

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN
PÚBLICA EN TIEMPOS DE COVID-19 EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE HUAURA-2020.**

PRESENTADO POR:

Lida, Izquierdo Espinoza

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

Dra. Viviana Inés, Vellon Flores

HUACHO - 2021

TÍTULO

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN
PÚBLICA EN TIEMPOS DE COVID-19 EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE HUAURA-2020.**

Lida, Izquierdo Espinoza

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dra. Viviana Inés, Vellon Flores

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO**

2021

DEDICATORIA

A mis padres Teodomiro Izquierdo Avendaño y
Victoria Espinoza Utrilla con amor y admiración.

A mi pareja, por su apoyo y comprensión en la
ejecución de mis ideales.

A la razón de mi vida mi querida hija, Dafne
Nazumi

Lida, Izquierdo Espinoza

AGRADECIMIENTO

b

Agradecer a Dios, por nuestro cuidado y guía en todo momento, a mis seres queridos que siempre están presentes apoyándome incondicionalmente.

Expreso mi sincero agradecimiento a la Dra. Viviana Inés, Vellon Flores por su asesoramiento; que me han permitido la elaboración del presente trabajo de investigación; a mis docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión quienes con sus conocimientos colaboraron en mi formación profesional y en mis proyectos. Espero de haber contribuido de alguna manera al desarrollo del conocimiento y aporte al cambio de una nueva administración pública más exigente y digitalizada.

Lida, Izquierdo Espinoza

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	6
1.2.1 Problema general	6
1.2.2 Problemas específicos	6
1.3 Objetivos de la investigación	6
1.3.1 Objetivo general	7
1.3.2 Objetivos específicos	7
1.4 Justificación de la investigación	7
1.5 Delimitaciones del estudio	9
1.6 Viabilidad del estudio	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes de la investigación	10
2.1.1 Investigaciones internacionales	10
2.1.2 Investigaciones nacionales	13
2.2 Bases teóricas	15
2.3 Bases filosóficas	41
2.4 Definición de términos básicos	43
2.5 Hipótesis de investigación	44
2.5.1 Hipótesis general	44
2.5.2 Hipótesis específicas	44
2.6 Operacionalización de las variables	44
CAPÍTULO III	46
METODOLOGÍA	46
3.1 Diseño metodológico	46
3.2 Población y muestra	46

3.2.1 Población	47
3.2.2 Muestra	47
3.3 Técnicas de recolección de datos	49
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	50
CAPÍTULO IV	52
RESULTADOS	52
4.1 Análisis de resultados	52
4.2 Contrastación de hipótesis	61
CAPÍTULO V	68
DISCUSIÓN	68
5.1 Discusión de resultados	68
CAPÍTULO VI	71
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
6.1 Conclusiones	71
6.2 Recomendaciones	73
REFERENCIAS	74
7.1 Fuentes documentales	74
7.2 Fuentes electrónicas	76
7.3 Fuentes hemerográficas	78
ANEXOS	79

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla: Operacionalización de variables</i>	50
<i>Variable N°1: Gobierno Electrónico</i>	58
<i>Tabla 5: datos generales</i>	57
<i>Tabla 6: Dimensión 1: prestación de servicios</i>	58
<i>Tabla 7: Dimensión 2: ciudadanía digital</i>	60
<i>Tabla 8: Dimensión 3: relacional</i>	61
<i>Variable 2: gestión pública</i>	62
<i>Tabla 9: Dimensión1: formulación estratégica</i>	62
<i>Tabla 10: Dimensión2: gestión por resultado</i>	64
<i>Tabla 11: Dimensión 3: gestión financiera</i>	65
<i>Tabla 12: chi-cuadrado 1: hipótesis general</i>	67
<i>Tabla 13: correlación 1: hipótesis general</i>	68
<i>Tabla 14: chi-cuadrado 1hipotesis específico 1</i>	69
<i>Tabla 15: correlación 1: hipótesis específico1</i>	69
<i>Tabla 16: chi-cuadrado 1hipotesis específico 2</i>	70
<i>Tabla 17: correlación 1: hipótesis específico2</i>	71
<i>Tabla 18: chi-cuadrado 1hipotesis específico 3</i>	71
<i>Tabla 19: correlación 1: hipótesis específico3</i>	72
<i>Tabla:1 Instrumento de medición</i>	84
<i>Tabla: 2 Validación del instrumento</i>	86
<i>Tabla: 3 Coeficiente de confiabilidad</i>	87
<i>Tabla: 4 Matiz de datos</i>	88
<i>Tabla: Matriz de consistencia</i>	89

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 2: Beneficios G.E.....</i>	<i>32</i>
<i>Figura 4: Beneficios GE</i>	<i>45</i>
<i>Figura 5: Prestación de servicios a través de TIC.....</i>	<i>59</i>
<i>Figura 6: Ciudadanía digital.....</i>	<i>60</i>
<i>Figura 7: Relacional.....</i>	<i>62</i>
<i>Figura N°8: Formulación estratégica.....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 9: Gestión por resultado.....</i>	<i>64</i>
<i>Figura 10: Gestión financiera.....</i>	<i>66</i>
<i>Figura 11: resultado de los variables</i>	<i>66</i>
<i>Figura 12: Dispersión de puntos de los variables.....</i>	<i>69</i>

RESUMEN

Objetivo: Demostrar de qué manera el Gobierno Electrónico influye en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020. **Materiales y Métodos:** se recolectaron información a través de observación, encuesta, etc. se aplicaron los instrumentos a 67 colaboradores en la entidad en investigación, donde se empleó la muestra probabilística. Diseño no experimental cuantitativo, correlacional -explicativa nivel de investigación aplicativo, el instrumento escala de Likert. conceptualizar las dimensiones como: Prestación de Servicios a través del TICs, Ciudadanía Digital, Relacional y Gestión Pública. La confiabilidad de Alfa de Cronbach variable 1 es de 90% elevada, variable 2 la confiabilidad de Alfa de Cronbach es de 94% elevada, es decir, aceptable. **Resultados:** el 59.54% de los trabajadores ediles manifiestan que la municipalidad si ha implementado nuevos canales tecnológicos, páginas web, es decir, que es favorable ya que los servicios son más eficientes, es óptimo los procesos internos y externos y que también han implementado nuevas canales de información en tiempos de crisis sanitaria de Covid-19; que se han reducido los gastos con la implementación de G.E, mientras el 40.46% afirman que les falta fortalecer estos servicios a través del TIC, ya que existen carencias en cuanto prestar servicios a falta de implementación de G.E. **Conclusiones:** Resultados obtenidos demuestran que, si hay influencia significativa entre variables Gobierno Electrónico y la Gestión Pública, cuyo valor coeficiente de correlación de Rho de Spearman, presento un signo positivo ($r = 0.779$), con un sig. Bilateral $0.00 < 0.05$ indicando que existe una influencia directa entre ambas variables y cuya fuerza de asociación es alta positiva. Lo cual utilizar el G.E es favorable ya que consigo trae mayor participación y transparencia y eficiencia en la gestión.

Palabras claves: Gobierno, Electrónico, Gestión, Gestión Pública, Transparencia, Eficiencia, Eficacia, Optimización, Interacción, Tecnología.

ABSTRACT

Objective: To demonstrate how Electronic Government influences Public Management in times of COVID-19 in the District Municipality of Huaura - 2020. Materials and Methods: information was collected through observation, survey, etc. The instruments were applied to 67 collaborators in the entity under investigation, where the probabilistic sample was used. Non-experimental design quantitative, correlational -explanatory level of applicative research, the Likert scale instrument. conceptualize the dimensions as: Provision of Services through ICTs, Digital Citizenship, Relational and Public Management. The reliability of Cronbach's Alpha variable 1 is 90% high, variable 2 the reliability of Cronbach's Alpha is 94% high, that is, acceptable. Results: 59.54% of the municipal workers state that the municipality has implemented new technological channels, web pages, that is, that the services are more efficient, the internal and external processes are optimal and that they have also implemented new information channels in times of Covid-19 health crisis; that expenses have been reduced with the implementation of GE, while 40.46% affirm that they need to strengthen these services through ICT, since there are shortcomings in terms of providing services in the absence of implementation of GE Conclusions: Results obtained show that, if There is significant influence between variables Electronic Government and Public Management, whose correlation coefficient value of Spearman's Rho, presented a positive sign ($r = 0.779$), with a sig. Bilateral $0.00 < 0.05$ indicating that there is a direct influence between both variables and whose strength of association is high positive. Which using the G.E. is favorable since it brings greater participation and transparency and efficiency in management.

Keywords: Government, Electronic, Management, Public Management, Transparency, Efficiency, Effectiveness, Optimization, Interaction, Technology.

INTRODUCCIÓN

El más importante desafío hoy en día es la edificación de una sociedad conectada y digitalizada, la evolución tecnológica y cambios sociales incurren en todo el curso de nuestras vidas, por ejemplo, en tiempos de crisis sanitaria en todo el mundo el único medio de comunicación es el TIC, que ha creado la llamada brecha digital. Las tecnologías hoy en día cobran realce de ser una herramienta imprescindible ante las dificultades que nos toca enfrentar; es necesario pensar en ello como instrumento para desarrollo de la sociedad en su conjunto. En ese sentido, Moore (2006), “Plantea una nueva visión orientada hacia el ciudadano y donde el uso de la tecnología cobra un mayor sentido e impacto en el ámbito económico y social”, así mismo Kaufman (2014), señala que “el gobierno electrónico es aquello que facilita la entrega de la información necesaria al ciudadano con la finalidad de dar cumplimiento a sus intereses, vinculándose con la gestión pública y con diversos servicios que se relacionan con otras dimensiones donde el Estado se haga presente a través de la tecnología dejando de lado la distancia y pérdida de tiempo con la finalidad de tener acceso a los servicios de forma activa”.

Hablar de uso de tecnologías es que cada institución debe poseer tecnología y realizar servicios en línea, digitales y electrónicos a través de páginas, orientar a la ciudadanía en el uso adecuado para transparencia ya que la ciudadanía debe estar activa participando desde su comunidad de su hogar, según el avance de la ciencia y la tecnología.

Para tal efecto, se realizó un estudio en la Municipalidad distrital de Huaura-2020, con la finalidad de conocer la gestión con la (E-Gob.) de dicha entidad, considerando los aspectos más importantes de la gestión pública del gobierno actual. Por ello, los contenidos se centran en el análisis del gobierno electrónico uno de los aspectos relevantes de la tecnología; con una investigación aplicada para conseguir información efectiva del problema y así, plantear una propuesta para que apliquen en el gobierno electrónico. Para obtener información se

consideró como población a los trabajadores ediles de la Municipalidad Distrital de Huaura, siendo un total de 67 personas, los que facilitaron los datos necesarios para efectuar el análisis y plantear propuestas. Asimismo, la metodología de investigación que se aplicó fue la más apropiada, como la investigación aplicada, que nos permitirá obtener información pertinente, y la bibliográfica, basada en la obtención de información de libros y otras fuentes. Se aplicaron técnicas como la encuesta y el cuestionario, la información fue tabulada en la aplicación SPSS, que admitió el proceso de los datos. Para respaldar el estudio y desde la perspectiva del problema planteada, la investigación se encuadró en una serie de marcos conceptuales y teorías que llevaron el análisis de los datos. Las aportaciones de la investigación han sido estructuradas en cinco capítulos en los que se bosquejan de manera concisa y detallada el fundamento teórico, el desarrollo de la investigación y los resultados obtenidos después del análisis estadístico. Lo siguiente estructura es:

Capítulo I: Planteamiento del problema en estudio, la formulación del problema general, objetivos generales y la justificación de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico, antecedentes de la investigación, bases teóricas – científicas, definición de conceptos, bases filosóficas y la formulación de la hipótesis.

Capítulo III: Metodología de la investigación, diseño, tipo, nivel, enfoque, población, muestra de la investigación y técnicas.

Capítulo IV: Resultados y análisis estadístico de la investigación, contrastación de hipótesis.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Por último, se mencionan las fuentes de información y los anexos considerados en la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Para comenzar, hoy en día las entidades públicas deben conocer e implementar su gestión, ya que se vive cambios trascendentales en la administración pública, donde la institución debe trabajar de la mano de Gobierno Electrónico en una sociedad cada vez más exigente y evolutivo.

A nivel internacional el Gobierno Electrónico viene construyendo una sociedad conectada y digitalizada, con mayor eficiencia, eficaz en las instituciones Públicas donde se ha puesto evidente la intervención ciudadana en asuntos políticos, en cuanto a prestación de servicios online para mayor claridad en la entrega de contabilidad.

Con las nuevas reformas del estado se establece la modernización de la Gestión Pública acreditada según Ley Marco de la Modernización de la gestión del Estado N°27658, que define que el Gobierno Electrónico es la obtención de resultados, como una herramienta de gestión para que las instituciones del estado operen en prestar servicios tanto internos y externas de la gestión pública. El manejo de las TICs nos permite la posibilidad de una información integrada con un control más funcional y operativo de forma descentralizada, produciendo un manejo satisfactorio y sostenible.

Criado, et. (2002), señalan que “la prestación de servicio es la información que puede apoyar la gestión interna y externa, que incluye información sobre el personal para la gestión

de los recursos humanos, formulación de estrategias, información sobre el presupuesto y/o gestión por resultado, o la contabilidad para la gestión financiera. Qué, con el apoyo de la TICs pueda ser procesada, distribuirse y ser accesible rápida y eficazmente en la gestión pública”.

Además, Kaufman (2014), Expresa “que los ciudadanos deben tener acceso a la información; a la tecnología a través de las instituciones públicas implementando sistemas modernos tecnológicos e informáticos con la finalidad de garantizar una gestión transparente, ágil, flexible, eficiente llevando presencia del Estado a través de los servicios que se vienen implementando, para que los ciudadanos se mantengan informados y así se rompa toda barrera burocrática, de tiempo y espacio”.

En efecto, en Latinoamérica la aplicación de GE en la Gestión Pública está dando resultados positivos más aun en esta coyuntura de crisis sanitaria de Covid-19. En el Perú esta crisis nos hizo ver la realidad de nuestras instituciones, las carencias y falencias que tiene nuestro sector público, teniendo en cuenta uno de las deficiencias en nuestras instituciones públicas es la falta de implementación de dispositivo tecnológico, como la computadora, internet para proporcionar servicios. En diferentes regiones de nuestro país, las municipalidades carecen de herramienta tecnológicas, además no tienen personal capacitado en manejo de las TICs, lo cual conlleva a la carencia de transparencia, deficiencias en la gestión, carencia de información, lentitud en los servicios tanto externos e internos, las instituciones públicas no capacitan a su personal en el manejo de las TICs, cabe mencionar que dentro de estas, algunas instituciones manejan páginas web, línea de consultas, pero estos canales de información en algunos casos están activos pero inoperativos o también suben la información completa e incompleta o desactualizada.

Así mismo, dentro del prestación de servicio no hay un óptimo resultado, porque los servidores no están preparados en la demanda de GE. Hay que tener en cuenta que los

ciudadanos deben tener la facilidad y accesibilidad rápida a los servicios de tal modo que exista una intercomunicación entre, el colaborador, ciudadano, empresas; el gobierno. Por ende, las instituciones públicas deben formular las estrategias según el contexto su visión y misión, objetivos, y políticas. Elaborar su presupuesto en base al cumplimiento y gestionar cada información financiera a través del SIAF.

Para ello, es importante señalar la dimensión relacional ya que es el mayor potencial que se encuentra con la posibilidad de crear una red que los colaboradores y los ciudadanos se capaciten para poder acceder a la tecnología. La cual implica un trabajo armonizado en el sector de gestión y en espacios técnicas; sustituir medios con otros agentes del contexto social e institucional de referencia, para la mejora de servicios y procesos de trabajos actuales como para la generación de otros nuevos. La perspectiva tendría carácter esencialmente inter organizativo, en sentido amplio que incluiría las organizaciones que cooperan a suministrar servicios públicos en la gestión, el ciudadano, empresa, el empleado, y el gobierno.

Moore (2006), Plantea “una nueva visión orientada hacia el ciudadano y donde el uso de la tecnología cobra un mayor sentido e impacto en el ámbito económico y social”.

En efecto, PCM y ONGEI (2013), describe en su texto “Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú que, en los gobiernos transitorios se viene trabajando desde el 2000 trayendo consigo cambios económicos, sociales principalmente en el campo tecnológico, los avances del Gobierno Electrónico impulsados a través de la ONGEI a partir del 2011, el 27 de julio se aprobó el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información - La Agenda Digital 2.0. Para su formulación se realizaron talleres macro regionales de identificación de proyectos para el desarrollo de las TIC, un análisis comparado con países de la región y algunos países líderes del mundo, entrevistas a distintos actores y talleres de validación de las propuestas, Seguimiento y Evaluación del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información (CODESI). Esta Agenda plantea como visión llegar a ser una Sociedad de la

Información y Conocimiento, activa y productiva. Una sociedad integrada y democrática”.
(p.13-18)

Así mismo, Gonzalo, et al. (2015), afirma que las administraciones públicas, “en sus distintos niveles, implementan TIC en la provisión de servicios, modifican radicalmente la forma de interacción con los ciudadanos. Desde esta perspectiva, el gobierno se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año como consecuencia de un intercambio dinámico y permanente entre los diferentes actores e instituciones del Estado, el mercado y la sociedad civil. Es así en forma simultánea al avance tecnológico, la interconexión global crece exponencialmente y transforma los modos de vinculación social y de interacción con el medio urbano y rural.” (p.5).

Además, “la Política Nacional de GE está sustentada en políticas de gran envergadura como la Agenda Digital Peruana 2.0 en relación con los objetivos y estrategias planteados para lograr el desarrollo de la Sociedad de la Información en el primer Plan Estratégico de Desarrollo Nacional Plan Bicentenario 2021”. “El Gobierno Electrónico ha pasado de ser el concepto que inició la revolución tecnológica en las administraciones públicas a convertirse en una herramienta primordial, centrándose en el ciudadano, no solo impulsando una modernización institucional mediante el uso intensivo de las TIC en sus procesos internos, sino utilizándolas en el mejoramiento de la entrega de los servicios y trámites a los ciudadanos y empresas” según el decreto N°123-2018-PCM. Plan Bicentenario 2021.

A nivel local, parte esencial de este proceso de investigación de aplicación GE y Gestión Pública en la municipalidad distrital de Huaura se halla resultados negativos más aun en estos tiempos de crisis sanitaria. En la municipalidad distrital de Huaura, esta crisis desnudó la realidad de la institución, las carencias y falencias tanto tecnológico y humano, la falta de implementación de dispositivo tecnológico, como la computadora, internet, infraestructura, mantenimiento de equipo, innovación de equipos tecnológicos para

proporcionar servicios eficientes, además no tienen personal capacitado en manejo de las TICs, esto trae consigo deficiencia y lentitud en la gestión. Cabe mencionar que, la municipalidad cuenta con página web, donde la información que suben no es concreta. Por ende, esto trajo consigo demoras en trámites, paralización de obras, bajo capacidad gasto adquisitivo al aplicar el gobierno tradicional, todos estos han generado un alto índice de insatisfacción e incumplimiento. Lo cual es necesario pensar en GE como una herramienta para proporcionar servicios de manera eficiente, transparente, ágil, etc.

Teniendo en cuenta, la falta de transparencia, resistencia al cambio, falta de soporte técnico, capacitación, motivación, actualización e incentivos, así mismo la falta del perfil profesional para el puesto y/o área correspondiente, este problema se empieza a palpar en tiempo de crisis sanitaria, donde nos obliga a usar de manera rápida y sustancial la tecnología de información y comunicación TICs. Gobierno Electrónico “es la transformación y nueva forma de gobernar, que viene a ser un nuevo paradigma en la gestión gubernamental, lo cual es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las TICs, una nueva forma de administrar”.

Por consiguiente, la inadecuada gestión municipal y la falta de implementación y organización para transformar la municipalidad distrital de Huaura en una entidad moderna y digitalizada en manejo de estrategias en el sistema TICs. El óptimo cumplimiento de las metas propuestas a través de portales tramites, registros en línea, plataforma digital, así como portal de transparencia, según las normativas establecidas por ONGEI “La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática de la PCM”. De ser una entidad moderna, es importante trabajar de la mano de GE, con la herramienta tecnológica moderna, para mayor transparencia y simplificado en la gestión, e implementar y actualizar los paginas web y líneas de consulta, interactuar y capacitar más a la ciudadanía y los empleados, así mismo crear canales digitales, como por ejemplo mesa de partes digitales, notificaciones

electrónicas; tener capacidad de respuesta eficiente. Ya que, a través de la tecnología, la Municipalidad Distrital de Huaura generaría mayor inclusión, seguridad y crecimiento. Por ello es fundamental que tanto el GE y Gestión Pública trabajen de la mano.

“Frente a la complejidad de los problemas, los hombres no están desarmados. Ellos han labrado las herramientas que tan útiles les son hoy en día. En efecto, si el mundo cambia, también subsisten invariantes y similitudes en la naturaleza de los problemas con que se tropiezan los hombres. Olvidándonos de la herencia acumulada, nos privaríamos de palancas potentes y perderíamos mucho tiempo reinventando el filo del cuchillo para cortar la mantequilla. Es preciso mantener la memoria acerca de los métodos para enriquecerlos mejor”. (God, et, 2000, p.14).

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera el Gobierno Electrónico influye en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera la prestación de servicios a través de TIC influye en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020?

¿De qué manera la ciudadanía digital influye en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020?

¿De qué manera la dimensión relacional influye en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Demostrar de qué manera el Gobierno Electrónico influye en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar de qué manera la prestación de servicios a través de TIC influye en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.

Describir de qué manera la ciudadanía digital influye en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.

Analizar de qué manera la dimensión relacional influye en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.

1.4 Justificación de la investigación

El presente trabajo de Investigación está orientado demostrar de qué manera el Gobierno Electrónico influye en Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.

Justifica, ya que hoy en día el tener un Gobierno Electrónico, la gestión debe ser “eficiente, eficaz, transparente, simplificada, des centralista e integradora”, acorde con la Modernización actual. Sin embargo, se ha evidenciado deficiencias en la gestión por falta de manejo de las TICs en cuanto a la dirección. El esqueleto se realizó sobre la base del Sistema Administrativo tecnológico en base a la digitalización que son la distribución de la Administración Pública, por ende, en la presente investigación hay correlación entre G.E y Gestión Publica en la Municipalidad Distrital de Huaura.

Justificación Teórica: Se recopiló diversa información actualizada sobre las variables de estudio, con base en ello se elaboró un marco teórico conceptual que tendrá dos utilidades: servir como fuente de consulta y antecedentes de investigación.

Según Carrasco (2009), se refiere a “los resultados teóricos hallados los cuales pueden ser incorporados al conocimiento científico y a la vez sirven para complementar aspectos desconocidos entorno a las variables mencionadas.”

Justificación Práctica

Carrasco (2009), señala que esto “permitirá brindar a los gestores públicos una alternativa de solución a través del gobierno electrónico para que ayude a mejorar en la gestión pública. Por ende, aprobar y proponer la aplicación del gobierno electrónico en la gestión pública”.

Justificación Metodológica

Según Carrasco (2009), se sustenta “como los instrumentos de recolección de datos, de textos, decretos, artículos como es de Presidencia del Consejo de ministros, Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. Donde serán validados previamente por juicio de expertos, así como confiabilidad mediante el alfa de Cronbach para recoger datos sobre las variables Gobierno Electrónico y Gestión Pública”.

Justificación social

Carrasco (2009), afirma que “dará beneficios a los gestores de la administración de la Municipalidad distrital de Huaura, ya que queda demostrada la relación constante que existe entre el Gobierno Electrónico y Gestión Pública”.

Así mismo, En cualquier acción administrativa es necesario entender cómo se dan los procesos y actividades a fin de alcanzar un determinado objetivo. Hoy en día la actividad

administrativa es cada vez más exigente y necesita recurrir a estrategias cada vez más sofisticadas y menos laborioso, ya que los expedientes estarán sistematizados como entre otros objetivos.

1.5 Delimitaciones del estudio

Considero que mi investigación tuvo las subsiguientes delimitaciones:

Delimitación geográfica y/o espacial: esta investigación está comprendida dentro de la Región Lima, en la Municipalidad Distrital de Huaura.

Delimitación temporal: El factor tiempo, el periodo que comprende la investigación. La parte descriptiva de la investigación se realiza en el período del 2020 -2021, luego el estudio podría tener una vigencia, ello porque el avance de la tecnología y las concepciones en este tema serán superadas y cada vez son más sofisticados, cambiantes y exigentes.

Delimitación Social: Para la realización de esta investigación se trabajó con el equipo humano y dirección de la Municipalidad Distrital de Huaura.

1.6 Viabilidad del estudio

La investigación es viable ya que, subsisto con presupuesto auto financiado por el investigador; existen fuentes teóricas que respaldan la presente investigación, docentes especializados en la investigación, como asesores temáticos, estadísticos y también acceso a la población objetivo para aplicar los instrumentos de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Chacolla (2016), realizó estudio en Bolivia, “*Modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión de Centros Educativos del Departamento de la Paz*”, investigación para Optar: el grado académico de Licenciatura en Informática: Ingeniería de Sistemas Informáticos. Aprobada por la universidad Mayor de San Andrés la Paz Bolivia cuyo objetivo fue Diseñar un modelo de gobierno electrónico aplicado en un prototipo computacional para la gestión de centros educativos y acceso a la información de servicios de educación del Departamento de La Paz. Fue un estudio de nivel correlacional documental. Población con una muestra de 17 evaluadores el estadístico más apropiado es la prueba t. Con un valor de significancia de $\alpha = 0.05$, con n-1 grados de libertad. El valor de $t = -1.746$, de acuerdo a valores en la tabla de valores de probabilidad acumulada para la Distribución t-Student. El resultado de la presente investigación, propone un modelo para la gestión de centros educativos del Departamento de La Paz, el mismo está dirigido a los investigadores del área de ingeniería del software, este modelo sirve como guía en la implementación de sistemas de información al interior del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, una pauta de las consideraciones iniciales que se deben tomar en cuenta al momento de realizar el diseño de soluciones informáticas que brinden soporte a la gestión de centros educativos.

Martínez (2017), Realizo un estudio en México titulado, “*Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales México, Chile, Colombia y Uruguay*”, investigación para optar el grado académico en Administración Pública. Aprobada por la universidad Autónoma Del Estado De México Facultad De Ciencias Políticas cuyo objetivo fue describir “los principales hallazgos encontrados a partir de la evaluación de los 16 portales web municipales, se utilizarán tanto el método comparativo como los estudios de caso para describir y analizar los portales web en conclusión, queda evidenciado a través del modelo evolutivo de gobierno electrónico el avance de los gobiernos locales de América Latina, empero, existen algunos municipios que a pesar de contar con un grado de urbanización bueno, recursos económicos aceptables y una cantidad de población considerable, dejan de lado el aspecto digital de la gestión pública (front office y back office), tal es el caso del municipio uruguayo de Carmelo el peor evaluado en esta investigación”.

Guillen (2016), como señala en su proyecto, “*Hacia un Gobierno Electrónico para el Municipio de Santa Clara*”, en la Universidad Central Marta Abreu de las Villa, para optar un diplomado en gestión pública, Cuyo objetivo es Diagnosticar las características y la infraestructura de los organismos gubernamentales del municipio de Santa Clara hacia un Gobierno Electrónico. Descriptiva porque determina la importancia, tipologías y características fundamentales del Gobierno Electrónico, La población que se tuvo en cuenta para la investigación fueron los Directivos de los organismos gubernamentales del municipio de Santa Clara. En conclusión, Identificadas y caracterizadas las necesidades tecnológicas e intelectuales de los organismos gubernamentales, se puede decir que no se cuenta con la infraestructura, ni la capacidad necesaria para la implementación de un sitio de Gobierno Electrónico en el municipio de Santa Clara. La investigación presentó características

cualitativas donde se definió la metodología seleccionada para la realización del diagnóstico en el municipio de Santa Clara.

Morales (2017), en su tesis monográfica, *“Análisis del Acceso de la Ciudadanía a los Servicios Públicos según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico en el Gobierno Provincial de Tungurahua- Ecuador”*. Proyecto de Trabajo de Graduación Modalidad: TEMI. Trabajo Estructurado de Manera Independiente, presentado previo la obtención del título de Ingeniero en Sistemas Computacionales e Informáticos. Universidad Técnica de Ambato. Analizar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el plan nacional de gobierno electrónico, ejecutando un modelo sostenible que considere aspectos políticos, sociales y ambientales en el Gobierno Provincial de Tungurahua. El método Delphi, la población de la ciudad de Ambato con un total 329.856 habitantes, en conclusión. Según el plan de gobierno nacional del Ecuador el Gobierno Provincial de Tungurahua no cumple con los pilares que propone el plan, ya que el propósito es que los ciudadanos hagan uso de los servicios y así ahorren tiempo y dinero, pero para esto se debe cumplir con los objetivos las estrategias y soluciones, y el Gobierno Provincial de Tungurahua no cumple con las estrategias planteadas para cumplir los objetivos.

Lizardo (2018), realizo un estudio en Madrid, *“Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica”*, Tesis para Optar al Grado académico de Doctor en Gobierno y Administración Pública su objetivo fue determinar el grado de incidencia entre percepción de la corrupción y otras variables relevantes. Se seleccionarán los 18 países de Latinoamérica, a los cuales se les elaborará una ficha contentiva de las mediciones en materia de Gobierno, se aplicarán pruebas estadísticas inferenciales, como el coeficiente de correlación de Pearson y los modelos de regresión múltiple, para determinar relaciones causales entre las variables. En conclusión, las TIC han tenido un extraordinario avance en todas las esferas de la vida

humana, incidiendo en todos los órdenes, incluyendo en la forma en que la Administración Pública interactúa con los ciudadanos. De ese fenómeno no ha escapado América Latina donde, sin embargo, esa modernización del Estado no se ha traducido en una reducción de los niveles de percepción de corrupción que tienen sus ciudadanos.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Chucuya (2017), realizó un estudio en Puno-Perú, titulado “*modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión Municipal de la Provincia de Chucuito juli – 2016*”, tesis para Optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas aprobada por la Universidad Nacional del Altiplano Puno cuyo objetivo fue Implementar un Modelo de Gobierno Electrónico para optimizar la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Chucuito – Juli. La investigación fue de tipo de investigación experimental, El diseño de la investigación es el cuasi-experimental . La población será constituida por 43 trabajadores de la municipalidad y algunos ciudadanos. Se logró implementar exitosamente el Modelo de Gobierno Electrónico en la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Chucuito – Juli, recopilando un resultado favorable luego de realizar la prueba estadística, teniendo un grado de aceptación del 56% según la encuesta realizada a los trabajadores del municipio.

Quinte (2017), realizó un estudio en San Martín de Porres-Perú, titulado “*la Implementación del Gobierno Electrónico y la Gobernabilidad del Distrito de San Martín de Porres – Lima*”. Tesis para Optar el grado académico de abogado, aprobado por la universidad Peruana los Andes cuyo objetivo fue Establecer en qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima. Su investigación tipo de investigación es Básica o Teórica, Método Inductivo - Deductivo, nivel de investigación es explicativo, Diseño no experimental transeccional. La población de la presente investigación está conformada por 289 trabajadores, ciudadanos y funcionarios. En conclusión ¿Está Ud. de acuerdo en que la

implementación del Gobierno Electrónico influye mejorando el derecho de Acceso a la Información de los ciudadanos del Distrito de San Martín de Porres – Lima?, el 10.03% de los encuestados respondió que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 46.37% de los encuestados respondió que están de acuerdo y el 46.60% de los encuestados respondió que están totalmente de acuerdo en que la implementación del Gobierno Electrónico influye mejorando el derecho de Acceso a la Información de los ciudadanos del Distrito de San Martín de Porres.

Reynoso (2018), realizó un estudio en Chiclayo-Perú, titulado, “*La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017*”. Para optar el grado académico de licenciado en administración. Aprobada por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo-USAT cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión de la calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017. Investigación fue de tipo básica, diseño de investigación 60 descriptivo correlacional, método de investigación hipotética deductiva, enfoque Cuantitativa, la población a estudiar es 510 trabajadores que laboran en los diferentes órganos, unidades orgánicas y coordinaciones del Organismo de 66 Evaluación y Fiscalización Ambiental. Se observa que el 67,27% de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, consideraron inadecuado la implementación del gobierno electrónico, el 25,91% lo considera adecuado y el 6,82% muy adecuado. Se ha demostrado que la relación entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del OEFA durante el año 2017; es directa alta con un $Rho = 0.821$.

Fernandez (2017), realizó un estudio en San Martín Porres- Perú, titulado “*Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016*”. Tesis para Optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública. Aprobado por la

Universidad César Vallejo, Sede Lima. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de san Martín de Porres, 2016. Tipos de investigación experimentales y no experimentales. Diseño descriptivo correlacional, la población, la muestra de 384. Existe relación entre el gobierno electrónico y participación ciudadana se evidencia un coeficiente de correlación de $r=, 276$, con una $p=0.000$ ($p < .05$), confirmándose que existe relación significativa entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres – 2016.

Simón (2018), señala en su estudio en Yanacancha – Pasco-Perú, titulado “*Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*”, tesis para Optar: el grado académico de maestro en Ciencias de la Administración. Aprobada por la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Su objetivo fue determinar los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016, con la finalidad de proponer un Plan estratégico de gobierno electrónico. Tipo de investigación “Aplicada” de corte transversal retrospectiva, enfoque: mixto - descriptivo de manera correlacional causal, diseño la investigación no experimental, la población estuvo constituida por los 182 colaboradores internos de la municipalidad. Se ha logrado determinar que existe influencia significativa, conclusión, el gobierno electrónico y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, esta decisión se sustenta en el valor de significancia del anova, es decir cuyo valor se refiere a 0.0496 (tabla 10) por lo tanto una gestión pública depende de los factores externa, interna y relacional.

2.2 Bases teóricas

Gobierno Electrónico

En efecto, diversos autores y organizaciones pasan definir al Gobierno Electrónico: paso a citar los aportes más destacados:

OCDE (1998), Define como “la aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las Administraciones Públicas”.

Kaufman, et. (2014), Indica que “el Gobierno Electrónico “es aquello que facilita la entrega de la información necesaria al ciudadano con la finalidad de dar cumplimiento a sus intereses, vinculándose con la gestión pública y con diversos servicios que se relacionan con otras dimensiones donde el Estado se haga presente a través de la tecnología dejando de lado la distancia, y pérdida de tiempo con la finalidad de tener acceso a los servicios de forma activa”.

Carlos (2015), conceptualiza el Gobierno Electrónico “como una herramienta fundamental para modernizar la gestión pública en cuanto complementa y acompaña la gestión por procesos, apoya el seguimiento y evaluación e impulsa el gobierno abierto. Mediante el uso de TICs por parte de las instituciones del gobierno, transformando las relaciones con el ciudadano, empresas y otras agencias gubernamentales y que engloba los siguientes elementos” (p.247).

Criado, et. (2002), señalan que “es la adopción de las TIC por las Administraciones Públicas, como diferentes vías a través de las que se conectan e interactúan con otras organizaciones y personas, especialmente mediante sus páginas web, pero también a través del correo electrónico y otras herramientas como el teléfono móvil, los PDA, la vídeo conferencia, intranets, extranets, el cable, las ondas de radio, o el satélite”.

Criado, I. & Ramilo, C. (2001), Define que “el Gobierno Electrónico es la continua optimización de la prestación de servicios públicos, la participación democrática ciudadana y de la gobernanza mediante la transformación de las relaciones internas y externas a través de las tecnologías de la información y comunicación e Internet. Es necesario el establecimiento de una intranet gubernamental segura y una base de datos central para facilitar la cooperación y una interacción más eficiente entre las agencias gubernamentales;

debe existir la prestación de servicios públicos a través de Internet; aplicaciones de comercio electrónico para conseguir transacciones gubernamentales más eficientes, como para la contratación pública; y, con el fin de garantizar una mayor transparencia y rendición de cuentas de los gobiernos se debe implementar la democracia digital”.

[...] No hay una venia de definición de GE en la literatura mundial; es necesario la concepción de GE ay que ha acelerado por la coyuntura. El Banco mundial define “como el uso de las tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la eficiencia, la efectividad, la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno (tales como redes WAN, el Internet y computadoras móviles)”; las Naciones Unidas (ONU. E-Goverment development) puntualiza como “La utilización de Internet y el Word Wide Web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos”.

En suma, la CLAD (2007), Señala que “el (Gobierno Electrónico) y (Administración Electrónica), como sinónimos, a ambas consideran el uso de las TIC en los órganos de la administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Todo ello sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales” (p, 7).

Del mismo modo, todos estos conceptos definiciones se unen como elementos claves para precisar que el GE busca “fines públicos por medios digitales”.

A fin de concluir la revisión de la mencionada lista de opiniones de GE:

Está relacionado con la aplicación de las TIC e implica innovación en las relaciones internas y externas del Gobierno con otras agencias gubernamentales, con sus propios empleados, con las empresas y con el ciudadano, particularmente aplicaciones relacionadas con Internet .

Afecta a la organización y función de Gobierno en lo relativo al acceso y a la provisión de información gubernamental y a la prestación de servicios a sus ciudadanos, así como su participación en procesos políticos .

Busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales .

Dimensión 1: Prestación de servicios (a través de TIC)

Criado, et. (2002), su texto “Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública (Gobierno Electrónico)”. Señala “que los Gobiernos y Administraciones Públicas disponen de gran cantidad de datos e información que con el apoyo de las TIC puede ser procesada, distribuirse y ser accesible rápida y eficazmente. Desde el punto de vista de la prestación de servicios la información dentro de las Administraciones Públicas puede desempeñar diferentes roles”.

1. Prestación de servicio “es la información puede apoyar la gestión interna, que incluye información sobre el personal para la gestión de los recursos humanos, e información sobre el presupuesto o la contabilidad para la gestión financiera”.
2. La información puede apoyar la regulación, que supone información que guarda los detalles de los principales actores y entidades dependientes, sean personas, empresas, edificios, tierra, importaciones y exportaciones .
3. La información puede apoyar los servicios públicos, información que difiere de acuerdo con el servicio público en particular, educación (archivos sobre el personal educador), sanidad (informes sobre los pacientes), o transporte (información sobre los movimientos de los pasajeros).

4. Por ultimo, la información puede estar disponible públicamente, esto es, información que los gobiernos desean diseminar (informes de consultoría, detalles de políticas públicas o leyes y regulaciones), información que los gobiernos recopilan para luego darla a conocer (estadísticas demográficas o económicas), o información requerida para provisionarse (correspondencia, auditorías, documentos internos sobre políticas, respuestas a los ciudadanos, periodistas o políticos). Algunas de las aplicaciones TICs más utilizadas para la mejora en la prestación de los servicios públicos.

Hay que manifestar que el G.E se asocia a la prestación de servicios y a la capacidad de intercomunicación con los ciudadanos a través de los nuevos canales digitales que surgen de la implantación de las TICs. Aunque las páginas web son quizás su exponente más llamativo y extendido, cabe recalcar otro tipo de mecanismos como el correo electrónico, los foros de discusión, los chats o las votaciones on-line”.

Armas, R & Armas, A (2011), en su artículo, “Gobierno Electrónico: La dimensión externa e interna, la plasmación del gobierno electrónico en la dimensión externa se asocia a la prestación de servicios y a la capacidad de interacción con los ciudadanos a través de los nuevos canales de información y comunicación que surgen de la implantación de las TIC. Aunque las páginas web son quizás su exponente más llamativo y extendido, cabe no olvidar otro tipo de mecanismos como el correo electrónico, los foros de discusión, los chats o las votaciones en línea”. (p.10).

El ámbito de dimensión externa se clasifica en tres grupos:

- a) La vida cotidiana: “donde la administración asume un papel de articuladora del territorio, informando de los servicios de distinta índole que se encuentran en su marco espacial de referencia”.

- b) La administración a distancia, “con una clara orientación prestacional centrada en los servicios públicos que se ofrecen”.
- c) La vida política y a la participación, “en referencia a la naturaleza pública y política de las administraciones, abriendo nuevos espacios, más ágiles y permanentes, para el intercambio y la interacción entre ciudadanos y la dirección política de la organización pública”.

Dimensión 2: ciudadanía digital

Kaufman, E (2014) considera “que los ciudadanos deben tener acceso a la información mediante sus dimensiones, entre ellas tenemos la Dimensión acceso a la tecnología, que enfrenta las necesidades de los ciudadanos, a través de las instituciones públicas implementando sistemas modernos tecnológicos e informáticos con la finalidad de garantizar una gestión transparente, llevando presencia del Estado a través de los servicios que se vienen implementando, para que los ciudadanos se mantengan informados y así se rompa toda barrera burocrática, de tiempo y espacio; señaló que es importante que los ciudadanos se capaciten para poder acceder a la tecnología.”(p.31)

El Plan Bicentenario menciona que, el avance de las TICs abre un panorama para la sociedad, pero de forma intercomunicada”.

Implica crear responsabilidad en los ciudadanos para el desarrollo nacional, regional y local accediendo por medios digitales a información necesaria, participando en la administración de los recursos verificando si el gobierno cuenta con necesidades primordiales. Por otro lado, nuestra legislación se encuentra promoviendo de cierta manera la implementación de leyes que a través de la Dimensión marco regulatorio, se busca fortalecer la ciudadanía digital, la tecnología, marcos normativos y regulatorios para garantizar la participación de los ciudadanos. Aceptablemente es un derecho a exigir que el

egovernance se encuentre al servicio de los requerimientos del ciudadano siendo garantizados mediante una legislación clara sin vacíos legales mediante la cual se proteja la privacidad de los ciudadanos, así como los datos considerados personales.

La esfera de gobierno electrónico, “es la interacción, con la posibilidad de crear una red e intercambiar recursos con otros agentes del contexto social e institucional de referencia, tanto para la mejora de servicios y procesos de trabajo actuales como para la generación de nuevos. Esta dimensión tendría, para los gobiernos locales, un carácter esencialmente inter organizativo”.

Para facilitar el acceso para las actuaciones sobre el soporte físico de la extensión de la red, las intervenciones sobre las tarifas de conexión y facilitar el acceso a la población.

Gasparin, J. (2015), En este contexto “las políticas de Gobierno Electrónico ofrecen excelentes oportunidades para transformar a las administraciones públicas en instrumentos del desarrollo sustentable. Muchos gobiernos incorporaron el uso de medios electrónicos para proveer bienes y servicios en línea y mejorar los procesos internos de trabajo, modificando de manera sustancial los límites geográficos y espacio temporales en las formas de interacción con los ciudadanos”.

Dimensión 3: relacional

Armas, R & Armas, A (2011), en su artículo, “Gobierno Electrónico: Uno de los ámbitos de Gobierno Electrónico con mayor potencial se encuentra en la dimensión relacional, con la posibilidad de crear una red e intercambiar recursos con otros agentes del contexto social e institucional de referencia, tanto para la mejora de servicios y procesos de trabajo actuales, como para la generación de otros nuevos. Esta dimensión tendría, para los

gobiernos, un carácter esencialmente inter organizativo, en un sentido amplio, que incluiría desde otras administraciones hasta empresas y entidades sociales”.

El intercambio y la interrelación que favorecen las TICs tienen un papel clave para establecer protocolos de relación entre administraciones (Government to Government o G2G), entre administraciones y socios, tales como, las organizaciones que contribuyen a proveer servicios públicos o participan en su gestión (Government to Partners o G2P) y entre administraciones y empresas (Government to Business o G2B), en la provisión de bienes servicios, incluyendo desde la provisión de suministros, la construcción de infraestructuras o las actividades de consultoría, entre otros. (p.16).

“Esta dimensión se puede concebir siguiendo la idea de las extranets, donde una serie de agentes autorizados pueden acceder a ciertos espacios internos de las administraciones locales por razón de su especial relación de colaboración, de manera que la comunicación se hace más fluida y eficiente”. (p, 11).

Importancia en términos de Gobierno Electrónico

Concha, et. (2013), precisa que “la creación de un marco regulatorio que respalde y sustente el diseño, implementación, uso y evaluación de las TIC en el interior del propio Estado y en sus relaciones con otros actores sociales”. (p. 15).

Leyes marco:

Ley N°27658 – Ley Marco de la Modernización de la Gestión del estado.

Ley N°31170 – Ley que dispone la Implementación de Mesa de partes Digitales y Notificaciones Electrónicas en la Administración Pública.

Ley N°29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.

Ley N°27444 – Ley de procedimiento administrativo general.

Ley N°20091 – ley del silencio administrativa.

Texto Único Ordenado de la Ley N°27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Decreto Supremo N°043-2003-PCM.

Decreto supremo N°3251 – implementación de gobierno electrónico y software libre.

Portales web que utiliza Gobierno Electrónico en Gestión Pública como son:

Creación u organización de la ONGEI: “Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI)”.

Sociedad de la Información: “Crea la Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (CODESI) y sus modificatorias, Comisión Multisectorial para el Seguimiento y Evaluación”, «Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - la Agenda Digital Peruana». «Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - la Agenda Digital Peruana 2.0».

Estrategia de Gobierno Electrónico: “lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico, formulación y evaluación del Plan Operativo Informático de las entidades de la Administración Pública y su Guía de Elaboración. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública”.

Seguridad de la información: “Coordinadora de Respuestas de Emergencias a Redes Teleinformáticas de la Administración Pública del Perú (PeCERT)”.

Licenciamiento de software: “garantizar la legalidad de la adquisición de software en entidades y dependencia del sector público”.

Seguridad ciudadana: atribuciones del Ministerio del Interior (MININTER). El Título VII Gobierno Electrónico de orden interno y orden público.

Interoperabilidad: “Exoneran del pago de derechos, tasas o precios públicos a entidades que requieran información de otra entidad de la Administración Pública”.

Constitución de empresas en línea: “establece el uso de la Ventanilla Única del Estado a través del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas y se crea el Sistema Integrado de Servicios Públicos Virtuales”.

Como los Correos electrónicos, Portales, Páginas web, Dinero electrónico, Historias clínicas electrónicas, Firmas y certificados digitales. Banda ancha - fibra óptica, delitos informáticos, Voto electrónico, Archivos de documentos con valor legal – Microformas, Teletrabajo, Repositorios digitales, etc.

En la evolución del TICs, los procesos como los trámites, servicios y las transacciones de la administración pública basadas en procedimiento manual en papel, pasa a ser a procedimiento informático. Donde, el estado hace uso de las TICs, con el fin de simplificar procedimientos administrativos. Ampliar y hacer más eficiente y eficaz la prestación de

servicios públicos; difundir la información de interés para la comunidad abriendo canales de participación y aplicación de tecnología basada en Internet para, actividades comerciales y no comerciales en el seno de las administraciones públicas.

Elementos del Gobierno Electrónico

Contar con una élite de funcionarios y académicos.

Plantear una visión nacional compartida por los políticos y líderes de opinión.

La existencia de centros de investigación y excelencia respaldados por el gobierno.

Contar iniciativas de alcance nacional para buscar la eficiencia en los gastos relacionados con el uso de las TICs.

La construcción de una Supercarretera de la Información.

Contar con un Comité Presidencial Especial en Gobierno Electrónico.

Está vinculada con la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación donde implica innovación en las relaciones internas y externas de una administración con otras agencias gubernamentales, propios empleados, empresas y el ciudadano. Relativo al acceso a la información, prestación de servicios, trámites, participación ciudadana optimizando el uso de los recursos para lograr los objetivos gubernamentales. Es un medio y no un fin en sí mismo.

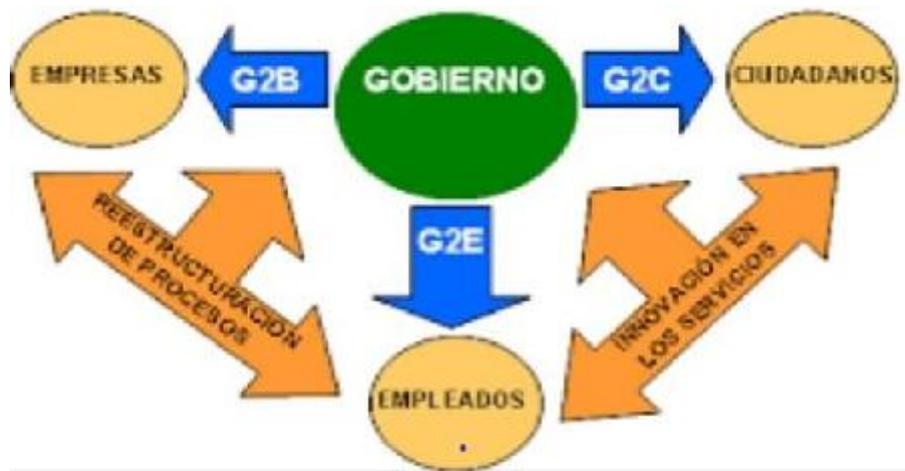
Es decir, cada funcionario de una institución desde la posición en que se encuentre debe conocer, identificar e impulsar las oportunidades para aplicar las TICs; aumentar los servicios para la población como en tiempos de crisis que se está viviendo en estos tiempos de Covid-19.

Tipologías de Gobierno Electrónico

OEA (2010), Gobierno Electrónico y el enlace con Gobierno y otros actores; sus interacciones:

- a). Gobierno a Gobierno (G2G):** Se pueden identificar todas las iniciativas y acciones de Gobierno Electrónico destinadas a generar y facilitar las relaciones intergubernamentales e intergubernamentales. Por ejemplo, el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).
- b). Gobierno a empresa (G2B):** Se pueden identificar iniciativas de Gobierno Electrónico que tienen por finalidad brindar, por medio de las TIC, servicios públicos y de información específicamente dirigidos a empresas. Por ejemplo, el portal del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE).
- c) Gobierno a ciudadano/usuario (G2C):** “Se pueden identificar iniciativas de Gobierno Electrónico destinadas a ofrecer servicios administrativos o de gobierno, información pública y nuevos canales de conexión a los ciudadanos. Por ejemplo, el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas PSCE”.
- d) Gobierno a empleados (G2E):** “Se pueden identificar iniciativas cuyo objetivo es prestar servicios o capacitar con el uso de las TIC a los empleados, agentes o funcionarios de la Administración Pública. Por ejemplo, los cursos virtuales impartidos por la Escuela Nacional del Servicio Civil SERVIR”. (p.11-16).

Fig.1



Fases del Gobierno Electrónico

Según (OEA 2010): señala cuatro fases:

- a). **Presencia** “Se pone en línea información de los distintos organismos del Estado. Por ejemplo: leyes, servicios, etc.”.
- b). **Interacción** “Se abre un espacio de comunicación de los ciudadanos y empresas con los organismos públicos. Por ejemplo, los portales web del Estado con servicio de consulta vía chat institucional como los proporcionados por la Defensoría del Pueblo, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), entre otros; o el reciente uso de las redes sociales por parte de las entidades públicas”.
- c) **Transacción** “Se puede realizar trámites en línea. Por ejemplo, con la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), el Servicio de Administración Tributaria (SAT), el Banco de la Nación, el RENIEC”, etc.
- d) **Transformación:** “Se establece un nuevo patrón de relación con el ciudadano y una nueva forma de operar de los organismos públicos. Por ejemplo, la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE). Transparencia e interactividad”. (p.16-20)

Características del gobierno electrónico

Inmaterialidad: En líneas generales, “las TICs realizan la creación casos sin referentes reales donde la información puede ser llevada de forma transparente e instantánea”.

Interactividad: Campo educativo, “mediante las TICs se consigue un intercambio de información entre el usuario y el ordenador”.

Interconexión: Es, “la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías como es el correo electrónico”.

Instantaneidad: “servicios que, permiten la comunicación y transmisión de la información, entre lugares alejados físicamente, de una forma rápida”.

Digitalización: “Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido, el proceso y transmisión de la información abarca todo tipo de información: textual, imagen y sonido”.

diferentes escritores conocidos señalan el efecto negativo de la proliferación de la información como problemas de calidad y la evolución hacia aspectos sociales en potencialidad educativa -económica, comerciales, lúdicos, etc.

Muchos señalan las posibilidades que brinda la TICs, suponen un cambio cualitativo en los procesos más que en los productos.

Penetración: sectores como, “culturales, económicos, educativos, industriales, etc.”, el impacto de las TICs no se refleja únicamente en un individuo, grupo, sector o país, sino que, se extiende al conjunto de las sociedades del planeta. Los propios conceptos de "la sociedad de la información" y "la globalización", tratan de referirse a este proceso. Así, los efectos se extenderán a todos los habitantes, grupos e instituciones

conlleando importantes cambios, cuya complejidad está en el debate social hoy en día.

Innovación: “Cambio constante en todos los ámbitos sociales”.

Automatización: Es la herramienta que permiten un manejo automático de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales.

Diversidad: La utilidad de las tecnologías puede ser muy diversa, desde la mera comunicación entre personas, hasta el proceso de la información para crear informaciones nuevas.

Competencias de gobierno electrónico

Paredes (2011), Señala que, “el Marco normativo institucional del gobierno electrónico en el Perú. Proponer la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, así como coordinar y supervisar su implementación. Coordinar y supervisar el desarrollo de los portales de las entidades de la Administración Pública para facilitar la interrelación de las entidades entre sí y de éstas con el ciudadano, con el fin de establecer la ventanilla única de atención. Administrar el Portal del Estado Peruano. Proponer los lineamientos de la política de contrataciones electrónicas del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado – SEACE”.

Formular propuestas para “impulsar el proceso de desarrollo e innovación tecnológica para la mejora de la gestión pública y modernización del Estado promoviendo la integración tecnológica. Fomentar una instancia de encuentro con representantes de la Administración Pública y del Sector Privado, con el fin de coordinar y potenciar los distintos esfuerzos tendientes a optimizar un mejor aprovechamiento de las nuevas tecnologías aplicadas a la modernización de la gestión pública”. (p.14).

“Coordinar y supervisar la integración funcional de los sistemas informáticos del Estado y promover el desarrollo de sistemas y aplicaciones de uso común en las entidades

de la Administración Pública. Brindar asistencia técnica a las entidades de la Administración Pública para la implementación de proyectos tecnológicos en materia de su competencia”. (p.14).

Beneficios de (E-Gob)

Fig. 2



Gestión pública

Merrien (1998), señala que “la teoría de la elección pública en su texto NGP simplifica que la tecnología de reforma administrativa, en la cual los funcionarios no buscan el interés general, sino maximizar su utilidad personal, es decir, satisfacer sus intereses personales”. (p.142).

También los economistas liberales o neoliberales “consideran que la NGP está asentada sobre dos hipótesis básicas con el objeto de reducir el Estado a la mínima expresión, dando lugar a dos limitaciones: la necesidad de introducir el mercado y la competencia en las Administraciones Públicas y la voluntad de dar poder al usuario de los servicios”. (p.144).

Teoría Económica

Hughes (2003), argumenta de que “el Sector Público está mal concebida, puesto que no todos los individuos se comportan racionalmente y no todos los problemas

gubernamentales son susceptibles de resolución a través de técnicas económicas, ya que éstas pueden presentar limitaciones ante ciertos problemas públicos”. (p.62).

Teoría de los Juegos

La incertidumbre proviene de no saber con certeza cuál va a ser el comportamiento de otro agente, generalmente no neutral sino antagónico, de cuya decisión dependen las consecuencias de las decisiones propias.

Torres (2016), señala que “la Gestión Pública es un proceso por el cual se establecen diferentes dependencias y organismos de la administración, que vigilan el cumplimiento ya sean de programas de trabajo, planes, proyectos, así como evaluar los mismos dando aportes de fortalecimiento y toma de decisiones”.

Fernández, et. (2008), señala que, “la Modernización de la Gestión Pública es una respuesta a la necesidad de adaptación de la administración pública al entorno socioeconómico reciente, puesto que el modelo tradicional de gestión pública no responde a los cambios que se van produciendo en los distintos países. Esta nueva forma de gestión origina un cambio de orientación y de cultura dentro de la organización, dirigida hacia el ciudadano como cliente y está basada principalmente en el ahorro y reducción de costes, en la evolución de las tecnologías y en la mejora de la cantidad y calidad de los servicios públicos”. (p.99).

PCM, SGP (2013-2021), Señala que, “es una política de estado que alcanza a todas las entidades públicas que lo conforman, sin afectar los niveles de autonomía que les confiere la ley. Compromete al poder ejecutivo, organismos autónomos, gobiernos descentralizados, instituciones políticas y la sociedad civil, a través de sus distintas organizaciones”. (p.6).

García, M. & García, R. (2010), definen como, “una corriente generada por los países desarrollados a inicios de la década de 1970, buscando sustituir la forma tradicional en que estaba organizada y entregaba los servicios públicos, en el cual la jerarquía burocrática, la

centralización, planificación, y control directo regían como principios, por una gerencia pública que tuviera como base la racionalidad económica que busca eficiencia y eficacia, es decir, pretende incorporar un enfoque gerencial en la administración pública” (p.5)

Así mismo García, et, (2007), afirman que “la nueva Gestión Pública busca crear una administración que sea eficiente y eficaz, a la vez que busque solucionar los verdaderos problemas de los ciudadanos, lo que se consigue introduciendo mecanismos que posibiliten la elección por parte de los usuarios, además del incremento de servicios de mayor calidad, sin olvidar los sistemas de control que permitirán la existencia de transparencia en todos los procesos, planes y resultados y favorecerán la participación ciudadana” (p.44)

SGP (2013), definió como, “aquella gestión enfocada a resultados al servicio del ciudadano, es decir, independientemente del nivel de gobierno, sus funcionarios se preocupan por conocer los principales problemas de la ciudadanía, transformando los insumos en productos con el fin de lograr una mayor satisfacción de la ciudadanía al menor costo posible” (p.27).

Se inspira en las transformaciones de las empresas, pero recogiendo características propias del sector público como vienen a ser la toma de decisiones, la rendición de cuentas y el interés público; igualmente se persigue ser una administración eficiente y eficaz, dando prioridad a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. Se debe mencionar, además, que desde el 2008 en nuestro país la gestión pública ha entrado en un proceso de modernización, tomando como modelo la gestión por resultados .

Así mismo, “la gestión por resultados es la estrategia que utiliza una gestión para dirigir sus funciones con miras a crear el mayor valor público que se pueda, para ello hace uso de los instrumentos o documentos de gestión que ha implementado el sector público, a fin de que los cambios sociales que benefician a la población se produzcan siendo estos equitativos y sostenibles”. (García, M. & García, R.2010, P.7).

MEF., SPP., y SEGEPLAN (2013), señala que, “la gestión por resultados es un enfoque de la administración pública que orienta sus esfuerzos a dirigir todos los recursos - humanos, financieros y tecnológicos- sean estos internos o externos, hacia la consecución de resultados de desarrollo, Es un enfoque diseñado para lograr la consistencia y coherencia buscadas entre los resultados de desarrollo de país y el quehacer de cada una de sus instituciones”. (p.2).

SEGEPLAN (2013), define como, “la gestión por resultados se enfoca en el ciudadano y en que sus necesidades primordiales sean satisfechas, buscando sustituir el modelo tradicional burocrático por una gestión que sea más eficiente y eficaz, la cual haga crecer el valor que otorgan las instituciones públicas a la sociedad a través de la mejora continua de la entrega de los productos, y de esta manera se logre un cambio real en las condiciones de vida del ciudadano”. (p.12).

Dimensiones de la gestión pública

García, M. & García, R. (2016):

1. “planificación para resultados” (planificación estratégica, operativa y participativa)
2. “presupuesto por resultados”
3. “gestión financiera, auditoría y adquisiciones”
4. “gestión de programas y proyectos”
5. “monitoreo y evaluación”

“La participación de los ciudadanos sea cada vez mayor, ello aumentará las probabilidades de que se pueda cumplir con el plan trazado y de que sus logros sean sostenibles en el tiempo; de lo contrario, si la mayoría está en desacuerdo con el plan, no se lograrán los resultados esperados”. (p. 25).

Dimensión 1: Formulación Estratégica

García, M. & García, R (2010), consideran que, “es necesario responder a tres preguntas: ¿dónde estamos?, para ello se debe analizar la situación socioeconómica del país valiéndonos de las encuestas estadísticas; ¿a dónde queremos ir?, lo cual está relacionado con las metas del gobierno vigente; y ¿cómo podemos llegar?, lo que nos lleva a analizar las diversas propuestas existentes a fin de conseguir los objetivos y optar por los que consideremos sean más acertados y eficientes. Este pilar o dimensión está compuesto por tres caracteres: estratégico, operativo y participativo. El carácter estratégico parte de una visión clara del futuro, y para ello debe plantearse cuáles son sus objetivos, identificarlos, priorizarlos y jerarquizarlos; asimismo, definir la estrategia a seguir. La gestión debe tener una visión, que sea en un primer momento de mediano plazo y posteriormente, de largo plazo (mayor a 10 años). El carácter operativo está ligado a lo que se tiene que hacer para conseguir tales objetivos, a través del diseño de los productos y los procesos, y el cálculo de los insumos que se requerirán para concretar los objetivos propuestos en el ejercicio estratégico”. (p.25)

Asimismo, “es necesario utilizar y dirigir nuestros recursos, ya sean económicos, técnicos y humanos con el fin de realizar las propuestas planteadas, coordinando la labor de las instituciones y entidades involucradas. El carácter participativo requiere se considere la opinión de los actores relevantes de la sociedad al momento de decidir hacia dónde queremos ir y cómo debemos hacerlo, puesto ello otorga legitimidad, apropiación y credibilidad al plan del gobierno”. (p.23)

Kaufman, & García (2015), afirman que “la planificación tiene que ser al mismo tiempo estratégica, operativa y participativa la misma que debe concretarse en un plan de gobierno cuya visión sea para todo lo que dure su gestión, integrándose con el presupuesto y estar a disposición del público”. (p.12).

Estos tres caracteres señalados anteriormente son importantes en todo gobierno y en cualquier nivel; si en la gestión se planteara estas preguntas se tendría claramente fijado los objetivos estratégicos y las metas a las que se quiere llegar, así como los procesos productos e insumos que se necesita. Lo que conlleva a la formulación de un plan de trabajo de mediano plazo de lo que tantas gestiones carecen.

Dimensión 2: Presupuesto por resultados o Gestión por resultados

Tavares y Berretta (2006), citado en García, M. & García, R., (2010), señalan “que el presupuesto por resultados provee de recursos a las entidades a fin que los usen en insumos y así producir una cantidad ya prevista de productos; los que al mismo tiempo, producirán ciertos resultados en la sociedad, también sirve de guía a la población al brindarnos más información sobre lo que se realiza en las entidades públicas, quién produce estos bienes, la cantidad que se produce, los resultados que se piensa obtener y el gasto que genera lograr tales resultados”. (p.38).

SGP, (2013), “Al ser una de las preocupaciones principales de la gestión pública la satisfacción de los ciudadanos, el PPR orienta sus funciones de acuerdo con los productos que la ciudadanía piensa recibir, con ello se contribuirá al gran cambio en la gestión pública, obteniéndose mucha más eficiencia respecto a lo económico, logrando que el equilibrio fiscal se mantenga, y haciendo que las instituciones públicas fortalezcan su articulación entre ellas”. (p.30).

Para implementar el PpR se debe tener en cuenta los siguientes indicadores:

- a) Que haya un presupuesto estructurado con base en programas.
- b) Un marco presupuestario de mediano plazo.
- c) Evaluación de la efectividad del gasto.
- d) Incentivos para la gestión efectiva del gasto
- e) Rendición de cuentas.

Estos indicadores son instrumentos importantísimos de la gestión por resultados, ya que su objetivo es que el proceso presupuestario se desempeñe según los principios y métodos de la gestión por resultados. Con este instrumento se cambia la forma de hacer el presupuesto puesto que parte de una integración entre la planificación y el presupuesto, así como del planteamiento de las acciones en función a los problemas y necesidades, de la población.

Dimensión 3: Gestión financiera pública

Makón (2000), citado en García, M. & García, R., (2010), define que, “la gestión financiera pública es el conjunto de elementos administrativos de las organizaciones públicas que hacen factible el poder captar recursos y que con su empleo se logrará captar los objetivos y metas que el sector público ha establecido”. (p.50)

García, M & García, R (2010), Señalan que, “la gestión financiera pública está compuesta de tres aspectos vinculados entre sí: la gestión financiera, el sistema de adquisiciones y la auditoría interna y externa”.

Gestión Financiera, “sus componentes deben estar interrelacionados y tener coherencia entre ellos, algunos de ellos son el presupuesto, la contabilidad, la administración de la deuda y la administración del efectivo, los cuales deben actuar de manera integrada; de lo contrario se fragmentará y duplicará la información, se dificultará el uso de los datos en los procesos de planificación y de administración del presupuesto, así como no habrá claridad en las transacciones fiscales; facilitándose, por lo tanto, los actos de corrupción, disminución en la capacidad de gestión y una rendición de cuentas limitada”.(p.51).

De lo expuesto, se desprende que la gestión financiera pública se convierte en un instrumento esencial de la gestión pública, ya que sin ella no se podría captar los recursos que toda gestión necesita si desea poder cumplir con sus objetivos y metas propuestos, es más es necesario que sus componentes estén relacionados entre sí y para ello tenemos el

Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF, que optimiza así el manejo de los recursos.

Características de la Gestión Pública

Correa, R. & Criollo, P. (2009), Señalan que “estos materiales sobre la NGP habrían servido para guiar los resultados esperados por el Gobierno Electrónico. Se parte del hecho de que la propia incorporación de las TIC en las Administraciones Públicas es una de las características normativas propuestas por algunos de los materiales guía o promocionales. En todo caso, han sido muy numerosas las doctrinas de índole normativa que han intentado guiar esos procesos de cambio en las Administraciones Públicas, así como de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos. Sin embargo, sólo algunas sintetizan los rasgos que han guiado a las organizaciones reformadas del sector público bajo el auspicio teórico de la NGP, y a través de los cuales se podrían describir muchos de los proyectos de Gobierno Electrónico. Algunas de esas doctrinas o características serían las siguientes”. (p.34).

Separación política/administración, decisión/gestión o gestión directa profesional (hands-on) en el sector público y en los puestos superiores. Ello supone un control activo, visible, discrecional por personas identificables en el ápice estratégico (free to manage). Esta doctrina se conecta con la rendición de cuentas, que requiere una clara asignación de responsabilidades por las acciones, y no una difusión del poder. Además, sustituye al énfasis enorme en las habilidades para las políticas y reglas, y no en la gestión activa. (p.34).

Evaluación del rendimiento o estándares explícitos y medidas de rendimiento. Implica una definición de metas, objetivos, indicadores de éxito, preferiblemente expresados en términos

cuantitativos, especialmente para los servicios profesionales. La rendición de cuentas requiere un claro establecimiento de metas, la eficiencia requiere una observancia estricta de los objetivos. Este planteamiento sustituye a la proliferación de normas y estándares cualitativos e implícitos. (p.34).

Orientación a los resultados o mayor énfasis en el control de los productos (outputs). Supone una asignación de recursos y recompensas ligadas a la medida del rendimiento y una ruptura de la gestión de personal centralizada y a la medida de la burocracia. Se adivina una necesidad de acentuar los resultados sobre los procesos, sustituyendo el énfasis en el procedimiento y el control.

Agencialización o salto hacia la desagregación de unidades en el sector público. Esta doctrina implica una ruptura de antiguas unidades monolíticas, como consecuencia de la necesidad de crear unidades gestionables, separar intereses de provisión y producción, ganar ventajas de eficiencia en el uso de acuerdos de contrato o franquicia dentro y fuera del sector público. En ese sentido se opone a creer que el sector público debe ser uniforme e inclusivo para ser controlable, sin que el control se quede corto ni sea redundante.

Competencia o transformación hacia una mayor competición en el sector público. Esta característica lleva a un movimiento hacia contratos a plazo y procedimientos de oferta, promoviendo la rivalidad como la llave para reducir costes y mejorar estándares,

de manera que la flexibilidad, la independencia y las transacciones de bajo coste requieren contratos de personal poco especificados y provisión ilimitada (open ended).

Privatización es, “un desplazamiento del estilo militar (militar y style) de la ética del servicio público o una mayor flexibilidad en las recompensas. En ese sentido, supone una sustitución del énfasis en la ética del sector público, la contratación y pagas fijas, el modelo de empresario fijo, una estructura de recursos humanos fija, o puestos de trabajo de por vida”.

Además, la Administración Pública individual dentro del sector público reformado bajo la influencia de la NGP, mostrando un enfoque distintivo y amplio.

- “Timonea, no rema (steer, not row); significa más atención a la estrategia y menos al cumplimiento”.
- “Actúa de manera estratégica”.
- “Busca usar mecanismos de mercado donde es posible, o bien a la manera de cuasi-mercados, para introducir competencia entre proveedores públicos, o bien externalizando o privatizando servicios”.
- “Busca partenariados inter organizativos, dentro del propio sector público, o con el sector privado, sea con o sin ánimo de lucro”.

Importancia de Gestión Pública

Gestión Pública tiene como función, gestionar y administrar los recursos del Estado o aportes tributarios de los contribuyentes para brindar servicios de calidad dirigidos a satisfacer las necesidades del pueblo como educación, salud, seguridad, etc. En la actualidad

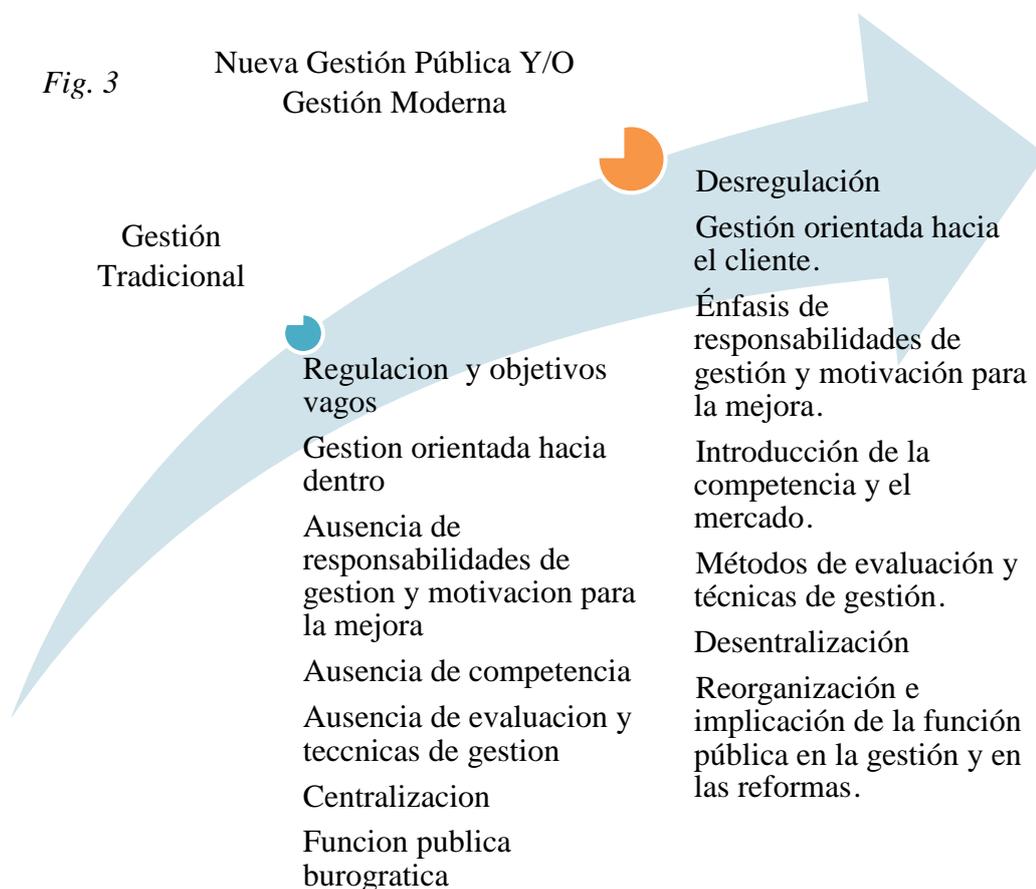
el funcionamiento del aparato público también tiene otra misión de generar un buen entorno que fomente el desarrollo y la inclusión social en el país.

Según la PNMGP (2012), publicado por **SERVIR** “una gestión pública sea considerada positiva debe cumplir los siguientes parámetros, Orientada al ciudadano, Eficiente, Descentralizada, Inclusiva, Abierta”.

“Los esfuerzos por mejorar la gestión pública en el Perú son numerosos, pero por lo general no responden a una orientación estratégica y muchas veces se desarrollan de manera aislada y desarticulada, lo cual origina que no se haya cambiado sustantivamente el desempeño global del Estado de manera positiva”.

En el presente el país demanda un “Estado moderno y flexible” que esté al servicio de la ciudadanía, concibiendo servicios o intervenciones como expresiones de derechos del pueblo.

Tipos de Gestión Pública



Fuente: Elaboración propia

Beneficios

Fig.4



Fuente: PCM

2.3 Bases filosóficas

El sustento filosófico de la presente investigación descansa en los aportes de los pioneros de la filosofía como son: Aristóteles, Platón, Martin Lutero, Nicolás Maquiavelo, Thomas Hobbes, Robert de Montesquieu, Carlos Marx, Max Weber. Señala que, es importante que revisemos algunos de estos conceptos, para posicionarnos de quienes han sido los aportes y de donde es que vienen todas estas tendencias de lo que es la Gestión Pública.

Hood (1996), se basa “en redes y computadores como parte del núcleo de la tecnología de la Administración Pública ha creado nuevas posibilidades para realizar la visión weberiana del cálculo, la medida y el seguimiento de la norma, el núcleo de la actividad burocrática. Los desarrollos tecnológicos de hoy permiten que el alcance limitado, para la época en que weber expuso estos planteamientos, hoy puedan ser plenamente realizables. En el espíritu de la burocracia weberiana late la idea de los indicadores de gestión y de los centros de coste, por medio del control y la evaluación de los mandatos”. (p.485)

Se puede afirmar que, “la tecnología de la información nos acerca a la visión weberiana del tratamiento impersonal (e inflexible), basado en las reglas, en los casos y con sistemas de control minucioso”. (p.486).

Barzelay & Hood (1996), citado por García, I. (2007) En su texto “nueva gestión pública: evolución y tendencia. resalta nuevamente a modo de conclusión que la nueva gestión pública como filosofía administrativa, fundamenta su argumentación en la relevancia de los cambios culturales para el logro de resultados, respecto a los diferentes problemas prácticos de la Administración. En términos de su capacidad y grado de movilidad, flexibilidad y de aporte organizacional más que de su relación organizacional de estabilidad y membrecía”. (p.71).

Según Ramío Matas (2001), son dos enfoques:

El enfoque neo público

“Pone especial atención en la repolitización, la racionalización y el control de la externalización de los servicios públicos, la participación ciudadana y la ética en la gestión pública”. (p.88).

Los principios básicos de igualdad: participación, cultura pública, regulación y rígido control de los servicios públicos externalizados esto se utilizan para justificar la imposibilidad de alcanzar una gestión flexible, eficaz y eficiente.

El enfoque neo empresarial

“Pone énfasis en la economía, la eficacia y la eficiencia de las entidades públicas, al mismo tiempo que propone una clientelización de los ciudadanos”. (p.99).

Altaba, E. (2010), señala que “la filosofía de la Nueva Gestión Pública propicia una profunda revisión de todo lo público, pasando de una gestión burocrática, orientada a las propias necesidades y perspectivas de los burócratas, a una pos-burocrática, orientada al cliente por medio de añadir valor mediante la mejora continua de los procesos, midiendo y analizando los resultados. Por proceso se entiende una serie de actividades que, tomadas conjuntamente, producen un resultado valioso para el cliente”. (p.149).

2.4 Definición de términos básicos

Eficiente: según **Ramírez (1987)**, “es el logro de las metas propuestas al menor costo, el menor esfuerzo y el máximo de rendimiento”.

Transparencia según Kaufman (2014), “es el uso oportuno y confiable información económica, social y política, accesible a todos los ciudadanos. Cuatro componentes de transparencia de la información: accesibilidad, relevancia, calidad y confiabilidad”.

Modernización: según **Contreras (2014)**, “Es un proceso de cambio social integral, como innovación permanentemente autopropulsada hacia el progreso es también proceso de cambio que lleva a ella, es altamente inestable. La modernización se expresa en procesos tales como la urbanización, industrialización, secularización, democratización e intensificación de las comunicaciones”.

Municipalidad: Según **Pérez (2015)**, “es el organismo que administra una comuna, cantón o distrito. Está encabezada por un alcalde o presidente municipal y un concejo, todos elegidos por votación popular”.

Calidad: según **Juran (1993)**, “la calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad)”.

Gestión: según **Chiavenato (2006)**, “es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible”.

Gobierno según la Constitución del Perú (1993), “asume las responsabilidades del poder ejecutivo y concentra el poder político para conducir a una determinada sociedad”.

Inclusivo: según UNESCO (2005), “la Educación Inclusiva se puede entender como el afrontamiento y la respuesta a las necesidades de todos los estudiantes, por medio de la participación en el aprendizaje, en eventos de carácter cultural que garantiza los derechos y la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos”.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

El gobierno electrónico influye significativamente en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.

2.5.2 Hipótesis específicas

La prestación de servicios a través de TIC influye significativamente en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.

La ciudadanía digital influye significativamente en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.

La dimensión relacional influye significativamente en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
1 VARIABLE INDEPENDIENTE GOBIERNO ELECTRONICO	1. Prestación de servicio (a través de TIC)	Nivel de servicio	1 – 11
		Uso TICs	
		Impacto en la gestión progreso en la gestión	
	2. Ciudadanía digital	Formas de contacto	12 – 18
		Mecanismos de participación	
		Consultoría	
		Información abierta de gobierno	
	3. Relacional	Facilidad de intercambio de información	19 – 26
		Mejora en el servicio	
		Mejoras en el proceso	
Transparencia			
2 VARIABLE DEPENDIENTE GESTIÓN PÚBLICA	1. Formulación Estratégica	Visión y metas	1 – 8
		Objetivo	
		Participativo	
		Plan de trabajo	
	2. Gestión por resultados	Función de la gestión administrativa	9 – 16
		Marco presupuestario	
		entendimiento de políticas y planes	
		forma de liderazgo	
		Incentivos (para la dirección efectiva de los gastos)	
	3. Gestión financiera	Presupuesto participativo	17 - 26
Fiabilidad			
Sistema de información			

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Para la presente investigación se realizaron los procedimientos y estrategias necesarias. luego se prosiguió a teorizar cada variable con sus respectivas medidas.

La investigación es, “diseño no experimental de enfoque cuantitativo mide las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas ya sean con métodos estadísticos estableciendo una serie de conclusiones respecto al método hipotético deductivo. Hernández”. (2014).

Tipo de estudio

Según la indagación, “es de tipo correlacional su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables en un contexto específico y se dirige a la comprobación de hipótesis”. Hernández (2014).

Nivel de investigación

“Es aplicada, ya que se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad, es importante contar con aporte de las teorías científicas, que son producidos por la investigación básica”. (Carrasco, 2005).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Monje (2011), Sostienen que, “la población o universo es el conjunto de objetos, sujetos o unidades que comparten la característica que se estudia y a la que se pueden generalizar los hallazgos encontrados en la muestra (aquellos elementos del universo seleccionados) para ser sometidos a la observación”. (p.25).

La población en estudio está conformada por 162 colaboradores ediles.

Cuadro de asignación del personal

Clasificación de cargos	Cantidad
Funcionario publico	1
Empleado de confianza	18
Servidor público-directivo superior	1
Servidor público-ejecutivo	14
Servidor público – especialista	55
Servidor público – apoyo	73
Total, de trabajadores	162

3.2.2 Muestra

Hernández, et. (2014), señala que, "la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población". (173).

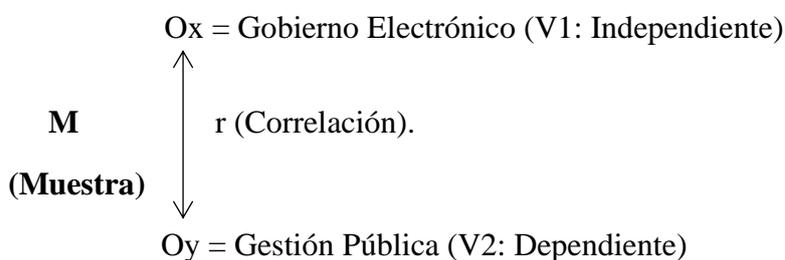


Figura gráfica de la relación de las variables.

Fuente: Elaboración propia.

Tuckman (1978), Donde “M es la muestra de los administrativos de la municipalidad distrital de Huaura, los sub índices x, y en cada O nos indican las observaciones obtenidas en cada una de las variables distintas: X, Y; finalmente la r hace mención a la posible relación existentes entre las variables estudiadas”. (p. 147).

Tamaño de la muestra

Para recolección de información sobre los administrativos de la municipalidad distrital de Huaura, se empleó el método y fórmula de Dennis, R. Cálculo de Tamaño de Muestreo.

Fórmula del tamaño de muestra:

Ecuación:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{2(-1) + 2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

Z = 1.96, desviación estándar según el nivel de confianza que vienen a ser el 95%

E = 0.05, Margen de error vienen a ser el 5%

P = 0.5, Probabilidad de ocurrencia de casos que vienen a ser 50%

Q = 0.5, probabilidad de no ocurrencia de casos que viene a ser el 50%

N = tamaño de la población es de 162 colaboradores

n = tamaño de la muestra

Z=95% (1,96)

Remplazando:

E=5% (0.05)

P=50% (0,5)

Q=50% (0,5)

N= 162

n= 67

$$= \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 162}{0.05^2(162-1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$= 114$$

$$= \frac{114}{1 + \frac{114}{162}} = \frac{114}{1 + 0.7037} = \frac{114}{1.7037} = 66,91 \approx 67$$

3.3 Técnicas de recolección de datos

Técnicas a emplear

Cada indicador se formuló preguntas según las variables correspondientes:

Cuestionario: “Es una serie de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos”. Feria, et, al (2020).

La encuesta: Feria, et, al (2020), “la encuesta permite observar y registrar características en las unidades de análisis de una determinada población o muestra” (p.41).

Entrevista: “Es una conversación, es el arte de realizar preguntas y percibir respuestas”. (Denzin y Lincoln. 2005, p.121).

Observación: “Es un recurso utilizado para adquirir conocimientos, para recopilar datos e información a través de los sentidos; asimismo, para observar hechos reales y a los actores sociales en el contexto real”.

Según Carrasco (2005), complementó que se trataba de un “proceso sistemático de un objeto, un suceso, un hecho o conducta humana con el designio de procesarlo y transformarlo en información” (p.282).

La misma que permitió acopiar datos precisos; fiables del trabajo realizado en el ambiente de investigación.

Gobierno Electrónico: el programa aplicado a los trabajadores ediles de la municipalidad integrado por 26 preguntas. **(anexo 1).**

Gestión Pública: El formulario aplicado a los trabajadores de la municipalidad integrado por 26 preguntas. **(anexo 2).**

Fichas bibliográficas: es usada para compilar y organizar la información relacionada a las variables de la investigación, utilizándose como fichas bibliográficas, hemerográficas, etc.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Se determinó el nivel que evalúa el Gobierno Electrónico y su influencia en la gestión pública en la dicha entidad. La validación se realizó con los siguientes procedimientos:

- a) **Validez de Contenido:** Es el análisis de la teoría relacionada al Gobierno Electrónico y su influencia en la gestión pública de los trabajadores que integran la muestra. Tomándose aspectos específicos de los ítems.
- b) **Juicio de Expertos:** Para proporcionar mayor valor a la herramienta se buscó a cinco expertos en gestión administrativa para la revisión de los instrumentos y dar acertadas correcciones y análisis respecto al contenido, la enunciación de ítems ampliación y ajuste de las mismas. **(anexo 3).**
- c) **Prueba Piloto:** Su aplicación favoreció al boceto y estructura del instrumento a aplicar a los integrantes de la muestra. **(Anexo 4).**

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

procesamiento Manual: “En esta investigación para implantar de la relación existente entre las variables mencionadas, se utilizaron los instrumentos detallados en el Anexo”.

Procesamiento Electrónico: En seguida de la aplicación de los instrumentos instaurar el enlace entre las variables. Se trabajó con el software SPSS versión 26, Microsoft Excel, clasificándose los ítems y calculándose los resultados, representándolos en gráficos de barra. Lo que nos

permitió enunciar los datos en proporciones para la interpretación de los datos logrados. También, se tuvo en cuenta, la contribución del marco teórico y el propósito del estudio para interpretar los resultados con las conclusiones y recomendaciones oportunas.

Técnicas Estadísticas: La exposición se efectuó por medición estadística explicativo con una prueba de hipótesis, lo que nos llevó a realizar inferencias de los resultados. Para probar la hipótesis general y las hipótesis específicas se aplicaron la prueba estadística no paramétrica Correlación por rangos de Rho de Spearman, en donde los valores si son mayores indican la relación positiva.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 5

Datos Generales		Recuen to	% de N frecuencia valida
Género	Masculino	22	32,8%
	Femenino	45	67,2%
	Total	67	100,0%
Profesión	Administrador	17	25,8%
	Contador	12	18,2%
	Asistente social	5	7,6%
	Comunicador social	3	4,5%
	Ingeniero	10	15,2%
	Otros	19	28,8%
	Total	66	100,0%
	Grado o instrucción	Bachiller	19
Técnico		13	19,4%
Título		24	35,8%
Maestría		10	14,9%
Doctorado		1	1,5%
Total		67	100,0%
Edad	20 – 30	26	38,8%
	31 – 40	17	25,4%
	41 – 50	18	26,9%
	51 a mas	6	9,0%
	Total	67	100,0%
Tiempo de servicio	1 – 2	25	37,3%
	3 – 5	18	26,9%
	6 – 7	6	9,0%
	8 – 9	4	6,0%

10 a más	14	20,9%
Total	67	100,0%

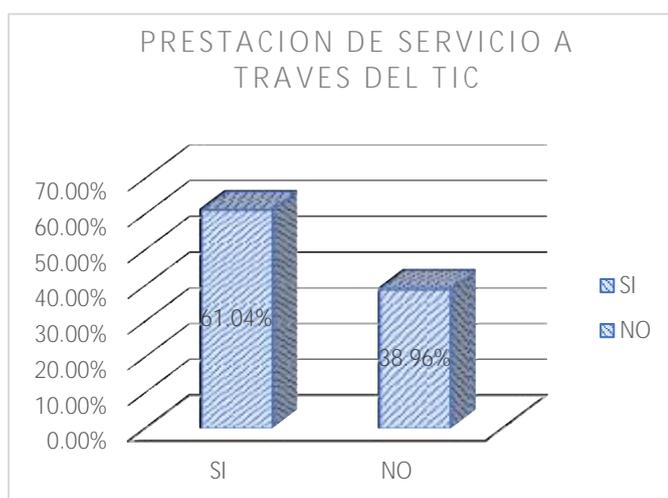
INTERPRETACIÓN: en la tabla 5 vemos que, el 32.8% de los trabajadores ediles son masculinos y el 67.2% son femenino. Profesión el 25.2% son administración, el 22.2% de diversas carreras, el 18.2% contadores, el 15.2% ingenieros y el 7.6% son trabajadoras sociales, Grado de instrucción el 35.2% son titulados, el 28.4% bachilleres, el 19.4% técnicos, 14.4% maestría y el 1.5% con doctorado. Edades fluctúan, el 33.2% tiene entre 20 a 30 años y el 25.4% fluctúa de 31 a 50 años. Así mismo el Tiempo de servicio, el 37.3% vienen laborando entre 1 a 2 años y el 26.9% de 3ª 5 años el 20.9% trabajan más de 10 años.

Tabla 6: Variable 1: Gobierno Electrónico
Dimensión 1:

Prestación de servicios a través del TICs	SI	NO	Total
¿Los servicios de la municipalidad son mejores con la innovación tecnológica?	76,1%	23,9%	100,0%
¿Los servicios de la municipalidad son más rápidos con el uso de las TIC?	74,6%	25,4%	100,0%
¿Percibe que los ciudadanos están satisfechos con los servicios que brinda la municipalidad a través de TIC?	52,2%	47,8%	100,0%
Cree usted que, ¿la utilización de TIC optimiza sus labores	68,7%	31,3%	100,0%
¿La municipalidad cuenta con canales de información y comunicación?	37,3%	62,7%	100,0%
¿Los trabajos han mejorado con el gobierno electrónico es decir (con la herramienta tecnológica)?	76,1%	23,9%	100,0%
Cree usted que, ¿la TIC es óptimo en los procesos internos?	68,7%	31,3%	100,0%

¿Los trabajadores están preparados en la demanda del gobierno electrónico?	26,9%	73,1%	100,0%
¿La municipalidad ha reducido el gasto público con el uso de la TIC?	34,3%	65,7%	100,0%
¿La municipalidad difunde la información sobre los servicios en línea?	34,3%	65,7%	100,0%
¿La municipalidad ha implementado nuevos canales tecnológicos en estos tiempos de pandemia?	26,9%	73,1%	100,0%

Figura 5

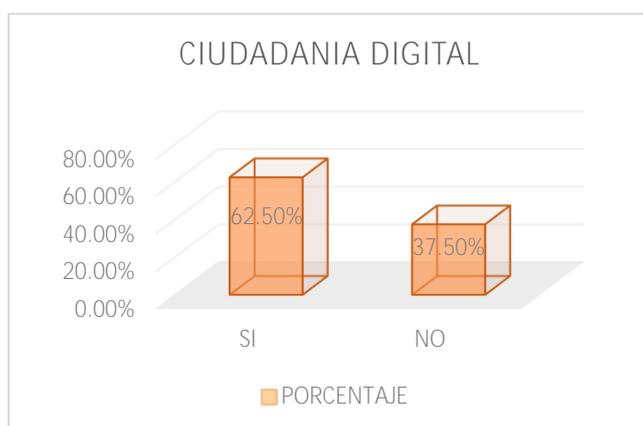


INTERPRETACIÓN: en la fig. vemos que, el 61.04% de los trabajadores ediles manifiestan que es favorable nuevos canales tecnológicos, es decir, que los servicios son más eficientes, es óptimo los procesos internos y externos, optimiza los trabajos y que también han implementado nuevas canales de información en tiempos de crisis sanitaria de Covid-19 y que se han reducido los gastos, mientras el 38.96% afirman que les falta fortalecer estos servicios a través del TIC.

Tabla 7: Dimensión 2:

Ciudadanía Digital	SI	NO	Total
¿La municipalidad ha creado canales de comunicación para el acceso inmediato para los ciudadanos a través de TIC?	26,9 %	73,1%	100,0%
¿la municipalidad facilita fuentes de información a través de su página?	49,3 %	50,7%	100,0%
Cree usted que, ¿los procesos son rápidas y fiables con TIC?	64,2 %	35,8%	100,0%
Considera usted que, ¿la implementación del voto electrónico generaría mayor y segura participación ciudadana?.	56,7 %	43,3%	100,0%
Considera usted que, ¿la apertura de la información genera mayor legitimidad institucional?	62,7 %	37,3%	100,0%
Considera usted que, ¿todas las actividades de la entidad son publicadas en su página web?.	79,1 %	20,9%	100,0%
Considera usted que, ¿el cambio abierto de información entre áreas e instituciones contribuye a la agilidad en los procesos y/o trámites?.	83,6 %	16,4%	100,0%

Figura 6

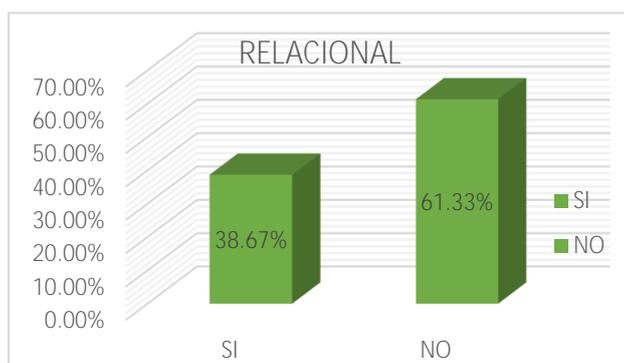


INTERPRETACIÓN: en la fig. vemos que, el 62.50% de los trabajadores ediles manifiestan que la municipalidad si ha creado canales de comunicación donde facilita y es rápida donde hay un intercambio de información entre áreas para acelerar los procesos de trámites, mientras que el 37.50% afirma que falta fortalecer estas canales de comunicación y difusión.

Tabla 8: Dimensión 3:

Relacional	SI	NO	Total
¿los trabajadores en la municipalidad interactúan con otras áreas de trabajo?	65,7%	34,3%	100,0%
¿Comparto recursos e información con otras instituciones del Estado?	28,4%	71,6%	100,0%
Cree usted que, ¿la TIC ha creado la automatización del trabajo en la entidad?	71,6%	28,4%	100,0%
¿Con el gobierno electrónico los usuarios pueden realizar trámites en línea de manera segura?	65,7%	34,3%	100,0%
Cree usted que, ¿la municipalidad cuenta con la digitalización de información, es decir, capacidad de almacenamiento?	37,3%	62,7%	100,0%
¿Es posible la interacción e interoperabilidad entre las entidades?	70,1%	29,9%	100,0%
Considera que, ¿con la TIC se hace minimización de los tramites?	80,6%	19,4%	100,0%
Cree usted que, ¿con el uso de la TICs hay mayor transparencia en la administración pública?	89,6%	10,4%	100,0%

Figura 7



INTERPRETACIÓN: en la fig. vemos que, el 38.6% de los trabajadores ediles manifiestan que en la municipalidad si trabajan con interacción e interoperabilidad donde hay interacción entre áreas e instituciones donde comparten información, donde se ha creado automatización del trabajo y que hay mayor transparencia, mientras que el 61.33% afirma que falta fortalecer la interacción e interoperabilidad y automatización del trabajo.

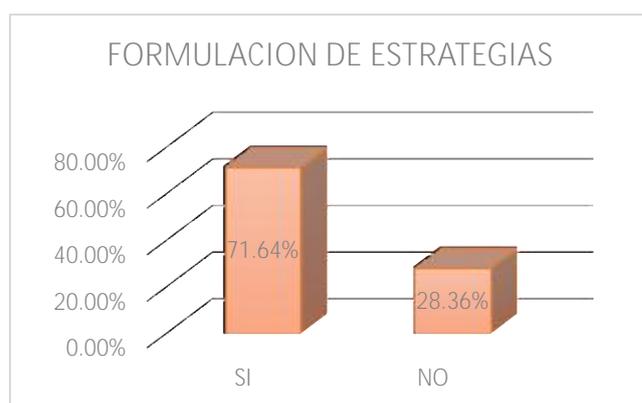
Tabla 9

Variable 2: Gestión Pública

Dimensión 1:

Formulación de Estrategias	SI	NO	Total
Considera usted que, ¿la visión de la municipalidad está acorde con las estrategias según la nueva gestión moderna?	40,3 %	59,7 %	100,0 %
Considera usted que, ¿la municipalidad cuenta con una visión, misión y objetivos estratégicas claras según el contexto de la nueva gestión pública?	25,4 %	74,6 %	100,0 %
Usted considera que, ¿la gran mayoría de los objetivos de mediano plazo se concretan según la programación con metas anuales?	50,7 %	49,3 %	100,0 %
Usted considera que, ¿existe armonía en la interacción entre planificación y presupuesto municipal?	47,8 %	52,2 %	100,0 %
Usted considera que, ¿en la formulación de los objetivos se ha tomado en cuenta la opinión de las organizaciones de la sociedad civil según la necesidad de la población?	25,4 %	74,6 %	100,0 %
Considera usted que, ¿Con las nuevas estrategias planteadas hay mayor participación ciudadana?	73,1 %	26,9 %	100,0 %
¿La municipalidad cuenta con plan de trabajo adecuado para la apertura de las actividades?	32,8 %	67,2 %	100,0 %
Considera que, ¿la municipalidad tiene en su plan de gobierno misión, visión y objetivos claros según las necesidades de la población?	35,8 %	64,2 %	100,0 %

Figura 8

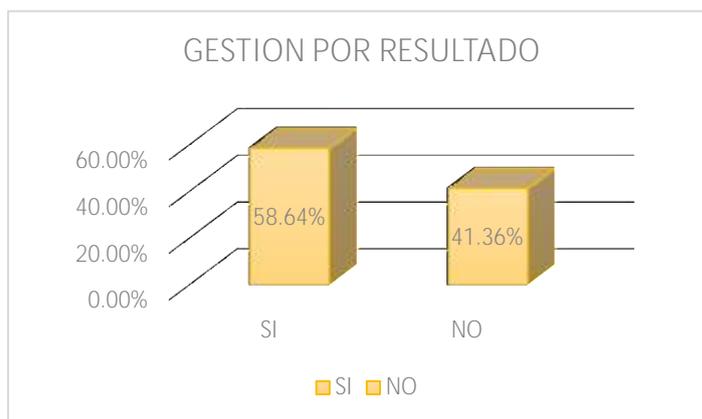


INTERPRETACIÓN: en la fig. vemos que, el 71.64% de los trabajadores ediles manifiestan que en la municipalidad si esta de acorde las estrategias, objetivos están de acorde a la nueva gestión, las metas se cumplen según la programación; que toman la opinión de la sociedad civil y tiene plan de trabajo adecuado para la reapertura de las actividades en tiempos de pandemia, en tanto el 28.36% afirma que existe carencia de estrategias.

Tabla 10: Dimensión 2:

Gestión por Resultado	SI	NO	Total
¿El presupuesto municipal se elaboró en base al cumplimiento de los objetivos definidos en el plan municipal?	49,3%	50,7%	100,0 %
¿La municipalidad y los programas presupuestarios informa y detalla los insumos, productos y resultados esperados?.	67,2%	32,8%	100,0 %
Considera usted que, ¿la municipalidad elabora la proyección de sus ingresos, gastos; deuda pública para un período de tres años a más?.	67,2%	32,8%	100,0 %
La municipalidad ¿trabaja de acorde a las políticas y planes vigentes?	47,8%	52,2%	100,0 %
Crees que, ¿la gestión genera más confianza cuando se hace una evaluación y monitoreo continuo?	89,6%	10,4%	100,0 %
¿ La gestión municipal realiza seguimiento del progreso y del logro de los objetivos y metas de la gestión?	67,2%	32,8%	100,0 %
¿ La gestión municipal brinda incentivos en cumplimiento de las metas y objetivos?	37,3%	62,7%	100,0 %
El plan incentivo ¿favorece el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la gestión?	74,6%	25,4%	100,0 %

Figura 9



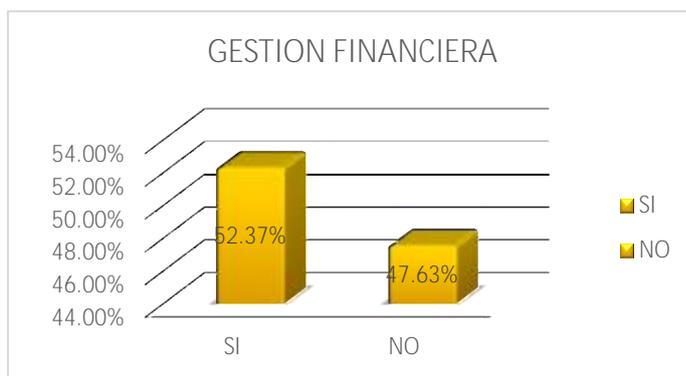
INTERPRETACIÓN: en la fig. vemos que, el 58.64% de los trabajadores ediles manifiestan que en la municipalidad si se cumple con los procesos del plan municipal, que el programa presupuestaria informa detalladamente, elaboran proyección de gastos, deudas públicas, ingresos; la entidad trabaja de acorde con las políticas y planes vigentes, también hacen búsqueda del desarrollo; logro del propósito y cuentan con plan de incentivos en cumplimiento de metas, mientras que el 41.36% afirma que les falta cumplir los procesos del plan municipal.

Tabla 1: Dimensión 3:

Gestión Financiera	SI	NO	Total
¿La oficina de presupuesto tiene la facultad de pedir evaluaciones rápidas de desempeño para la toma de decisiones presupuestarias?	65, 7%	34,3%	100,0 %
considera usted que, ¿existe un saldo mínimo entre lo presupuestado y ejecutado?	58, 2%	41,8%	100,0 %
Considera usted que, ¿el sistema de contabilidad permite la toma de decisiones financieras?	71, 6%	28,4%	100,0 %
¿La municipalidad genera a través del SIAF informes periódicos respecto a la ejecución del gasto público?	59, 7%	40,3%	100,0 %
Considera usted que, ¿las compras y contrataciones se realizan eficientemente a través de licitaciones públicas?	59, 7%	40,3%	100,0 %
¿El sistema de información permite analizar datos reales de los gastos de la municipalidad?	86, 6%	13,4%	100,0 %
¿El sistema financiero de la institución registra eficientemente los Gasto efectuados de la administración de la municipalidad?	67, 2%	32,8%	100,0 %

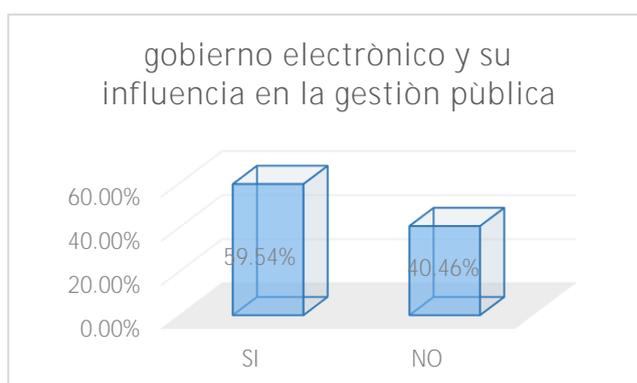
¿la municipalidad contempla presupuesto para enfrentar la crisis sanitaria en su gestión administrativa?	32, 8%	67,2%	100,0 %
Usted considera qué, ¿en la gestión los gastos se han efectuado adecuadamente dentro de la crisis sanitaria en la municipalidad?	23, 9%	76,1%	100,0 %
Consideras que, ¿con el sistema actualizada ha mejorado y es eficiente; transparente la gestión?	85, 1%	14,9%	100,0 %

Figura 10



INTERPRETACIÓN: en la fig. vemos que, el 52.37% de los trabajadores ediles manifiestan que en la municipalidad si efectúa adecuadamente los gastos, contempla presupuesto para la crisis sanitaria, el sistema registra eficientemente los gastos efectuados; también analiza datos reales de los gastos, contrataciones, compras a través de licitaciones públicas, generan información periódica de los gastos en el SIAF y área de presupuesto tienen la potestad de pedir evaluación y desempeño para toma de decisión, mientras que el 47.63% afirma que no efectúan adecuadamente los procesos financieras.

Figura 1: Variables Generales Gobierno Electrónico Y Gestión Publica



INTERPRETACIÓN: en la fig. vemos que, el 59.54% de los trabajadores ediles manifiestan que es favorable la implementado nuevos canales tecnológicos, páginas web, es decir, que los servicios son más eficientes, es óptimo los procesos internos y externos y que también han implementado nuevas canales de información en épocas de crisis sanitaria de Covid-19 y que se han reducido los gastos con la implementación de G.E, mientras el 40.46% afirman que les falta fortalecer estos servicios a través del TIC.

4.2 Contrastación de hipótesis

Se utilizó el software SPSS versión 26, para probar la Hipótesis: El gobierno electrónico influye SI o NO en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura.

Regla para contrastar hipótesis

- p-valor de significancia ($p=0.000 < 0.001$) de chi-cuadrado (H1: si influye, Ho: no influye)
- Si Valor sig > 0.05 , se acepta la H1: alterna. Si Valor sig < 0.05 , se rechaza Ho: nula).

Tabla 12: Hipótesis General

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1629,961 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	391,510	4	,000
Asociación lineal por lineal	37,817	1	,000
N de casos válidos	67		

a. 1640 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .01.

La hipótesis a demostrar es:

Ha: La Hipótesis Alternativa planteada significa que SI influye significativamente entre Gobierno Electrónico y Gestión Pública en épocas de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura-2020.

Ho: La hipótesis Nula planteada significa que NO influye significativamente el Gobierno Electrónico y Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura-2020.

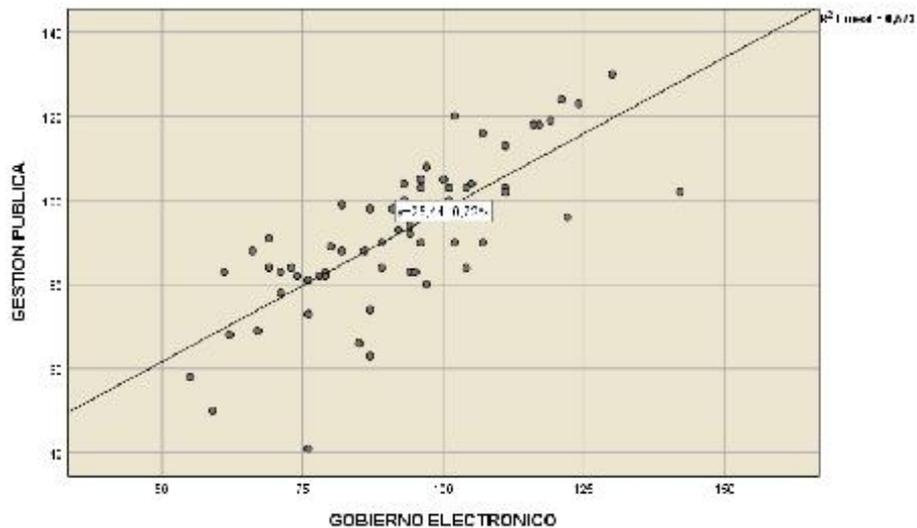
Tabla 13

			Gobierno Electrónico	Gestión Pública
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Gestión Pública	Coefficiente de correlación	,779**	,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

INTERPRETACIÓN: Visualizando la tabla 12 y 13. El análisis de hipótesis de Chi-cuadrado de Pearson p- valor de significancia ($p=0.000 < 0.001$), el nivel de significancia si influye, (0,000), concluyendo que existe influencia significativa entre las variables G.E Y GP, cuyo valor coeficiente de correlación de Rho de Spearman, presento un signo positivo ($r = 0.779$), por lo tanto rechazando la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna. indicando que existe una correlación directa entre ambas variables y cuya fuerza de asociación es alta positiva.

Figura 12: dispersión de puntos de variables en estudio



En el gráfico se puede observar de los variables mencionadas que existe correlación lineal, positiva alta, ya que los puntos están de forma ascendente.

Hipótesis específico 1

Tabla 14:

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	854,219 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	281,911	6	,000
Asociación lineal por lineal	26,438	1	,000
N de casos válidos	67		

a. 744 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .01.

Ha: La Hipótesis Alterna planteada significa que SI existe correlación significativamente entre la prestación de servicios a través de TICs y la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura.

Ho: La Hipótesis Nula planteada significa que NO influye significativamente entre prestación de servicios a través de TICs y Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura.

Tabla 15**Correlaciones**

			Prestación de Servicio a Través del TIC	Formulación Estratégica
Rho de Spearman	Prestación de Servicio a Través del TIC	Coefficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Formulación Estratégica	Coefficiente de correlación	,742**	,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

INTERPRETACIÓN: Visualizando la tabla 14 y 15. La prueba de hipótesis Chi-cuadrado de Pearson p-valor de significancia ($p=0.000 < 0.001$), el nivel de significancia si influye, (0,000), concluyendo que existe influencia significativa entre las dimensiones Prestación de Servicio a Través del TIC y Formulación Estratégica, cuyo valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, presento un signo positivo ($r = 0.742$), por lo tanto, rechazando la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna. indicando que existe una correlación directa entre ambas dimensiones y cuya fuerza de asociación es alta positiva.

Hipótesis específico 2**Tabla 16:****Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	417,950 ^a	3	,000
Razón de verosimilitud	226,363	3	,000
Asociación lineal por lineal	28,781	1	,000
N de casos válidos	67		

a. 420 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .01 .

Ha: La Hipótesis Alternativa planteada significa que SI influye significativamente entre ciudadanía digital y la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura.

Ho: La Hipótesis Nula planteada significa que NO influye significativamente entre ciudadanía digital y la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura.

Tabla 17:

Correlaciones

			Ciudadanía Digital	Gestión por Resultado
Rho de Spearman	Ciudadanía Digital	Coefficiente de correlación	1,000	,667**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Gestión por Resultado	Coefficiente de correlación	,667**	,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

INTERPRETACIÓN: Visualizando la tabla 16 y 17. La prueba de hipótesis Chi-cuadrado de Pearson p-valor de significancia ($p=0.000 < 0.001$), el nivel de significancia si influye, (0,000), concluyendo que si existe influencia significativa entre las dimensiones Ciudadanía Digital y Gestión por Resultado, cuya valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, presento signo positivo ($r = 0.667$), por lo tanto, rechazando la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe una correlación directa entre ambas dimensiones y cuya fuerza de asociación es moderada positiva

Hipótesis específico 3

Tabla 18:

Pruebas de chi-cuadrado			Significación asintótica (bilateral)
	Valor	Df	
Chi-cuadrado de Pearson	620,011 ^a	5	,000
Razón de verosimilitud	264,078	5	,000
Asociación lineal por lineal	15,993	1	,000
N de casos válidos	67		

a. 576 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .01 .

Ha: La Hipótesis Alternativa planteada significa que SI influye significativamente el tamaño relacional y Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura.

Ho: La Hipótesis Nula planteada significa que NO influye significativamente el tamaño relacional y Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura.

Tabla 19:

Correlaciones			Relacional	Gestión Financiera
Rho de Spearman	Relacional	Coefficiente de correlación	1,000	,808**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Gestión Financiera	Coefficiente de correlación	,808**	,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

INTERPRETACIÓN: Visualizando la tabla 18 y 19. La prueba de hipótesis Chi-cuadrado de Pearson, p-valor de significancia ($p=0.000 < 0.001$) el nivel de significancia si influye con (0,000), concluyendo que si existe influencia significativa entre las dimensiones Relacional y Gestión Financiera, cuya valor de coeficiente de Rho de Spearman, presento signo positivo ($r = 0.808$), por lo tanto rechazando la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe una correlación directa entre ambas dimensiones y cuya fuerza de asociación es alta positiva..

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Con los resultados producidos se ha podido demostrar la influencia del Gobierno Electrónico en la Gestión Pública en la entidad en estudio, Rho de Spearman presento un signo positivo ($r = 0.779$), con un sig. bilateral >0.05 , 0.000 , indicando que existe una influencia directa entre los variables y cuya fuerza de asociación es alta positiva.

Lo que respalda nuestra hipótesis principal, puesto que, el uso eficiente de los recursos tecnológicos es una ventaja competitiva, pero siempre y cuando se realice en forma constante e interactiva, es decir, se cuente con la digitalización, nuevos canales de comunicación, innovación tecnológica, con las estrategias y políticas claras de la institución y con un sistema actualizada. Tener gobierno electrónico significa hacer uso adecuado de las computadoras y del software, redes, manejar información, páginas web, canal digital, mesa de partes digitales, notificaciones electrónicas

El resultado del presente estudio corrobora lo encontrado por Lizardo (2018), quien sostiene en su investigación que, “las TIC han tenido un extraordinario avance en todas las esferas de la vida humana, incidiendo en todos los órdenes, incluyendo en la forma en que la Administración Pública interactúa con los ciudadanos. De ese fenómeno no ha escapado América Latina, sin embargo, esa modernización del Estado no se ha traducido en una reducción de los niveles de percepción de corrupción que tienen sus ciudadanos”. (p. 175), por su parte Guillen (2016), afirma que. “no se cuenta con la infraestructura, ni la capacidad

necesaria para la implementación de un sitio de Gobierno Electrónico en el municipio de Santa Clara. La investigación presentó características cualitativas donde se definió la metodología seleccionada para la realización del diagnóstico en el municipio de Santa Clara” (p, 114). Y finalmente Martínez (2017), afirma que “a través del modelo evolutivo de gobierno electrónico el avance de los gobiernos locales de América Latina, empero, existen algunos municipios que, a pesar de contar con un grado de urbanización bueno, recursos económicos aceptables y una cantidad de población considerable, dejan de lado el aspecto digital de la gestión pública (front office y back office), tal es el caso del municipio uruguayo de Carmelo el peor evaluado en esta investigación” (p,79).

A nivel nacional, tenemos la investigación de Quinte (2017), quien en su investigación concluye, “la implementación del Gobierno Electrónico influye mejorando el derecho de Acceso a la Información de los ciudadanos del Distrito de San Martín de Porres”. (p. 108), por su parte, Chucuya (2017), afirma que, “es favorable el GE luego de realizar la prueba estadística, teniendo un grado de aceptación del 56% según la encuesta realizada a los trabajadores del municipio”. (p. 107); por otro lado, Simón (2018), afirma que, “esta decisión se sustenta en el valor de significancia del anova, es decir cuyo valor se refiere a 0.0496 por lo tanto una gestión pública depende de los factores externa, interna y relacional”. (p. 77), y finalmente Reynoso (2018), sostiene que “los trabajadores consideraron inadecuado la implementación del gobierno electrónico, el 25,91% lo considera adecuado y el 6,82% muy adecuado. Se ha demostrado que la relación entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del OEFA durante el año 2017; es directa alta con un $Rho = 0.821$ ”. (p. 56).

Según los resultados de nuestra investigación el Gobierno Electrónico que más se evidencian en los colaboradores ediles en estudio. Prestación de Servicios 61.04%, Ciudadanía Digital 62.50% y Relacional 38.67%. en los diferentes aspectos los resultados

son positivo, en otras carecen de implementación de sistema e infraestructura como mencionan los investigadores

Respecto a la Gestión Pública, el 71,64% consideran que hay una buena formulación de estrategias, Gestión por Resultado 58.64% y el 52.37% consideran una buena Gestión Financiera con la TIC es decir que el GE es favorable para la administración pública.

Lo que respalda nuestra hipótesis principal, con 59.54% consideran favorable puesto que, el uso eficiente de los recursos tecnológicos es una ventaja competitiva, pero siempre y cuando se realice en forma constante e interactiva, es decir, con la digitalización, nuevos canales de comunicación, innovación tecnológica, con las estrategias y políticas claras de la institución y con un sistema actualizada se obtendrán resultados positivos.

Con los resultados producidos se ha podido demostrar la influencia del Gobierno Electrónico en la Gestión Pública en la entidad en estudio, Rho de Spearman presento un signo positivo ($r = 0.779$), indicando que existe una influencia directa entre los variables y cuya fuerza de asociación es alta positiva.

Es así que, a través del Gobierno Electrónico la Gestión Pública será eficiente, eficaz, transparente y óptimo en los procesos internos y externos, ya que viene a ser una herramienta clave para la administración pública. Según el estudio existe coincidencias y opiniones compartidas en la investigación.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

PRIMERO: Se acepta la hipótesis general de la investigación, es decir, Chi-cuadrado de Pearson p- valor de significancia ($p=0.000 < 0.001$), el nivel de significancia si influye, (0,000), concluyendo que existe influencia significativa entre las variables G.E Y GP, cuyo valor coeficiente de correlación de Rho de Spearman, presento un signo positivo ($r = 0.779$), por lo tanto, rechazando la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna. indicando que existe una correlación directa entre ambas variables y cuya fuerza de asociación es alta positiva.

SEGUNDO: La prueba de hipótesis específico 01: respecto al Chi-cuadrado de Pearson p-valor de significancia ($p=0.000 < 0.001$), el nivel de significancia si influye, (0,000), concluyendo que existe influencia significativa entre las dimensiones Prestación de Servicio a Través del TIC y Formulación Estratégica, cuyo valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, presento un signo positivo ($r = 0.742$), por lo tanto, rechazando la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna. indicando que existe una correlación directa entre ambas dimensiones y cuya fuerza de asociación es alta positiva. Donde la prestación de servicio es la clave para una gestión eficiente, como el resultado que hemos obtenido mencionan que es favorable el uso de TIC, pero existe carencia en cuanto tecnológico para prestar servicios tanto interno y externo debido a que no existe una estrategia o visión actualizada según el contexto, lo cual trae consigo deficiencia en la

gestión ya que esto viene a ser el pilar fundamental dentro de la administración del sector público.

TERCERO: La prueba de hipótesis específico 02: de Chi-cuadrado de Pearson p-valor de significancia ($p=0.000 <0.001$), el nivel de significancia si influye, (0,000), concluyendo que si existe influencia significativa entre las dimensiones Ciudadanía Digital y Gestión por Resultado, cuya valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, presento signo positivo ($r = 0.667$), por lo tanto rechazando la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe una correlación directa entre ambas dimensiones y cuya fuerza de asociación es moderada positiva. El problema de la entidad es la falta de innovación en la tecnología a beneficio del ciudadano, ya que no se presenta la transparencia y monitoreo de la gestión o del presupuesto que se está gastando, más aún se presenta el problema y la corrupción porque no hay una supervisión los 364 días del año, y la ciudadanía carece de información sobre los gastos realizados por parte de la entidad en estudio, por ello es importante que exista una ciudadanía digital.

CUARTO: Respecto a la hipótesis específico 03: la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, p-valor de significancia ($p=0.000 <0.001$) el nivel de significancia si influye con (0,000), concluyendo que si existe influencia significativa entre las dimensiones Relacional y Gestión Financiera, cuya valor de coeficiente de Rho de Spearman, presento signo positivo ($r = 0.808$), por lo tanto rechazando la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe una correlación directa entre ambas dimensiones y cuya fuerza de asociación es alta positiva. Cabe mencionar que dentro de la institución en estudio el trabajo que realizan es de manera vertical, lo que trae consigo una serie de deficiencias en la gestión, esto debería cambiar que las instituciones deberían trabajar de manera horizontal para tener resultados eficientes en el gasto financiero.

6.2 Recomendaciones

PRIMERO: Habiéndose concluido vemos que hay influencia significativa entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Pública en la municipalidad distrital de Huaura se exhorta plantear las estrategias más pertinentes que permitan desarrollar una gestión municipal eficiente, transparente, y simplificada.

SEGUNDO: Difundir los resultados de esta investigación a otras entidades del Distrito de Huaura, con la finalidad de que viabilicen su implementación en el GE en la gestión pública, como en la prestación de servicios a través del TICs, de formular nuevas estrategias, mejorar y crear canales de información para que tenga impacto en la gestión; que puedan mejorar en base a la tecnología el servicio externo e interno y exista mayor participación y un plan de trabajo adecuado.

TERCERO: Se sugiere a la entidad edil gestionar en cuanto a la implementación de sistema, programas y equipamiento tecnológicos, como, por ejemplo: canales digitales, notificaciones electrónicas, mesas de partes digitales para mejorar en cuanto al servicio para el ciudadano y para una gestión transparente en el marco presupuestal y que tengan conocimiento de políticas y planes de gobierno, de modo que puedan contar con las herramientas necesarias para lograr una gestión direccionada, interactivo al logro de los objetivos.

CUARTO: A los funcionarios municipales, fomentar una adecuada uso y comunicación, seguridad y confiabilidad en la tecnología entre sus colaboradores, empresa, ciudadano y el gobierno, trabajar en conjunto tanto en el servicio y proceso de participación en la fiabilidad de sistema de información, a fin de lograr un mayor involucramiento y transparencia con la institución, por ende, una buena gestión pública.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Altaba, E. (2010), *La Nueva Gestión Pública Y La Gestión Por Competencias*. Universitat Rovira I Virgili/ ISBN:978-84-693-0688-8/DL: T-416-2010
- Armas, A., & Armas, R. (2011), *gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación, en contribuciones a las ciencias sociales*. Universidad de Abana
- Barzelay & Hood (1996), citado por García, I. (2007), “Nueva gestión pública: evolución y tendencia. *Presupuesto y Gasto Público* 47/2007: 37-64.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación (2a. ed.)*. Lima: Editorial San Marcos.
- Correa, R & Criollo, P. (2009), *Gobierno electrónico para la modernización de la administración pública*.
- Criado, J., Ramilo, M., & Salvador, M. (2002). *La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora: XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública*, Caracas.
- Denzin, K. & Lincoln, S. (2005), *the sage handbook of Qualitative research*. London Inglaterra: sage.
- Fernández, Y., Rodríguez, A. & Fernández, J. (2008), *modernización de la gestión pública. Necesidad, incidencias, límites y críticas*.
- García, M. & García, R. (2016), *Para resultados en el ámbito público Módulo 1*

- García, R., & García, M. (2010). Gestión para resultados en el desarrollo en América Latina y el Caribe: avances y desafíos. Washington DC: Banco Interamericano de Desarrollo.
- García, R., & García, M. (2010). La nueva gestión pública. Washington DC: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. México DF: derechos reservados por McGraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. (6ª. ed.).
- Hughes, O. (2003), la nueva gestión pública segunda edición
- Kaufman, et. (2003). Panorama latinoamericano de gobiernos electrónicos: Modelos existentes. Ponencia presentada en el Segundo Congreso Argentino de Administración Pública Sociedad, Estado y Administración en Córdoba.
- Merrien, J. (1998), La teoría de la elección pública
- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa.
- Moore, M. (2006). Creando valor público a través de asociaciones público privadas. En Reforma y Democracia N° 34, Caracas.
- OCDE (1998), La organización para la cooperación y el desarrollo económicos.
- OEA (2010), secretaria de asuntos políticos, departamento para la gestión pública efectiva.
- Ramió, C. (2001), La Nueva Gestión Pública
- SEGEPLAN (2013), Gestión por resultado primera edición
- SGP (2013), política nacional de la modernización de la gestión pública
- Torres, A. (2016), CADE 2016, su presidente, Alfredo, destacó que esta edición se enfocará en los objetivos de la gestión pública en los próximos cinco años.
- Tuckman, W. (1978). Research Methods. new york, (2ª. ed.).
- Vargas, C. (2011). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. Facultad de Educación Universidad de Antioquia. Medellín, Col. Vol.11 No.1.

Zorrilla, P. (2015). Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México N°20.

7.2 Fuentes electrónicas

Acuerdo Nacional (2011). Políticas de Estado y Planes de Gobierno 2011-2016. Lima:

Secretaría Técnica del Acuerdo Nacional: http://www.acuerdonacional.pe/sites/default/files/Planes_de_Gobierno_2011-2016.pdf

BM (2002). Definition of E-Government. de: <http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>.

CLAD (2010). Bases para una Estrategia Iberoamericana de Interoperabilidad. XII Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. Buenos Aires: http://www.clad.org/siare_isis/innotend/gobelec/BasesEstrategiaIberoamericanaInteroperabilidad.pdf

CEPAL (2014). Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe. <http://www.eclac.cl/ddpe/publicaciones/xml/9/46119/W465.pdf>

Chacolla, J. (2016). “*Modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión de Centros Educativos del Departamento de la Paz-Bolivia*”/ <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/10685?show=full>

Chucuya, H. (2017). Realizo un estudio en Puno-Perú, titulado “*modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión Municipal de la Provincia de Chucuito juli – 2016*”/ <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6030>

Decreto Supremo (2018). Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública N°123-2018-PCM.: <https://www.laestrella.com.pa/opinion/columnistas/140725/gestion-publica-modernizar-importancia-G14>.

- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). Métodos o técnicas de indagación empírica.: <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>
- Fernández, E. (2017). “Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016”/ <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6011/https://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/6619/Guill%c3%a9n%20L%c3%b3pez%2cDiana%20%280601%29.PDF?sequence=1&isAllowed=y>.
- Gonzalo, et. (2015), Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe, Buenos Aires, Argentina CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento) info@cippec.org www.cippec.org
- Guillén, D. (2016). “Hacia un Gobierno Electrónico para el Municipio de Santa Clara”
- Lizardo, R. (2018). “Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica”.: <https://pdfs.semanticscholar.org/d50b/674b024e9d8db5cc6a03fba648b9046e8c7.pdf>
- Martínez, F. (2017). “Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Colombia y Uruguay” <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/67959>
- Morales, C. (2017). *Análisis del Acceso de la Ciudadanía a los Servicios Públicos según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico*”/ <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24672>
- ONU (2008). United Nations. E-Government Survey: From E-Government to Connected Governance: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan028607.pdf>

ONGEI., & PCM. (2011). Decreto Supremo N° 066 -2011-PCM. Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, Agenda Digital 2.0.

PCM (2013), Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI 2013), Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú, primera edición www.ongei.gob.pe

Quinte, I. (2017). “*la Implementación del Gobierno Electrónico y la Gobernabilidad del DistritodeSanMartíndePorresLima*”:<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/204>.

Reynoso, O. (2018). “*La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017*”: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17687>

Simón, W. (2018). “*Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha-Pasco,2016*”: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/978>

7.3 Fuentes hemerográficas

RIESED. Revista Internacional de Estudios sobre Sistemas Educativos Cruz Meléndez, Christian Arturo (2019). La formación de profesionales en Gobierno Electrónico como disciplina. Universidad de la Sierra Sur, Oaxaca, México Vol. 2: Núm. 9, págs. 319 348.

Revista cuatrimestral publicada García, et. (2007), Por el Instituto Nacional de Administración Pública, A. C. revista de administración publica

Revista Vasca de Administración Pública, Criado, I. & Ramilo, C. (2001): 'e-Administración: ¿un Reto o una Nueva Moda para las Administraciones del Siglo XXI?. Algunos Problemas y Perspectivas de Futuro en torno a Internet y las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Administraciones Públicas', 61 (I), pp. 11-43.

ANEXOS

Anexo N° 01: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE VARIABLES

Estimado señor(a), el siguiente cuestionario es parte de la investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca “GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA 2020. El cuestionario es anónimo, por favor responda con sinceridad.

Escala valorativa

1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE

DATOS GENERALES

Ocupación o Profesión: _____ Antigüedad en la Municipalidad (años)

Grado de Instrucción:

Primaria Secundaria Bachiller Técnico Título Maestro Doctorado

Género:

Edad:

Marque con una “X” el nivel de satisfacción que represente cada uno de los aspectos a evaluar. Las posibles respuestas van del 1 a 5, siendo el “5” el máximo nivel de satisfacción y el “1” el menor.

Variable 1: GOBIERNO ELECTRONICO						
N°	DIMENSION N°01: PRESTACION DE SERVICIOS	N	CN	AV	CS	S
1	¿Los servicios de la municipalidad son mejores con la innovación tecnológica?					
2	¿Los servicios de la municipalidad son más rápidos con el uso de las TIC?					
3	¿Percibe que los ciudadanos están satisfechos con los servicios que brinda la municipalidad a través de TIC?					
4	Cree usted que, ¿la utilización de TIC optimiza sus labores					
5	¿La municipalidad cuenta con canales de información y comunicación?					
6	¿Los trabajos han mejorado con el gobierno electrónico es decir (con la herramienta tecnológica)?					
7	Cree usted que, ¿ la TIC es óptimo en los procesos internos?					
8	¿Los trabajadores están preparados en la demanda del gobierno electrónico?					
9	¿La municipalidad ha reducido el gasto público con el uso de la TIC?					
10	¿La municipalidad difunde la información sobre los servicios en línea a través de su página web?					

11	¿La municipalidad ha implementado nuevos canales tecnológicos en estos tiempos de pandemia?					
DIMENSION N°2: CIUDADANIA DIGITAL						
12	¿La municipalidad ha creado canales de comunicación para el acceso inmediato para los ciudadanos a través de TIC?					
13	¿La municipalidad facilita fuentes de información a través de su página?					
14	Cree usted que, ¿los procesos son rápidos y fiables con TIC?					
15	Considera usted que, ¿la implementación del voto electrónico generaría mayor y segura participación ciudadana?					
16	Considera usted que, ¿la apertura de la información genera mayor legitimidad institucional?					
17	Considera usted que, ¿todas las actividades de la entidad son publicadas en su página web?					
18	Considera usted que, ¿el intercambio abierto de información entre áreas e instituciones contribuye a la agilidad en los procesos y/o trámites?					
DIMENSION N°03: RELACIONAL						
19	¿Los trabajadores en la municipalidad interactúan con otras áreas de trabajo?					
20	¿Comparto recursos e información con otras instituciones del Estado?					
21	Cree usted que, ¿la TIC ha creado la automatización del trabajo en la entidad?					
22	¿Con el gobierno electrónico los usuarios pueden realizar trámites en línea de manera segura?					
23	Cree usted que, ¿la municipalidad cuenta con la digitalización de información es decir, capacidad de almacenamiento?					
24	¿Es posible la interacción e interoperabilidad entre las entidades?					
25	Considera que, ¿con la TIC se hace minimización de los trámites?					
26	Cree usted que, ¿con el uso de la TIC hay mayor transparencia en la administración pública?					

Variable 2: GESTION PÚBLICA						
N°	DIMENSION N°01: FORMULACION ESTRATEGICA	N	CN	AV	CS	S
1	Considera usted que, ¿la visión de la municipalidad está acorde con las estrategias según la nueva gestión moderna?					
2	Considera usted que, ¿la municipalidad cuenta con una visión, misión y objetivos estratégicas claras según el contexto de la nueva gestión pública?					
3	Usted considera que, ¿la gran mayoría de los objetivos de mediano plazo se concretan según la programación con metas anuales?					
4	Usted considera que, ¿existe armonía en la interacción entre planificación y presupuesto municipal?					
5	Usted considera que, ¿en la formulación de los objetivos se ha tomado en cuenta la opinión de las organizaciones de la sociedad civil según la necesidad de la población?					
6	Considera usted que, ¿Con las nuevas estrategias planteadas hay mayor participación ciudadana?					

7	¿La municipalidad cuenta con plan de trabajo adecuado para la apertura de las actividades?					
8	Considera que, ¿la municipalidad tiene en su plan de gobierno misión, visión y objetivos claros según las necesidades de la población?					
DIMENSIÓN N°02: GESTION POR RESULTADO						
9	¿El presupuesto municipal, se elaboró en base al cumplimiento de los objetivos definidos en el plan municipal?					
10	¿La municipalidad y los programas presupuestarios informa y detalla los insumos, productos y resultados esperados?					
11	Considera usted que, ¿la municipalidad elabora la proyección de sus ingresos, gastos; deuda pública para un período de tres años a más?					
12	¿La municipalidad trabaja de acorde a las políticas y planes vigentes?					
13	Crees que, ¿la gestión genera más confianza cuando se hace una evaluación y monitoreo continuo?					
14	¿La gestión municipal realiza seguimiento del progreso y del logro de los objetivos y metas de la gestión?					
15	¿La gestión municipal brinda incentivos en el cumplimiento de las metas y objetivos?					
16	¿El plan de incentivo favorece el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la gestión?					
DIMENSIÓN N°03: GESTION FINANCIERA						
17	¿La oficina de presupuesto tiene la facultad de pedir evaluaciones rápidas de desempeño para la toma de decisiones presupuestarias?					
18	considera usted que, ¿existe un saldo mínimo entre lo presupuestado y ejecutado?					
19	Considera usted que, ¿el sistema de contabilidad permite la toma de decisiones financieras?					
20	¿La municipalidad genera a través del SIAF informes periódicos respecto a la ejecución del gasto público?					
21	Considera usted que, ¿las compras y contrataciones se realizan eficientemente a través de licitaciones públicas?					
22	¿El sistema de información permite analizar datos reales de los gastos de la municipalidad?					
23	¿El sistema financiero de la institución registra eficientemente los Gasto efectuados de la administración de la municipalidad?					
24	¿la municipalidad contempla presupuesto para enfrentar la crisis sanitaria en su gestión administrativa?					
25	Usted considera que, ¿en la gestión los gastos se han efectuado adecuadamente dentro de la crisis sanitaria en la municipalidad?					
26	Consideras que, ¿con el sistema actualizada ha mejorado y es eficiente; transparente la gestión?					

Anexo N° 3: JUICIO DE EXPERTO

Donde se llegó a demostrar lo siguiente:

Validación del instrumento de la variable 1: Gobierno Electrónico

INSTRUMENTO GOBIERNO ELCTRONICO	J1	J2	J3	J4	J5	TOTAL			
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1	1	0	1	1	1			
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	1	1	1	1	1	0	VALIDEZ =	TA	
La estructura del instrumento es adecuada	1	1	1	1	1	0		TA+TD	
Los ítems del instrumento responde a los objetivos del estudio.	1	1	1	1	1	0	VALIDEZ =	35	
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1	1	1	1	1	0		35+5	
Los ítems son claros y entendibles	1	0	1	1	0	2			
El número de ítems es adecuado para su aplicación	0	1	1	0	1	2	VALIDEZ =	35	
	TA=6	6	6	6	6	TD=5		40	
	TA=35						VALIDEZ =	0,875	87,50%

La confiabilidad de los instrumentos de la primera variable es aceptable con un **87,5%**, la cual se puede aplicar para investigación correspondiente según los expertos en la materia.

Validación del instrumento de la variable 2: Gestión Publica

INSTRUMENTO GESTION PUBLICA	J1	J2	J3	J4	J5	TOTAL	VALIDEZ =	
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1	1	1	0	1	1	VALIDEZ =	TA
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	1	1	1	1	1	0		TA+TD
La estructura del instrumento es adecuada	1	1	1	1	1	0	VALIDEZ =	35
Los ítems del instrumento responde a los objetivos del estudio.	1	1	1	1	1	0		35+4
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	0	1	1	1	1	1		
Los ítems son claros y entendibles	1	0	1	1	1	1	VALIDEZ =	35
El número de ítems es adecuado para su aplicación	1	1	0	1	1	1		39
	TA=6	6	6	6	7	TD=4	VALIDEZ =	0.897435897
	35						VALIDEZ =	89.74%

La confiabilidad de los instrumentos de la segunda variable es aceptable con un **89,74%**, la cual se puede aplicar para investigación correspondiente según los expertos en la materia.

Anexo N° 4: COEFICIENTE CONFIABILIDAD

Hernández (2014), sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de

Cronbach (p. 302):

- 0,25 Baja
- 0,50 media o Regular
- > 0,75 Aceptable
- > 0,90 Elevada

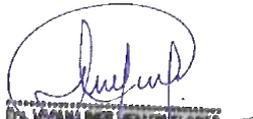
Variable 1: Gobierno Electrónico

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	26

Por lo tanto, comparando con la tabla de Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. nuestro resultado es de 0.903 se ubica en el rango excelente, por lo que se acepta la fiabilidad de la encuesta para poder aplicar a la muestra de la primera variable.

3.5. Matriz de consistencia

Título: Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.															
Autor: Lida, Izquierdo Espinoza															
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango	Método						
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	GOBIERNO ELECTRÓNICO	Prestación de servicio (a través de TIC)	Nivel de servicio	1-3	Ordinal	Malo (16 – 36) Regular (37 – 57) Buena (58 – 80) Muy bueno (81-100)	Método de investigación: método científico						
¿De qué manera el Gobierno Electrónico influye en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020?	Demostrar de qué manera el Gobierno Electrónico influye en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.	Existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.			Ciudadanía digital	Uso de canales de información				4-5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Muy bueno (81-100)	Diseño: no experimental		
						Impacto en la gestión				6-8				Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Tipo de investigación: correlacional
						Mejoras en la gestión				9-11					
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específico			Relacional	Formas de contacto				12-13	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Muy bueno (81-100)	Nivel de investigación: aplicada		
						Mecanismos de participación				14-15				Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Enfoque: cuantitativo
						Consultoría				16					
¿De qué manera la prestación de servicios influye en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020?	Identificar de qué manera la prestación de servicios influye en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.	Existe influencia significativa entre la prestación de servicios y la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.			Formulación de Estratégica	Facilidad de intercambio de información				19-20	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Muy bueno (81-100)	Instrumentos de investigación: - Cuestionario - Encuesta - Entrevista - Observación		
						Mejora en el servicio				21-22				Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Enfoque: cuantitativo
						Mejora en el proceso				23-24					
¿De qué manera la ciudadanía digital influye en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020?	Describir de qué manera la ciudadanía digital influye en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.	Existe influencia significativa entre la ciudadanía digital y la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.	Gestión por resultados	transparencia	25-26	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Muy bueno (81-100)	Instrumentos de investigación: - Cuestionario - Encuesta - Entrevista - Observación							
				Visión y metas	1-2				Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Población:162 Muestra:67					
				Objetivo	3-4						Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Instrumentos de investigación: - Cuestionario - Encuesta - Entrevista - Observación			
¿De qué manera la dimensión relacional influye en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020?	Explicar de qué manera la dimensión relacional influye en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.	Existe influencia significativa entre dimensión relacional y la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.	Gestión financiera	Participativo	5-6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Muy bueno (81-100)	Instrumentos de investigación: - Cuestionario - Encuesta - Entrevista - Observación							
				Plan de trabajo	7-8				Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Población:162 Muestra:67					
				Marco presupuestario	9-11						Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Instrumentos de investigación: - Cuestionario - Encuesta - Entrevista - Observación			
¿De qué manera la dimensión relacional influye en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020?	Explicar de qué manera la dimensión relacional influye en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.	Existe influencia significativa entre dimensión relacional y la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.	GESTIÓN PÚBLICA	Conocimiento de políticas y planes	12-14	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Muy bueno (81-100)	Instrumentos de investigación: - Cuestionario - Encuesta - Entrevista - Observación							
				Incentivos (para la gestión efectiva de los gastos)	15-16				Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Población:162 Muestra:67					
				Presupuesto participativo	17-20						Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Instrumentos de investigación: - Cuestionario - Encuesta - Entrevista - Observación			
¿De qué manera la dimensión relacional influye en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020?	Explicar de qué manera la dimensión relacional influye en la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.	Existe influencia significativa entre dimensión relacional y la Gestión Pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020.	GESTIÓN PÚBLICA	Fiabilidad	21-23	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Muy bueno (81-100)	Instrumentos de investigación: - Cuestionario - Encuesta - Entrevista - Observación							
				Sistema de información	24-26				Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Población:162 Muestra:67					
											Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Instrumentos de investigación: - Cuestionario - Encuesta - Entrevista - Observación			



DR. VIVIANA INÉS VELLON FLORES
CLAD Nº 00996
DRU 087

Dra. VIVIANA INÉS VELLON FLORES
ASESOR



L.M. JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION
DR. FLOR VICTORIA PICHILINGUE NUÑEZ
DOCENTE

Dra. FLOR VICTORIA PICHILINGUE NUÑEZ
PRESIDENTE



DR. ELVIS RICHA R SANCHEZ GARCIA
DÉPENTE Nº 22360

Dr. ELVIS RICHA R SANCHEZ GARCIA
SECRETARIO



Mg. Félix G. Caro Soto
REGUC Nº 03702

Dr. FELIX GIL CARO SOTO
VOCAL