0.487 a 0.782 y una regresión de 0.660, donde se observa que los datos están un poco aislados, pero presenta algunos aspectos por mejorar, porque el valor de la dispersión es evidente. Considerando la necesidad de propiciar una adecuada operación en la transacción en la gestión municipal, se debe proponer una acertada atención al usuario a través de una aplicación, donde se sienta en confianza y seguro de las operaciones que se efectúan.

Margen de error o nivel de significada establecida

Nivel de significancia $\alpha=0,05$

Estadístico de contraste

Correlación lineal de Pearson

Correlaciones

	Transacciones
Gestión municipal	0,660

Correlaciones en parejas de Pearson

Muestra 1	Muestra 2	Correlación	IC de 95% para ρ	Valor p
Gestión municipal	Transacciones	0,660	(0,487; 0,782)	0,000

Análisis de regresión: Gestión municipal vs. Transacciones**Ecuación de regresión**

Gestión municipal = 48,04 + 1,657 Transacciones

Coefficientes

Término	Coef	EE del coef.	Valor T	Valor p	FIV
Constante	48,04	3,10	15,50	0,000	
Transacciones	1,657	0,248	6,68	0,000	1,00

Resumen del modelo

S	R-cuad.	R-cuad. (ajustado)	R-cuad. (pred)
6,64596	43,51%	42,53%	39,22%

El valor p es menor al nivel de significancia del 5%, lo cual determina la correlación directa positiva entre las variables transacciones y gestión municipal según la percepción de los trabajadores de la municipalidad, asimismo se puede afirmar que en el 43,5% de los casos la gestión municipal es directamente influenciada por la forma como se viene desarrollando los trámites en línea, pagos en línea, orientación y seguimiento de los trámites realizados por el usuario.

5.3. Discusión de Resultados

Del análisis multivariado se ha determinado la importancia del e-government o gobierno electrónico en la gestión municipal. Esto es debido a la necesidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación, por la exigencia de la sociedad actual, la misma requiere un mejor manejo de la información para contribuir en la administración, especialmente en el servicio gubernamental.

Los aspectos del gobierno electrónico pueden provocar un adecuado despliegue de la gestión municipal, porque la municipalidad al mantener presencia en internet mantiene informada a la población, respecto a las actividades realizadas o programadas, convocatorias para laborar y enlaces de interés para involucrar a la población en los proyectos de inversión pública o promover la participación en los presupuestos participativos. La necesidad de contar con la información urbana y rural respecto a la zonificación, vías de transporte, actividades productivas y entre otros de interés para la gestión de la municipalidad, a esto complementando la información urbana y rural, respecto a la zonificación de las distintas áreas, vías de acceso y la promoción de las actividades productivas de la zona. Teniendo en cuenta la interacción entre la municipalidad y el usuario, mediante la atención virtual por correo electrónico, teléfono o celular y diversas solicitudes y reclamaciones provocan un mejor servicio y complementado con las transacciones como los pagos en línea, trámites y seguimiento en línea son fundamentales en el proceso de gestión municipal, porque contribuye en el desarrollo de las actividades, estrategias y técnicas diseñadas orientados en el fortalecimiento y progreso de la municipalidad.

Los estudios realizados respecto al tema en estudio, se tiene a Ariza (2017), propone la implementación del e-government en el Municipio de Ozumba, es importante considerar el avance de la tecnología para lograr una administración pública moderna que responda a las necesidades

de los usuarios. La integración de las cuestiones tecnológicas, también implican desarrollar su manejo por parte del municipio (personal) y los usuarios. La atención online o por vía internet debe priorizar la atención de los servicios públicos, porque usualmente se debe realizar trámites de forma presencial, lo cual de forma remota resultaría operativizar con celeridad la atención de las solicitudes, pero es importante continuar con la atención presencial de casos particulares o aquellas solicitudes fuera de los parámetros de la atención en línea. En el caso del estudio, este hace notar la importancia de las transacciones, el cual se completa con la propuesta realizada por Ariza (2017), donde es necesario incidir en priorizar los pagos online de los arbitrios municipales y todo aquel servicio público realizado por el municipio y así provocar el pago oportuno y evitar la morosidad.

CONCLUSIONES

Primera

Los hallazgos del estudio evidencian la influencia del gobierno electrónico o e-government con la gestión municipal, determinando la importancia de la municipalidad distrital de Huanoquite en internet a través de su portal web, con la finalidad de comunicar información actualizada; la información urbana y rural de la zonificación de todo el distrito; la interacción realizada entre el municipio y el usuario y las transacciones orientadas a realizar una atención digital o en línea, para realizar trámites y pagos en línea fortalece la gestión municipal, provocando el despliegue apropiado de la gestión institucional, financiera, operativa y presupuestal.

Segunda

Los hallazgos del estudio evidencian la influencia de la presencia en internet con la gestión municipal del distrito de Huanoquite. El hecho de contar con una sitio web, información actualizada, noticias y comunicados dados por el municipio es importante para mantener a la población informada de las actividades realizadas con fines de atender las solicitudes de la población, esto impulsa la gestión municipal, especialmente en la gestión institucional, para difundir el marco normativo y documentos de gestión para entender el trabajo que viene realizando el municipio.

Tercera

Los hallazgos del estudio evidencian la influencia de la información urbana y rural con la gestión municipal del distrito de Huanoquite. La prioridad de las vías de transporte, en su mantenimiento y ampliación provocan una mejor comunicación y promuevan la implementación de proyectos productivos, para transportar los productos. El mapeo y plano digital del distrito de

Huanoquite, favorece en la prioridad a ser atendida por la municipalidad, promoviendo una gestión más ajustada a las necesidades de la población.

Cuarta

Los hallazgos del estudio evidencian la influencia de la interacción (municipio-usuario) con la gestión municipal del distrito de Huanoquite. El uso de los recursos tecnológicos como el correo electrónico, servicio de atención telefónica y reclamaciones, provocan una mayor satisfacción de los usuarios, donde la gestión municipal, tiene un mejor manejo y control de los servicios públicos otorgados.

Quinta

Los hallazgos del estudio evidencian la influencia de la presencia en internet con la gestión municipal del distrito de Huanoquite. La municipalidad al contar con los datos actualizados de los ciudadanos puede mejorar el servicio de los trámites en línea, porque actualmente cuenta con dicha información, pero debido a la pandemia, esta se encuentra desactualizada. Si bien la municipalidad realiza en sus oficinas el cobro de recibos por concepto de arbitrios o servicios públicos realizados, es vital mantener el sistema de pago en línea, la orientación de trámites vía virtual y el seguimiento remoto de los tramites para provocar la continuidad y mejoría en la calidad del servicio al ciudadano.

RECOMENDACIONES

Primera

La Municipalidad de Huanoquite debe implementar un sistema integrado de administración para lograr un mejor manejo de las transacciones e interacción del municipio con el usuario, logrando ajustarse a las necesidades de los usuarios, lo cual este dirigido a evitar la acumulación de deudas o morosidad, logrando una mayor recaudación. El gobierno electrónico deberá estar incluido en las políticas municipales o incluidas en su plan operativo institucional, debiendo contar con el presupuesto necesario, para su desarrollo e implementación, para lograr una gestión municipal ajustada a las necesidades de los usuarios o la población del distrito.

Segunda

La Municipalidad de Huanoquite debe actualizar el portal web y cuenta con información más actualizada con el fin de informar los avances, concursos y procedimientos para la atención oportuna de los usuarios. El manejo del portal web deberá ser realizado por un personal idóneo o profesional en informática para realizar el mantenimiento del sistema. Las funciones deberán estar debidamente definidas y ajustadas a las necesidades de la municipalidad e incluidas en la estructura organizacional funcional.

Tercera

La Municipalidad de Huanoquite debe implementa la base datos con la información urbana y rural, es decir un manejo actualizado de la población según zonificación establecida, para priorizar la ejecución de proyectos de inversión pública ajustados a las necesidades de los pobladores y favorezcan el crecimiento de los emprendimientos tanto en las zonas rurales y urbanas del distrito.

Cuarta

La Municipalidad de Huanoquite debe implementar un sistema integrado de administración que priorice la información digital de todos los usuarios (datos personales), que contribuya a tomar decisiones, estar en contacto con la población a través de las redes sociales o sensibilizar a la población para estar en contacto o comunicación fluida entre municipio – usuario.

Quinta

La Municipalidad de Huanoquite debe implementar un sistema integrado de administración, donde se priorice las transacciones entre municipio y usuario, para disminuir la morosidad, en las zonas rurales porque los usuarios no se involucran con el pago oportuno de los servicios, debido a la desinformación y la falta de sensibilización de los pagos por concepto de arbitrios municipales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aja, L. (2002). *Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones*. Ciudad de la Habana: ACIMED.
- Alfaro, J. (2007). *Manual de gestión municipal*. Lima: FECAT.
- Alfaro, J. (2017). *Manual de Gestión Municipal*. Lima: Fecat.
- Alvarado, J. (2011). *Gestión municipal integral*. Lima, Perú: Marketing Consultores.
- Alvarez, N., & Delgado, J. (2022). *Desarrollo organizacional en la gestión municipal*. Rio de Janeiro: CPAH.
- Arcentales, R. A., & Gamboa, J. E. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espirales*, 28-39.
- Arias, J. L. (2020). *Proyecto de Tesis. Guía para la elaboración*. Arequipa, Perú.
- Ariza, B. (2017). *Propuesta de implementación de E-Government en el municipio de Ozumba, Estado de México, durante la administración 2016-2018*. Amecameca, México: Universidad Autónoma el Estado de México.
- Armas, G. (noviembre de 15 de 2016). La gestión municipal. *Opinio. Semanario Universidad*.
- Arraiza, E. (2016). *Manual de gestión municipal*. Buenos Aires, Argentina: Konrad Adenauer Stiftung.
- Arraiza, E. (2019). *Manual de Gestion Municipal*. Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung.
- Avila, D. (2014). El uso de las tics en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *Andamios*, 263-288.
- Batty, M. (2023). *La nueva ciencia de las ciudades*. Madrid -España: MIT Press.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición ed.). Colombia: Worldcolor-Prentice Hall-PEARSON.
- Brigham, E. (2014). *Financial Management: Theory & Practice*. Cengage Learning.
- Cardona, D. F. (2002). *El gobierno electrónico: una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios*. Barcelona, España: I Congreso Catalán de Gestión Pública.
- Cardona, D. F. (2009). *las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC - en la relación administración pública-ciudadano. Caso: Colombia y Perú*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
- Carmines, E., & Zeller, R. (mayo-agosto, 2010 de 1979). Fiabilidad y Validez- Reliability and Validity. *SAGE Publications*, 12(2), 6. <https://doi.org/ISSN: 1317-0570>

- Castells, M. (2021). *La era de la información: economía, sociedad y cultura. 12 ed.* Madrid: Alianza Editorial.
- Centro de Investigación Científica de Yucatán. (2 de Marzo de 2017). *Gestión de Tecnología*. Obtenido de Gobierno de México: <https://www.cicy.mx/gestion-tecnologica/>
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2016). *Digital Marketing: Strategy Implementation and Practice (6th ed.)*. Pearson.
- Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito, Juli - 2016*. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Congreso de la República. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Lima, Perú: Editora Perú.
- Corvalán, J. G. (2017). Administración Pública digital e inteligente: Transformaciones en la era de la inteligencia artificial. *Direito Econômico Socioambiental*, 26-66.
- Coscolluela, L. (2012). *Manual de derecho administrativo: Parte general*. Pamplona, España: Editorial Civitas S.L.
- Cosquillo, S. (2021). *Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma -Junín del periodo 2019-2020*. Lima - Peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cosquillo, S. G. (2021). Gobierno digital y la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1-13.
- Cravacuore, D., Ilari, S., & Villar, A. (2004). *La articulación en la gestión municipal. Actores y políticas*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional de Quilmes.
- Da Silva, D. (26 de Octubre de 2020). *Gestión comercial: ¿Cuáles son los elementos para una gestión comercial eficaz?* Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/gestion-comercial/>
- Estrada, S. (2019). *Gestión municipal factor determinante en el desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas: 2013-2016*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abab.
- Floridi, L. (2017). *Information: A Very Short Introduction*. Estado Unidos: Oxford University Press.
- Fuentealba, R., & Maradiaga, M. J. (2010). *Índice de gobierno electrónico municipal 2010*. Santiago, Chile: Instituto Chileno de Estudios Municipales; Universidad Autónoma de Chile.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS para Windows paso a paso: Una guía simple y referencia 11.0 actualización*. Boston : Allyn & Bacon.

- GERENS. (2017). *Gestión de riesgos: ¿Qué es? ¿Por qué emplearla? ¿Cómo emplearla?* Obtenido de GERENS, Escuela de Postgrado: <https://gerens.pe/blog/gestion-riesgo-que-por-que-como/>
- Godos, V. (2008). *Derecho municipal y regional: desarrollo, planificación y gestión municipal y regional*. Lima, Perú: Grijley.
- Gonsalves, D. (2017). *Customer Service for Dummies*. Wiley.
- Gutierrez, J. (2016). *Transporte, territorio y medio ambiente*. Lima: Síntesis.
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Hurtado, A., & Gonzales, R. (2014). *La gestión y planificación municipal en el Perú*. Jaén, Perú: Universidad Nacional de Jaén.
- Infante, Z. S. (2019). *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la Procuraduría Pública del RENIEC*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Limo, J. E. (2019). *La necesidad de implementar el procedimiento administrativo electrónico mixto en la Municipalidad Provincial de Chiclayo para una gestión eficiente*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Mikesell, J. (2017). *Fiscal Administration: Analysis and Applications for the Public Sector*. Cengage Learning.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *Presupuesto Por Resultados*. https://doi.org/https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101162&lang=es-ES&view=article&id=5334
- Montero, W. (2017). El gobierno electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de gestión de la Municipalidad de Magdalena, 2017. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 32-56.
- Morales, V., & Bayona, S. (2017). Municipal e-government in the Provincial Capitals of Ecuador. *Papel presentado en 30th International Conference on Computer Applications in Industry and Engineering* (págs. 3-9). CAINE 17.
- Musgrave, R. (1989). *Public Finance in Theory and Practice*. McGraw-Hill.
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago, Chile: Naciones Unidas.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2003). *The e-Government Imperative*. París, Francia: OCDE.
- Pacione, M. (2019). *Geografía Urbana: Perspectiva Global*. Mexico: Routledge.

- Palacios, D. M. (2018). *Gestión municipal y desarrollo local de la provincia de Chupaca del departamento de Junín - 2016*. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Presidencia de Consejo Municipal. (s.f.). *Minicipio al dia: informacion confiable para la gestion*.
<https://doi.org/https://municipioaldia.com/organizacionmunicipal/administracion-municipal/estructura-basica-de-la-administracionmunicipal/>
- Raffino, M. E. (23 de Julio de 2020). *Gestión de calidad*. Obtenido de Concepto.de:
<https://concepto.de/gestion-de-calidad/>
- Restrepo, M. A. (2009). Burocracia, gerencia pública y gobernanza. *Revista Diálogos de Saberes*, 167-185.
- Rincon, O. (2012). *De los medios a las mediaciones: comunicación, cultura y hegemonía*. Lima: Allende edit.
- Ríos, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Málaga, España: Editorial Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Rivera, E. (2003). *Nueva economía, gobierno electrónico y reforma del Estado: Chile a la luz de la experiencia internacional*. Santiago, Chile: FLACSO-Chile: Editorial Universitaria.
- Rivera, E. (2006). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. Una revisión de la literatura. *Gestión y Política Pública*, 259-305.
- Rojas, L. M. (2006). *Manual para la gestión municipal del desarrollo económico local*. Lima, Perú: Organización Internacional del Trabajo.
- Rosenbloom, D. (2020). *Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector*. McGraw-Hill.
- Royo, S. (2008). *El gobierno electrónico en la rendición de cuentas de la administración local*. Madrid, España: Instituto de Estudios Fiscales.
- Saldarriaga, J. G. (2008). Gestión humana: Tendencias y perspectivas. *Estudios Gerenciales*, 137-159.
- Sánchez, J. (1 de Noviembre de 2020). *Gestión social*. Obtenido de Economipedia, haciendo fácil la economía: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-social.html>
- Senosain, P. (2018). *Visión Gerencial de la Administración Pública y Municipal*. Lima: Pajuelo.
- Sepúlveda, A. N. (2017). *Gobierno electrónico municipal chileno análisis logístico de la brecha de acceso*. Santiago, Chile: Universidad de Chile.

- Suller, N. (3 de Marzo de 2008). *Instrumentos de gestión municipal*. Obtenido de Centro Cultural de Derechos Humanos y Ambiente: <http://cecudha.blogspot.com/2008/03/instrumentos-de-gestion-municipal.html>
- Tirenti, C. E. (2019). *Gobierno electrónico en el sector público nacional argentino. El Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)*. Buenos Aires, Argentina: Universidad de San Andrés.
- Todaro, M., & Smith, S. (2015). *Economic Development*. Washington: Pearson.
- Tojal, F., & Carvalho, W. (1997). Teoría e prática da burocracia estatal. *RAP Rio de Janeiro*, 50-68.
- Tolentino, A. A., & Henostroza, F. O. (2017). *Propuesta de e-government y su incidencia en la gestión de la Municipalidad Provincial de Huaraz, año 2014*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

ANEXOS DEL ESTUDIO

Anexo 1

Matriz de Consistencia

Título: E-government en la gestión de la Municipalidad Distrital de Huanquite, Provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación del e-government y la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Cuál es la relación de la presencia en Internet y la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación de la información urbana y rural con la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación de la interacción (municipio-usuario) con la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación de las transacciones con la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación del e-government y la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Determinar la relación de la presencia en Internet y la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021.</p> <p>b) Determinar la relación de la información urbana y rural y la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021.</p> <p>c) Determinar la relación de la interacción (municipio-usuario) y la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021.</p> <p>d) Determinar la relación de las transacciones y la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021.</p>	<p>Hipótesis general: El e-government influye positivamente en la gestión de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) La presencia en Internet de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, influye positivamente en su gestión municipal, año 2021.</p> <p>b) La información urbana y rural de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, influye positivamente en su gestión municipal, año 2021.</p> <p>c) La interacción (municipio-usuario) de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, influye positivamente en su gestión municipal, año 2021.</p> <p>d) Las transacciones de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, influye positivamente en su gestión, año 2021.</p>	<p>Variable 1: E-government</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Presencia en Internet ▪ Información urbana y rural ▪ Interacción (Municipio-Usuario) ▪ Transacciones <p>Variable 2: Gestión municipal</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeación ▪ Presupuesto ▪ Dirección ▪ Control 	<p>Tipo de investigación: Aplicada o empírica</p> <p>Nivel de investigación: Nivel correlacional</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental-transversal explicativo Cuantitativo</p> <p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Método de investigación: Axiomático o lógico deductivo</p>	<p>Población Asciende a un total de 120 colaboradores de la entidad municipal</p> <p>Muestra 60 colaboradores.</p> <p>Muestreo Probabilístico sistemático</p>

ANEXO 2**CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES E-GOVERNMENT Y GESTIÓN MUNICIPAL**

Tema: E-Government en la gestión de la Municipalidad Distrital de Huanoquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021.

VARIABLES	DIMENSIONES
<p>E-GOVERNMENT</p> <p>Conceptual: Morales & Bayona (2017), generalmente se refiere al uso de las TIC para apoyar al gobierno municipal en sus operaciones, involucrar a los ciudadanos y proporcionar servicios gubernamentales. Los países en desarrollo enfrentan muchos desafíos y la voluntad de los individuos para aceptar, que el cambio es solo posible si son conscientes de los beneficios potenciales de las iniciativas de administración electrónica. (pp.3-4)</p> <p>Operacional: Los gobiernos ediles deben posibilitar en los ciudadanos la posibilidad de realizar diferentes transacciones, tales como trámites, pagos, información respecto a la solicitud de instalación y pagos de servicios mediante la implementación de plataformas virtuales, con mayor razón en el presente estado de emergencia provocado por el COVID – 19.</p>	<p>Presencia en Internet Los municipios deben mantener una presencia en el ciberespacio, con la finalidad de brindar información actualizada, noticias, convocatorias y enlaces de interés para el ciudadano.</p> <p>Información urbana y rural El ciudadano usualmente requiere información respecto a la zonificación, vías de acceso del transporte, actividades productivas beneficiadas y afines con la finalidad que debería compartirse por el portal web del municipio o de ser el caso mediante pago para facilitar los trámites o solicitudes requeridas.</p> <p>Interacción (Municipio-Usuario) Este aspecto viene a ser esencial en tiempos de pandemia, debido a que evita la conglomeración de personas en el local del municipio, además incentiva un mejor servicio al ciudadano a través de la atención por correo electrónico, teléfono, reclamaciones online y horarios diferidos para brindar el mejor servicio posible.</p> <p>Transacciones Las transacciones también son fundamentales para evitar realizar colas en el municipio y de esta forma favorecer el distanciamiento social provocado por el estado de emergencia sanitaria, este elemento esta conformado por que brinda información actualizada del ciudadano en virtud a sus pagos por los diversos servicios que brinda el municipio, en tal circunstancia se prevé pagos en línea, certificación digital de documentos, tramites en línea y su respectivo seguimiento.</p>
<p>GESTIÓN MUNICIPAL</p> <p>Conceptual: Suller (2008) citado por Palacios (2018), indica que es el conjunto de actividades, estrategias y técnicas diseñadas adecuadamente con la finalidad de posibilitar el desarrollo autónomo y proyección hacia el ciudadano manteniendo una gestión responsable y moderna, a través de un proceso eficaz y eficiente, con la debida implementación de los instrumentos de gestión, orientados a actividades de fortalecimiento y desarrollo institucional con la finalidad de promocionar el desarrollo local. (p.54)</p> <p>Operacional: Conjunto de acciones mediante el cual la Municipalidad Distrital de Huanoquite realiza con la finalidad de lograr sus fines, objetivos y metas. Debe ser llevada a cabo por los servidores y funcionarios públicos, lo que significa que deben contar con las capacidades necesarias para el desempeño de sus funciones. Uno de los instrumentos necesarios para identificar, fortalecer y mejorar estas capacidades es el Plan de Desarrollo de Capacidades (PDC).</p>	<p>Planeación contiene y permite normalizar las previsiones de cargos necesarios que requiere la Municipalidad, determinando la cantidad, características de los puestos de trabajo necesarios para proporcionar los servicios y lograr los fines y objetivos institucionales.</p> <p>Presupuesto Este componente considera dos factores de análisis, gestión financiera y nivel de eficiencia. Ambos orientados a la exploración de la capacidad de generación de recursos propios, el nivel de eficiencia y dependencia de la municipalidad con respecto a las transferencias del gobierno central.</p> <p>Dirección Se sustenta en el enfoque del municipio como proveedor de servicios públicos. Se realiza un diagnóstico de cada uno de los siete servicios establecidos por las leyes como competencias municipales.</p> <p>Control Es una serie de nuevas o diferentes actividades en el proceso presupuestario, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades, para mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores.</p>

ANEXO 3**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Tema: E-Government en la gestión de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
E-Government	Morales & Bayona (2017), generalmente se refiere al uso de las TIC para apoyar al gobierno municipal en sus operaciones, involucrar a los ciudadanos y proporcionar servicios gubernamentales. Los países en desarrollo enfrentan muchos desafíos y la voluntad de los individuos para aceptar, que el cambio es solo posible si son conscientes de los beneficios potenciales de las iniciativas de administración electrónica. (pp.3-4)	Presencia en Internet	<ul style="list-style-type: none"> - Sitio web - Noticias y comunicados - Información
		Información urbana y rural	<ul style="list-style-type: none"> - Transporte - Actividades productivas - Mapeo y plano digital
		Interacción (Municipio-Usuario)	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico - Atención telefónica - Reclamaciones
		Transacciones	<ul style="list-style-type: none"> - Datos del ciudadano - Trámites en línea - Pagos en línea - Orientación de trámites - Seguimiento de trámites
Gestión municipal	Suller (2008) citado por Palacios (2018), indica que es el conjunto de actividades, estrategias y técnicas diseñadas adecuadamente con la finalidad de posibilitar el desarrollo autónomo y proyección hacia el ciudadano manteniendo una gestión responsable y moderna, a través de un proceso eficaz y eficiente, con la debida implementación de los instrumentos de gestión, orientados a actividades de fortalecimiento y desarrollo institucional con la finalidad de promocionar el desarrollo local. (p.54)	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Marco normativo - Documentos de gestión - Servicios públicos
		Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> - Fuentes de financiamiento - Asignación presupuestal anual - Análisis del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA)
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Administración de los recursos humanos - Estructura organizacional
		Control	<ul style="list-style-type: none"> - Asignación presupuestal anual - Evolución del Presupuesto Institucional Modificado (PIM) - Ejecución presupuestal

Fuente: Adaptación realizada de Morales y Bayona (2017), respecto Gobierno Electrónico Municipal en las Capitales Provinciales del Ecuador y en el caso de la gestión municipal en base al estudio realizado por Palacios (2018) y Estrada (2019).

ANEXO 4**MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LAS VARIABLES**

Tema: E-Government en la gestión de la Municipalidad Distrital de Huanquite, provincia de Paruro, departamento del Cusco, año 2021.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems/Reactivos	Escala de medición		
E-Government	Presencia en Internet	- Sitio web - Noticias y comunicados - Información	5. El sitio web de la municipalidad esta implementado con la finalidad de atender de mejor manera a los usuarios.	1. Muy de acuerdo		
			6. Los comunicados publicados en el sitio web de la municipalidad son leídos por los usuarios, contribuyendo en la atención oportuna.	2. De acuerdo		
			7. El sitio web de la municipalidad alberga información de los beneficiarios o descuentos en el pago de arbitrios.	3. Indiferente		
			8. La municipalidad actualiza anual, semestral o mensualmente la información de los impuestos prediales y campañas en su sitio web u otro medio digital.	4. En desacuerdo		
			9. La municipalidad proporciona información pública de su gestión de manera actualizada a través su portal de transparencia.	5. Muy en desacuerdo		
			Información urbana y rural	- Transporte - Actividades productivas - Mapeo y plano digital	10. La municipalidad cuenta en su sitio web con información de los terminales y sitios autorizados para el transporte público.	1. Muy de acuerdo
					11. La municipalidad publica a través de su sitio web y redes sociales el cronograma de las actividades productivas ganaderas (tabladas y/o concursos) de forma oportuna.	2. De acuerdo
					12. El cronograma de actividades productivas agrícolas (ferias y/o festivales) es publicado oportunamente en el sitio web y redes sociales de la municipalidad.	3. Indiferente
					13. En el sitio web de la municipalidad se puede tener acceso al mapeo y plano digital de la provincia, urbano y rural con el fin mostrar la prioridad del saneamiento e intervención.	4. En desacuerdo
	Interacción (Municipio-Usuario)	- Correo electrónico - Atención telefónica - Reclamaciones	14. La municipalidad cuenta con correo electrónico institucional, de tal forma que facilita la comunicación entre el personal de cada oficina.	5. Muy en desacuerdo		
			15. El uso del correo electrónico es frecuente con el fin de mantener comunicación constante y oportuna con todo el personal de la municipalidad.	1. Muy de acuerdo		
			16. La municipalidad realiza atención al usuario mediante correo electrónico especialmente para personas de la tercera edad o vulnerables a la pandemia.	2. De acuerdo		
			17. La municipalidad brinda atención telefónica para los usuarios para absolver dudas y seguimiento de trámites.	3. Indiferente		
			18. La municipalidad ha implementado adecuadamente un correo electrónico u otro medio digital para las reclamaciones de los usuarios.	4. En desacuerdo		
			19. Las reclamaciones realizadas al correo institucional de la municipalidad son atendidas con prontitud evitando la incomodidad de los usuarios.	5. Muy en desacuerdo		
	Transacciones	- Datos del ciudadano - Trámites en línea - Pagos en línea - Orientación de trámites - Seguimiento de trámites	20. La municipalidad cuenta con una base de datos o sistema de administración de los datos del ciudadano debidamente clasificados.	1. Muy de acuerdo		
			21. Actualmente la municipalidad brinda el servicio de trámites en línea, con la finalidad de mejorar la atención al usuario y cumplir con las disposiciones de distanciamiento social producto de la pandemia.	2. De acuerdo		
			22. La municipalidad otorga la posibilidad de realizar pagos en línea o en diferentes agentes para favorecer el distanciamiento social de los usuarios.	3. Indiferente		
			23. En el sitio web de la municipalidad se actualiza constantemente los requisitos de los diferentes trámites con el fin de orientar mejor al usuario.	4. En desacuerdo		
				5. Muy en desacuerdo		

		24. El usuario puede realizar el seguimiento oportuno de sus trámites o solicitudes en el sitio web de la municipalidad, red social u otro medio digital.		
Gestión municipal	Planeación	- Marco normativo	25. Se realizan las acciones necesarias para evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.	1. Nunca
		- Documentos de gestión	26. De la evaluación realizada se ejecutan acciones para mejorar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.	2. Casi nunca
		- Servicios públicos	27. La municipalidad cumple con revisar y actualizar los documentos de gestión, especialmente el plan estratégico, manual de organización y funciones, reglamento interno y otros.	3. A veces
			28. El costo de los servicios municipales responde a la cobertura de la atención y mantenimiento de los servicios.	4. Casi siempre
			29. La Gerencia Municipal y SubGerencias evalúan constantemente el cumplimiento de los servicios que presta la Municipalidad.	5. Siempre
	Presupuesto	- Fuentes de financiamiento	30. Los gastos presupuestados se ejecutan según las metas programadas.	1. Nunca
		- Asignación presupuestal anual	31. Los impuestos, arbitrios y tasas municipales presentan dificultades en su recaudación.	2. Casi nunca
		- Análisis del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA)	32. El Área Abastecimiento realiza la evaluación minuciosa para la adquisición de bienes.	3. A veces
			33. La Gerencias y SubGerencias Municipales realizan el control adecuado de los recursos utilizados en la atención de los servicios y proyectos de inversión pública.	4. Casi siempre
			34. La gerencia general de la municipalidad anualmente realiza la revisión del presupuesto Institucional de Apertura (estimación de ingresos y previsión de gastos).	5. Siempre
	Dirección	- Administración de los recursos humanos	35. El personal de la Municipalidad es capacitado oportunamente.	1. Nunca
		- Estructura organizacional	36. Se realiza un proceso de inducción al nuevo personal contrato.	2. Casi nunca
			37. El Municipalidad Distrital de Huanoquite realiza acciones de racionalización del personal que labora, según los objetivos y metas previstos.	3. A veces
			38. La Gerencia realiza la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores en coordinación con el Área de Personal, Remuneraciones y Contable.	4. Casi siempre
		39. Ante cualquier eventualidad se cuenta con el equipo necesario para la atención de los servicios públicos.	5. Siempre	
Control	- Asignación presupuestal anual	40. La municipalidad cumple con evaluar y destinar los recursos públicos asignados de acuerdo a las necesidades de la población.	1. Nunca	
	- Evolución del Presupuesto Institucional Modificado (PIM)	41. La municipalidad realiza periódicamente la revisión de los gastos realizados con el fin de atender oportunamente las necesidades presupuestales de cada gerencia.	2. Casi nunca	
	- Ejecución presupuestal	42. Las gerencias de la municipalidad realizan la revisión de la evolución del Presupuesto Institucional Modificado (PIM) para evitar problemas en las asignaciones presupuestales.	3. A veces	
		43. La municipalidad realiza periódicamente el diagnóstico de la evolución de la ejecución presupuestal.	4. Casi siempre	
		44. Ante la falta de asignación presupuestal la municipalidad recurre a los ministerios y/o programas del estado con el fin de cumplir con sus compromisos.	5. Siempre	

ANEXO 5

INSTRUMENTOS DE RECOJO DE LA INFORMACIÓN

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,
ECONOMICAS Y TURISMO****ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS****CUESTIONARIO DE E-GOVERNMENT Y GESTIÓN MUNICIPAL****Introducción:**

Estimado (a) trabajador (a)

El presente cuestionario es con fines de investigación, asimismo contribuir al mejor desarrollo de la gestión municipal del Distrito de Huanquite, considerando como factor primordial en estos tiempos de pandemia el e-government o gobierno electrónico, a través de la implementación de las tecnologías de la información y comunicación, donde se haga visible o comparta información relevante o importante para que el usuario realice sus trámites o solicitudes en la municipalidad.

Datos generales:

45. Edad: _____ años.

46. Estado civil

Soltero (a)

Casado (a)

Viudo (a)

Divorciado (a)

Conviviente

47. Sexo: Masculino Femenino

48. Nivel de estudios realizados o concluidos:

Primaria

Secundaria

Formación técnica

Universitaria

Actividad laboral

49. Situación laboral: Nombrado Contratado

Tiempo de servicios

50. Tiempo de permanencia en la municipalidad: _____ años.

Instrucciones: Marque con una equis "X", la valoración que considere la adecuada o percibe en las actividades referidas a la Gestión Municipal Distrital de Huanquite durante el periodo 2021, para cual tenga en cuenta la siguiente puntuación del 1 al 5 (Escala tipo Likert):


A. CUESTIONARIO DE E-GOVERNMENT

Preguntas/Ítems	Escala de valoración				
	(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
1. El sitio web de la municipalidad esta implementado con la finalidad de atender de mejor manera a los usuarios.					
2. Los comunicados publicados en el sitio web de la municipalidad son leídos por los usuarios, contribuyendo en la atención oportuna.					
3. El sitio web de la municipalidad alberga información de la población beneficiaria o descuentos en el pago de arbitrios.					
4. La municipalidad actualiza de manera anual, semestral o mensualmente la información de los impuestos prediales y campañas en su sitio web u otro medio digital.					
5. La municipalidad proporciona información pública de su gestión de manera actualizada a través su portal de transparencia.					
6. La municipalidad cuenta en su sitio web con información de los terminales y sitios autorizados para el transporte público.					
7. La municipalidad publica a través de su sitio web y redes sociales el cronograma de las actividades productivas ganaderas (tabladas y/o concursos) de forma oportuna.					
8. El cronograma de actividades productivas agrícolas (ferias y/o festivales) es publicado oportunamente en el sitio web y redes sociales de la municipalidad.					
9. En el sitio web de la municipalidad se puede tener acceso al mapeo y plano digital de la provincia, urbano y rural con el fin mostrar la prioridad del saneamiento e intervención.					
10. La municipalidad cuenta con correo electrónico institucional, de tal forma que facilita la comunicación entre el personal de cada oficina.					
11. El uso del correo electrónico es frecuente con el fin de mantener comunicación constante y oportuna con todo el personal de la municipalidad.					
12. La municipalidad realiza atención al usuario mediante correo electrónico especialmente para personas de la tercera edad o vulnerables a la pandemia.					
13. La municipalidad brinda atención telefónica a los usuarios para absolver dudas y dar seguimiento de trámites.					
14. La municipalidad ha implementado adecuadamente un correo electrónico u otro medio digital para las reclamaciones de los usuarios.					
15. Las reclamaciones realizadas al correo institucional de la municipalidad son atendidas con prontitud evitando la incomodidad de los usuarios.					
16. La municipalidad cuenta con una base de datos o sistema de administración de los datos del ciudadano debidamente clasificados.					
17. Actualmente la municipalidad brinda el servicio de trámites en línea, con la finalidad de mejorar la atención al usuario y cumplir con las disposiciones de distanciamiento social producto de la pandemia.					
18. La municipalidad otorga la posibilidad de realizar pagos en línea o en diferentes agentes para favorecer el distanciamiento social de los usuarios.					
19. En el sitio web de la municipalidad se actualiza constantemente los requisitos de los diferentes trámites con el fin de orientar mejor al usuario.					
20. El usuario puede realizar el seguimiento oportuno de sus trámites o solicitudes en el sitio web de la municipalidad, red social u otro medio digital.					

B. CUESTIONARIO DE GESTIÓN MUNICIPAL

Preguntas/Ítems	Escala de valoración				
	(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
1. Se realizan las acciones necesarias para evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.					
2. De la evaluación realizada se ejecutan acciones para mejorar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.					
3. La municipalidad cumple con revisar y actualizar los documentos de gestión, especialmente el plan estratégico, manual de organización y funciones, reglamento interno y otros.					
4. El costo de los servicios municipales responde a la cobertura de la atención y mantenimiento de los servicios.					
5. La Gerencia Municipal y SubGerencias evalúan constantemente el cumplimiento de los servicios que presta la Municipalidad.					
6. Los gastos presupuestados se ejecutan según las metas programadas.					
7. Los impuestos, arbitrios y tasas municipales presentan dificultades en su recaudación.					
8. El Área Abastecimiento realiza la evaluación minuciosa para la adquisición de bienes.					
9. La Gerencias y SubGerencias Municipales realizan el control adecuado de los recursos utilizados en la atención de los servicios y proyectos de inversión pública.					
10. La gerencia general de la municipalidad anualmente realiza la revisión del presupuesto Institucional de Apertura (estimación de ingresos y previsión de gastos).					
11. El personal de la Municipalidad es capacitado oportunamente.					
12. Se realiza un proceso de inducción al nuevo personal contrato.					
13. El Municipalidad Distrital de Huanquite realiza acciones de racionalización del personal que labora, según los objetivos y metas previstos.					
14. La Gerencia realiza la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores en coordinación con el Área de Personal, Remuneraciones y Contable.					
15. Ante cualquier eventualidad se cuenta con el equipo necesario para la atención de los servicios públicos.					
16. La municipalidad cumple con evaluar y destinar los recursos públicos asignados de acuerdo a las necesidades de la población.					
17. La municipalidad realiza periódicamente la revisión de los gastos realizados con el fin de atender oportunamente las necesidades presupuestales de cada gerencia.					
18. Las gerencias de la municipalidad realizan la revisión de la evolución del Presupuesto Institucional Modificado (PIM) para evitar problemas en las asignaciones presupuestales.					
19. La municipalidad realiza periódicamente el diagnóstico de la evolución de la ejecución presupuestal.					
20. Ante la falta de asignación presupuestal la municipalidad recurre a los ministerios y/o programas del estado con el fin de cumplir con sus compromisos.					

ANEXO 6**CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE LA INFORMACIÓN**

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANOQUITE**
GESTIÓN 2019 - 2022
Paruro - Cusco - Perú

El que suscribe **Sr. Tomas Quispe Antitupa** alcalde de la Municipalidad Distrital de Huanquite, otorga la siguiente:

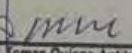

CONSTANCIA:

Que, el **Bachiller Gutierrez Maldonado Serapio Placido**, aplico la encuesta orientada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanquite, como también a los miembros de la alta Dirección, para la elaboración de la tesis que viene desarrollando en la **Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco**, denominada **E-GOVERNMENT EN LA GESTION DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANOQUITE PROVINCIA DE PARURO DEPARTAMENTO DE CUSCO, AÑO 2021**.

La presente se expide a petición del interesado

Huanquite 18 de abril del 2022.

Atentamente.


 **Tomas Quispe Antitupa**
ALCALDE
DNI 08289527

a de Armas S/N - Huanquite ☎ 985 589490 ☎ 958 338055 E-mail: lac7765@hotmail.com

ANEXO 7
FOTOGRAFÍAS DEL TRABAJO DE CAMPO





