

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN**  
**UNIDAD DE POSGRADO**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS SOCIALES**



**TESIS**

**Propuesta de gobierno electrónico como estrategia para fortalecer la participación ciudadana en la municipalidad distrital de Túcume, provincia y departamento de Lambayeque, 2016.**

Presentada para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias Sociales con  
Mención en Gestión Pública y Gerencia Social

**AUTORAS:**

**Morales Azañero, Rosa Elizabeth**

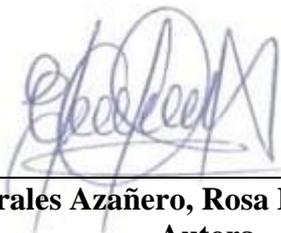
**Reyes Inoñan, Carmen Julia**

**ASESORA:**

**M.Sc. Milagros Cabezas Martinez**

**LAMBAYEQUE-PERÚ**  
**2018**

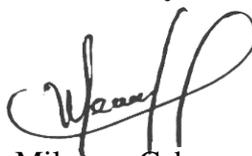
Propuesta de Gobierno Electrónico como estrategia para fortalecer la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Túcume, Provincia y Departamento de Lambayeque, 2016.



**Morales Azañero, Rosa Elizabeth**  
Autora



**Reyes Inoñan, Carmen Juila**  
Autora



M.Sc. Milagros Cabezas Martinez  
Asesora

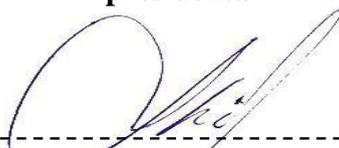
RESOLUCIÓN N° 1023-2022-EPG-VIRTUAL  
Lambayeque, 4 de octubre de 2022

**Presentada a la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”, para obtener el grado académico de: Maestra en Ciencias Sociales con mención en Gestión Pública y Gerencia Social.**

**APROBADO POR:**



**Dra. Miriam Francisca Valladolid Montenegro**  
presidenta



**Dr. Rafael Cristóbal García Caballero**  
Secretario



**M.Sc. Bertha Beatriz Peña Pérez** Vocal

**Lambayeque-Perú**

**2018**



Nº 000166



# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



*[Signature]*

Siendo las 9:00 a.m horas del día 4 de diciembre del año dos mil dieciocho, en la Sala de Sustentaciones de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo" de Lambayeque, se reunieron los miembros del jurado, designados mediante Resolución N° 1199-2016 UP-D-FACHSE, de fecha 30/06/2016 conformado por:

- Dra. Miriam Valladolid Montenegro PRESIDENTE(A)
- Dr. Rafael Cristobal Garcia Caballero SECRETARIO(A)
- M.Sc. Bertha Beatriz Peña Pérez VOCAL

con la finalidad de evaluar la tesis titulada Propuesta de Gobierno Electrónico Como Estrategia para fortalecer la participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Túcume, Provincia y Departamento de Lambayeque, 2016

presentado por el (la) / los (las) tesista(s) Rosa Elizabeth Morales Azañero  
Carmen Julia Rexes Inoñan

Y asesorado por José Moqueín Castro

sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 3820-2018 UP-D-FACHSE, de fecha 23/11/2018

El Presidente del jurado autorizó el inicio del acto académico; producido y concluido el acto de sustentación de tesis, de conformidad con el Reglamento de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Artículos 97°, 97° 99°, 100°, 101°, 102°, y 103°; los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo una serie de preguntas y recomendaciones a las sustentante(s), quien(es) procedió (ieron) a dar respuesta a las interrogantes y observaciones, quien(es) obtuvo (obtuvieron) 85 puntos que equivale al calificativo de Muy Buena. En consecuencia el (la) / los (las) sustentante(s) queda(n) apto (s) para obtener el Grado Académico de

Siendo las \_\_\_\_\_ horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.

*[Signature]*  
PRESIDENTE

*[Signature]*  
VOCAL

*[Signature]*  
SECRETARIO

Observaciones: \_\_\_\_\_

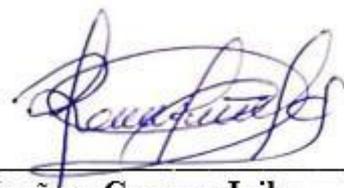
## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, **Morales Azañero Rosa Elizabeth** y **Reyes Inoñan, Carmen Juila** investigador principal, y **M.Sc. Milagros Cabezas Martinez**, asesora del trabajo de investigación **Propuesta de Gobierno Electrónico como estrategia para fortalecer la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Túcume, Provincia y Departamento de Lambayeque, 2016**, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que pueda conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 04 diciembre del 2018



**Morales Azañero, Rosa Elizabeth**  
Autora



**Reyes Inoñan, Carmen Juila**  
Autora



M.Sc. Milagros Cabezas Martinez  
Asesora  
RESOLUCIÓN N° 1023-2022-EPG-VIRTUAL  
Lambayeque, 4 de octubre de 2022

## **DEDICATORIA**

A mi esposo Leo, a mis hijos Jhared y Belén por ser la motivación constante para alcanzar nuestros objetivos. Y a mis padres por ser ejemplo de perseverancia.

Rosa Elizabeth

A mis queridos padres y, por haberme dado su amor y comprensión, que son el sustento de mi vida. Me enseñaron a ser muy responsable y respetuosa con las personas.

Carmen Julia

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darnos sabiduría y la oportunidad de seguir ampliando nuestros conocimientos, para servir a nuestra patria con eficiencia y eficacia y a nuestro asesor, por habernos orientado para la realización del presente trabajo de investigación

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación; surge a partir de la observación de la escasa participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Túcume. Por lo tanto, se plantea una propuesta de gobierno electrónico como estrategia que no está siendo bien implementada por la propia municipalidad, para una mejor participación de la ciudadanía. Por lo cual, se planteó como objetivo general: Proponer un modelo de gobierno electrónico local para fortalecer la participación ciudadana en la Municipalidad distrital de Túcume. Asimismo, se planteó la siguiente hipótesis: Si diseñamos una propuesta de gobierno electrónico local en la Municipalidad distrital de Túcume, entonces contribuye a fortalecer la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Túcume, Provincia y Departamento de Lambayeque, 2016. La investigación se enmarca dentro del diseño Propositivo-Descriptivo. La población está constituida por 22,805 habitantes y la muestra por 73 ciudadanos; para el recojo de información se utilizó la encuesta. La importancia radica en que, en base a las experiencias en otras instituciones, el gobierno electrónico permite la masificación en la participación de la ciudadanía en el gobierno de la localidad, que, con sus intervenciones, contribuye al desarrollo y mejoramiento del ámbito jurisdiccional. Se concluyó: El nivel de participación ciudadana en el distrito de Túcume es bajo. Los beneficios de la implementación de estrategias de gobierno electrónico se refieren a la agilización de los trámites. Se diseñaron estrategias de gobierno electrónico como, la creación de un portal Web y la propuesta de un Sistema de Recaudación Web y Sistema de Trámites de Registro Municipal.

Palabras clave: Gobierno Electrónico, estrategia, participación ciudadana.

## ABSTRACT

The present research work; It arises from the observation of the scarce citizen participation in the District Municipality of Túcume. Therefore, a proposal for electronic government is proposed as a strategy that is not being well implemented by the municipality itself, for better citizen participation. Therefore, the general objective was: Propose a local electronic government model to strengthen citizen participation in the district Municipality of Túcume. Likewise, the following hypothesis was raised: If we design a proposal for local electronic government in the District Municipality of Túcume, then it contributes to strengthening citizen participation in the District Municipality of Túcume, Province and Department of Lambayeque, 2016. The research is framed within of the propositional-descriptive design. The population is made up of 22,805 inhabitants and the sample of 73 citizens; the survey was used to collect information. The importance lies in the fact that based on the experiences in other institutions, electronic government allows the massification of citizen participation in the local government, which with its interventions, contributes to the development and improvement of the jurisdictional scope. It was concluded: The level of citizen participation in the Túcume district is low. The benefits of the implementation of electronic government strategies refer to the streamlining of procedures. Electronic government strategies were designed, such as the creation of a Web portal and the proposal of a Web Collection System and System of Municipal Registry Procedures.

Keywords: E-Government, strategy, citizen participation.

## INDICE

DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
INTRODUCCIÓN .....	11
CAPITULO I: DISEÑO TEÓRICO .....	13
1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	13
1.1.1. EXPERIENCIAS EXITOSAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	16
1.1.1.1. Modelo de Gobierno Electrónico del Ecuador .....	16
1.1.1.2. El Gobierno Electrónico en Chile .....	18
1.2. BASE TEÓRICA.....	20
1.2.1. Enfoques.....	20
1.2.1.1. Enfoque de Desarrollo y Libertad de Amartya Sen.....	20
1.2.1.2. Enfoque Ciudadanos Reales e Imaginarios de Sinesio López.....	21
1.2.2. El Gobierno Electrónico.....	22
1.2.3. Beneficios del Gobierno Electrónico .....	25
1.2.4. Beneficios para los ciudadanos.....	25
1.2.5. Beneficios para las empresas.....	26
1.2.6. Beneficios para el gobierno.....	26
1.2.7. Desventajas del Gobierno Electrónico.....	27
1.2.8. Modelo de Madurez de Layne y Lee .....	28
1.2.9. Participación ciudadana .....	32
1.2.10. La participación ciudadana y el sistema representativo .....	32
1.2.11. Teoría Política Democrática.....	33
1.2.12. Gobierno electrónico y participación ciudadana.....	34
1.2.13. Normativa de Gobierno Electrónico .....	36
1.2.14. Normativa Peruana para e-Gov .....	36
1.2.15. Estrategia nacional de gobierno electrónico .....	37
1.2.16. Propuesta de Gobierno Electrónico para la Municipalidad Distrital de Túcume .....	39
1.3. Definición de términos.....	40
CAPITULO II: MÉTODOS Y MATERIALES.....	42
2.1. Metodología de la Investigación.....	42
2.1.1. Tipo de Estudio.....	42
2.1.2. Diseño de Estudio .....	42
2.1.3. Población y Muestra.....	42
2.1.4. Método de Investigación. ....	43
2.1.5. M a t e r i a l e s , Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	44
Capítulo III: Resultado de la Investigación. ....	45
3.1. Resultados de la Investigación .....	45
3.2. Discusión de los resultados .....	69

CAPITULO IV.....	71
CONCLUSIONES .....	71
CAPITULO V .....	72
RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	73
ANEXO .....	76

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene importancia en el contexto nacional, regional, local e institucional porque en estos últimos años se ha observado que existe deficiente o escasa participación de los ciudadanos en el gobierno de las entidades públicas del país y de la localidad, como es el caso de los municipios locales y provinciales, donde por otro lado, existe una “desconfianza” por no mostrar a la ciudadanía los diversos aspectos de la gestión

Por lo antes mencionado nuestro problema queda enunciado de la siguiente manera:

¿La propuesta de gobierno electrónico como estrategia, contribuirá al fortalecimiento de la participación ciudadana en la Municipalidad distrital de Túcume?

Para nuestro estudio, el propósito es el gobierno electrónico.

En tal sentido, el objetivo general de la investigación es: Proponer un modelo de gobierno electrónico local para fortalecer la participación ciudadana en la Municipalidad distrital de Túcume. Siendo los objetivos específicos los siguientes:

- 1.-Diagnosticar la participación de la ciudadanía en el gobierno local de la Municipalidad Distrital de Túcume.
- 2.-Determinar los beneficios de la implementación de estrategias de gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Túcume.
- 3.-Diseñar estrategias de gobierno electrónico para ser implementada en la Municipalidad Distrital de Túcume.

El campo de acción es la participación ciudadana.

La hipótesis se sustenta: Si diseñamos una propuesta de gobierno electrónico local en la Municipalidad distrital de Túcume, entonces contribuirá a fortalecer la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Túcume, Provincia y Departamento de Lambayeque, 2016

Las variables de estudio son: Propuesta de gobierno electrónico y participación ciudadana.

Para facilitar su comprensión el estudio se ha organizado en tres capítulos.

**Capítulo I:** Presenta el Marco Teórico Epistemológico, se encuentran los antecedentes, la teoría base y enfoques relacionados a las variables de estudio

**Capítulo II:** Metodología empleada

**Capítulo III:** está referido a los resultados obtenidos del análisis e interpretación de la encuesta, en base a una estadística descriptiva, destacando los porcentajes significativos en cuanto a la transformación del objeto de estudio; se explicita la discusión de los resultados de la encuesta aplicada y la comprobación de la hipótesis, finalizando este capítulo con la propuesta de un gobierno electrónico como estrategia para fortalecer la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Túcume, Provincia y Departamento de Lambayeque

Se finaliza este trabajo con las conclusiones, que hace referencia a los hallazgos significativos de la investigación, las recomendaciones; las referencias bibliográficas y los anexos.

## **CAPITULO I: DISEÑO TEÓRICO**

### **1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Para la implementación de nuestra propuesta, hemos encontrado diversos estudios e investigaciones que manifiestan los beneficios y limitaciones, tales como las siguientes:

A nivel internacional, en Madrid, Sánchez, (2009). Realizó un trabajo para su Tesis Doctoral denominado: La administración pública en la sociedad de la información: Antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos. Aquí el autor, en esta investigación cuantitativa, busca contrastar empíricamente la validez del modelo de utilización del Gobierno electrónico propuesto, haciendo una revisión y análisis de diversas teorías y fundamentos.

En México, Munive, (2010). Publicó un artículo denominado El gobierno electrónico en la administración pública federal, publicado en base a su Tesis de Maestría en Administración Pública. En este artículo, la autora hace un recuento la evolución de la legislación y propuestas de implementación del gobierno electrónico en las diversas instituciones estatales de México, y en especial hace un análisis de las limitaciones que presenta el gobierno electrónico en el país, y para ello presenta un conjunto de propuestas para mejorar su implementación.

En El Salvador, Girón, (2013). Desarrolló su investigación denominada Gobierno Electrónico y Acceso a la información”, Tesis de postgrado en Comunicación, la cual busca evaluar las condiciones y las capacidades que tienen los sitios web del Órgano Ejecutivo para cumplimiento a la Ley de Acceso a Información Pública. El autor plantea la implementación de observatorios para mejorar los procesos de acceso a la información. Concluye señalando que las experiencias internacionales han demostrado que los observatorios son instrumentos útiles y pertinentes para ejercer la labor de auditoría social por parte de la comunidad, puesto que son un

mecanismo que permite el seguimiento, evaluación y formulación de políticas públicas que atiendan los fenómenos identificados.

Cumana y Marval, (2009). Presentaron su investigación denominada Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela, que buscó dar una visión teórica de los beneficios que el uso del Gobierno Electrónico puede ofrecer a las actividades realizadas por los entes gubernamentales y a la mejoría de la relación Gobierno – Empresa – Ciudadano mediante el uso de estas herramientas. Entre las conclusiones de este trabajo, los autores señalan que el Gobierno electrónico en Venezuela mejora aspectos fundamentales en el funcionamiento de la administración pública, estos son:

La Accesibilidad, la cual tendrán los ciudadanos y todos los usuarios de los portales electrónicos a todos los servicios que presten estos organismos públicos del país, dotando herramientas Web donde las personas puedan hacer sus peticiones de forma inmediata sin necesidad de que se trasladen a las instalaciones de los organismos.

El Control, el cual tendrán los organismos sobre los recursos que manejan y su buena distribución, mediante el monitoreo constante del flujo de estos recursos, dejando a un lado la burocracia, usando redes internas de comunicación interdepartamental, los cuales facilitarán y mejorarán la capacidad de respuesta de estas dependencias.

De forma similar los negocios, que se pueden establecer con las empresas y organizaciones privadas, fomentando la creación de nuevas vías de comunicación, colocando en sus portales los requisitos que deben obtener estas empresas a la hora de realizar licitaciones para prestar sus servicios, comercializar sus bienes o productos, pagar su tributos o realizar la declaración de los mismos, dando cabida a la expansión de estas empresas y a la creación de nuevas, lo cual traerá la creación de nuevos puestos de trabajo.

Los servicios prestados a todos los interesados en realizar transacciones que dichos entes lleven a cabo, haciendo que éstos se tramiten de la mejor manera posible y en un periodo de tiempo aceptable.

La mejora del personal que labora en las instituciones gubernamentales, dando oportunidad a que realicen estudios que los lleven a mejorar profesionalmente y actualizándolos en el manejo de las tecnologías cambiantes que se establecen hoy en día.

Por lo tanto, el gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela abre nuevos caminos de integración en la administración pública, dando cabida a todos los sectores de la nación, como los ciudadanos, las empresas y los trabajadores de la administración gubernamental e integrándolos para lograr un funcionamiento adecuado en las operaciones llevadas a cabo por los entes que conforman el organigrama organizativo del gobierno, abriendo espacios donde el flujo de información sea constante, claro y preciso, y de alguna forma u otra esté al alcance de todos.

Riascos, Martínez y Solano, (2008). Realizó un estudio sobre, El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración pública a nivel de Suramérica -Casos Colombia y Uruguay, concluyen que, el gobierno electrónico se constituye como una herramienta eficaz para el estado en búsqueda de propiciar la participación ciudadana y promover de esta manera la colaboración de la comunidad en función del progreso de un país, en beneficio de todos. Es fundamental considerar que la participación ciudadana estipulada desde las constituciones de los países se establezca como un derecho de los ciudadanos para mantener las actividades de control, colaboración e información sobre el estado actual de su país.

En el Perú, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática—ONGEI (2012) presentó el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2013 – 2017, que busca, entre otros aspectos, contribuir al desarrollo de un-Estado más eficiente, inclusivo, transparente y proactivo, que acerque al ciudadano con los servicios e información que brinda el Estado.

En este plan se recoge los procesos a seguir y los proyectos y acciones a implementar para lograr al 2017 una adecuada participación de la ciudadanía en el gobierno de las diversas instituciones del estado.

Entre las conclusiones tenemos que el presente Plan Nacional de Gobierno Electrónico ayuda a través de los portafolios de proyectos al cumplimiento

De los objetivos estratégico de la educación de la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017.

Asimismo, el Estado en los últimos años ha tenido éxito en proyectos de gobierno electrónico como el proyecto de Ventanilla Única de Comercio Exterior y el proyecto de Constitución de empresas en 72 horas, sin embargo, todavía carece de mayores servicios que le permitan llegar a toda la ciudadanía, incluyendo las zonas rurales y alejadas del país.

En las zonas rurales y vulnerables de la sierra y selva de nuestro país desconocen en su mayoría del uso de las TIC, del acceso a internet, el uso de una computadora y los servicios que pueden acceder por parte del Estado.

Por último, la provisión de información y servicios en línea fomentará una mejor participación ciudadana brindando mejores servicios hacia el ciudadano.

De igual forma, Díaz, (2014). Realizó un trabajo de investigación para obtener el grado de Maestría denominado: Aplicación del gobierno electrónico en la oficina de la procuraduría pública de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, que buscó implementar el uso de una plataforma virtual y el uso de las redes sociales para mejorar la gestión pública de esta institución. Para ello se buscó seleccionar las tecnológicas de la información adecuadas para implementar el gobierno electrónico en la Procuraduría Pública de la Municipalidad Provincial de Utcubamba; Aplicación del Sistema de Seguimientos de Causas Vía Web de la Plataforma virtual del Ministerio de Justicia del Perú; Aplicación de la plataforma virtual de la Municipalidad Provincial de Utcubamba para el uso del correo electrónico institucional y de las redes sociales de Facebook o Twiter.

## **1.1.1. EXPERIENCIAS EXITOSAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

### **1.1.1.1. Modelo de Gobierno Electrónico del Ecuador**

Secretaría Nacional de la Administración Pública. Gobierno Nacional de la República de Ecuador. (2014 – 2017).

El Modelo de Gobierno Electrónico tiene cuatro elementos: pilares, objetivos, estrategias y parque de soluciones.

1. Los pilares agrupan a los elementos habilitadores. Son entendidos como los recursos que permiten desarrollar soluciones para alcanzar los objetivos, desarrollar y madurar el Gobierno Electrónico. Los pilares son:

Marco Regulatorio.

Servicios y Procesos.

Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Personas.

2. Los objetivos son el fin último del plan de Gobierno Electrónico, a donde apuntan todos los esfuerzos.

3. Las estrategias son los medios para conseguir los objetivos. Las soluciones apalancan las estrategias, mientras más estrategias apalancen mayor es Gobierno Electrónico y la consecución de los objetivos.

4. El parque de soluciones es el conjunto de programas, proyectos y normas que apalancan las estrategias para alcanzar los objetivos. Los pilares son los recursos con los cuales se desarrollan distintas soluciones de Gobierno Electrónico, que forman parte del parque de soluciones. Las soluciones apalancan las estrategias para el cumplimiento de los objetivos. El grado de contribución, para consolidar el Gobierno Electrónica, de cada solución está dado por el número de estrategias que apalanca. Las estrategias del plan son:

1. Acceso centralizado, entendiendo que la solución está disponible e integrada en un portal único de acceso, cumpliendo para ello con los estándares definidos en las normativas para el efecto.

2. Contenidos de capacitación, entendiendo que la solución concibe el acceso a contenidos actualizados para desarrollar capacidades para el buen uso de la misma.

3. Derechos y patentes del Estado, entendiendo que el Estado tiene el derecho para declarar a la solución de uso público.
4. Documentos Electrónicos, entendiendo que las soluciones tienen un enfoque de “cero papeles”, es decir que genere documentos electrónicos. Esto implica el uso de firma electrónica cuando sea necesario.
5. Autenticación Única, entendiendo que para el acceso a los servicios proporcionados por la solución se requiera un usuario y clave único.
6. Interoperable, entendiendo que la solución, en su concepto y arquitectura, facilita el intercambio de información –pertinente con otras soluciones, para brindar un servicio más eficiente.
7. Disponibilidad en la nube, entendiendo que la solución va a hacer uso de los servicios de software, plataforma e infraestructura que se encuentran en la nube.
8. Mecanismos de participación ciudadana, entendiendo que para el diseño, seguimiento y evaluación de la solución se definen mecanismos de participación ciudadana.
9. Mecanismos de evaluación de la percepción ciudadana, entendiendo que para los servicios desarrollados en la solución existe mecanismos claros y eficientes para receptar la percepción de los usuarios e incorporar la misma en el proceso de mejora continua.
10. Esquema de datos abiertos, entendiendo que la solución en su diseño y arquitectura define esquemas para la apertura y reutilización de datos.
11. Accesibilidad y Usabilidad, entendiendo que la solución contempla que los servicios, por ella generados, son accesibles y de fácil uso indistintamente de la condición del usuario y del medio de acceso, para lo cual deberá cumplir con los estándares definidos en la normatividad para el efecto.

#### **1.1.1.2. El Gobierno Electrónico en Chile**

Según la OEA, (2006). La primera referencia oficial al gobierno electrónico la hace el 11 de mayo del 2001 el presidente Ricardo Lagos Escobar al emitir un Instructivo Presidencial de desarrollo sobre el tema. Sumado a esto, el mensaje presidencial al Congreso de ese mismo año, Lagos hace explícita referencia al Gobierno Electrónico, poniendo de manifiesto la importancia estratégica que este Estado le asigna a la Sociedad de la Información.

En síntesis, la intención chilena en materia de gobierno electrónico es “avanzar hacia un-Estado Moderno, ágil y eficiente al servicio de los ciudadanos”. Este desarrollo estuvo a cargo del Ministerio / Secretaría General de la Presidencia, a través del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado de la “coordinación y seguimiento del cumplimiento de las Instrucciones precedentes y de todas aquellas que se establezcan en el futuro con relación al desarrollo del Gobierno Electrónico”. Como base de la agenda chilena de gobierno electrónico, se constituyó en 1998, la Comisión Presidencial de Nuevas Tecnologías. En 1999, el Instructivo Presidencial sobre Modernización de la Gestión Pública, instruye a las instituciones públicas la elaboración de sitios web. La PRYME (Proyecto de Reforma y Modernización del Estado) propone una agenda de gobierno electrónico 2002 – 2005, que traza el modelo a seguir. Sin embargo, ya en el año 2000, el gobierno chileno crea una instancia para coordinar las políticas públicas con respecto a la informática creando el Comité de Ministros de Tecnologías de la Información con la misión de: “Proponer políticas e impulsar iniciativas para el desarrollo de la infraestructura de información, el impulso del comercio electrónico, la promoción de la industria de contenidos, la masificación del acceso a Internet, la aceleración del aprendizaje social ligado al uso de redes, así como para la difusión de la cultura y la educación por vía digital”. Por lo tanto, en Chile se empieza a consolidar en el Estado la idea de que se puede lograr un mejor gobierno con el apoyo de las tecnologías de la información y comunicación, reconociéndoselas como un “recurso esencial para llegar a gobernar de manera distinta y mejor”. Esta afirmación se manifiesta en las siguientes tendencias:

El gobierno electrónico en Chile busca crear:

Servicios cualitativamente mejores para los ciudadanos.

Un funcionamiento mucho más eficiente del Sector Público. Una mayor transparencia del quehacer del Sector Público.

Los principios orientadores del gobierno electrónico en Chile son:

Transformadores: modificación sustantiva de los procedimientos actuales. Al alcance de todos: quién, dónde y cuándo.

Fáciles de usar: simples y sencillos.

Dar mayores Beneficios: en comparación con las gestiones presenciales. Otorgar Seguridad, Privacidad y Registro.

Definir el Rol del Sector privado: apoyados en el sector privado mediante procesos competitivos.

Desconcentradores: administración, manutención y actualización de las Tecnologías de la Información a cargo de los Servicios e interoperabilidad entre ellos.

De jurisdicción Electrónica: adaptación de los Servicios para que las transacciones puedan ser efectuadas desde cualquier punto del país

Evolutivos: es un proceso que evoluciona en presencia interacción; transacción y transformación.

## **1.2.BASE TEÓRICA.**

### **1.2.1. Enfoques**

#### **1.2.1.1. Enfoque de Desarrollo y Libertad de Amartya Sen.**

El enfoque del desarrollo humano plantea serias dudas sobre la capacidad de las políticas promovidas por las agencias financieras internacionales de transformar los recursos económicos creados en desarrollo humano. Es por

eso que en este enfoque se ha introducido la pobreza como un objetivo clave en el desarrollo y promueve la flexibilización de las políticas del Washington Consensus (WC). (Haq, 1995)

Este enfoque es contrario al WC. En este caso, lo que se cuestiona son los valores sobre los que se basa el mismo. Se trata de una crítica moral. El enfoque del desarrollo humano implica un quiebre profundo: cambia el objeto de estudio. El centro del desarrollo deja de ser el crecimiento económico para pasar a ser "...proceso de aumentar las habilidades y las opciones de los individuos de manera que puedan ser capaces de satisfacer sus propias necesidades. (Haq, 1995)

Por otra parte, al cambiar el foco de estudio, se cambia también el lenguaje con el que se trabaja, la forma de abordar los problemas, etc. En cambio, si bien el Southern Consensus implica una fuerte crítica al WC, no se inscribe en esta corriente: el foco sigue siendo el mismo, el crecimiento económico; el lenguaje es similar; los valores son parecidos. El enfoque del desarrollo humano implica, en definitiva, una honda ruptura en el estudio del desarrollo. (Sen, 2000)

#### **1.2.1.2. Enfoque Ciudadanos Reales e Imaginarios de Sinesio López.**

Sinesio López, señala que no existe una única definición de ciudadanía porque no existe una concepción única de la ciudadanía y porque tampoco existe un solo tipo de ella en la historia. Precisa que existen tantos tipos de ciudadanía como tipos de comunidades políticas existen.

Para este autor, más allá de las diversas concepciones de la ciudadanía moderna, esta supone un conjunto de derechos básicos que la definen.

Agrega que sus elementos básicos son: 4

1. La ciudadanía exige una sociedad de individuos o conjunto de individuos independientes y autónomos unos respecto de otros. La consecuencia es obvia, no puede haber ciudadanía en una sociedad de siervos o de esclavos.
2. El ciudadano es un individuo sujeto de derechos. Sinesio López señala tres conjuntos de derechos. Los derechos civiles, constituidos por las libertades

básicas y los derechos a la propiedad y a la justicia; los derechos políticos, referidos a los derechos de elegir y ser elegido, para así participar de los órganos representativos de una sociedad. Finalmente, tenemos los derechos sociales, relacionados con el bienestar y la seguridad económica, que permiten a los ciudadanos ejercer sus otros derechos, y que son asegurados por medio de un conjunto de servicios sociales. El Estado debe reconocer el claro predominio de los derechos sobre las responsabilidades y ofrece una serie de garantías constitucionales, organizativas e institucionales, y recursos para concretarlos. La ciudadanía implica un sentido de pertenencia y membresía a una determinada comunidad política, entre cuyos miembros se establecen relaciones de interdependencia, responsabilidad, solidaridad y lealtad. (López, 1997)

### **1.2.2. El Gobierno Electrónico.**

El concepto de Gobierno Electrónico o E-Gov (contracción del nombre en inglés “Electronic Government”), comienza a usarse hacia fines de los años noventa como una manera de identificar aquellas actividades del gobierno realizadas y/o apoyadas a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Promover la aplicación y uso de tecnología en los organismos del Estado, con el fin de mejorar el acceso a la información, trámites y servicios ofrecidos a los ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia y participación de la ciudadanía, son los principales conceptos asociados al Gobierno Electrónico.

La implantación del Gobierno Electrónico debe visualizarse como el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas. Lo que supone que las Administraciones estén interrelacionadas entre sí a fin de simplificar los trámites, servicios y procedimientos.

En la actualidad el uso de las nuevas tecnologías es una herramienta fundamental para apoyar los procesos de transformación que se vienen desarrollando. El Gobierno Electrónico comprende a todas aquellas iniciativas que habiliten la migración de la información (trámites y servicios

de procedimientos manuales basados en papel) a procedimientos informáticos; accediendo a ellos por múltiples canales como Internet, dispositivos móviles, Centros de Atención Ciudadana, entre otros.

Para la organización de Estados americanos (OEA) el Gobierno Electrónico se define como la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

Esta definición expresa claramente como a través de su enfoque innovador, las acciones del Gobierno Electrónico sitúan las TIC como elemento de apoyo y pone el énfasis en el desarrollo de un buen gobierno. Esto implica alcanzar mayores niveles de eficacia y eficiencia en el quehacer gubernamental, mejorando los procesos y procedimientos del gobierno, aumentando la calidad de los servicios públicos, incorporando más y mejor información en los procesos decisorios y facilitando la coordinación entre las diferentes instancias de gobierno.

La siguiente es la definición de Gobierno Electrónico incluida en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno en Santiago de Chile, el 10 de noviembre de 2007.

“Gobierno Electrónico es el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en los órganos de la Administración Pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.”

Alfaro, Bustos, González, y Loroño (2005) definen al Gobierno Electrónico o e-government como la aplicación de las TIC para lograr una administración efectiva, eficiente y transparente de todos los recursos del gobierno, así como también el acceso fácil y expedito a servicios públicos, para ciudadanos, empresas y otras entidades que interactúen con el gobierno. Estas TIC permiten el intercambio de información y servicios por la vía electrónica, mejorando e incrementando la relación y comunicación entre gobierno-ciudadano, gobierno-empresa y al interior del mismo gobierno. El

Gobierno Electrónico incluye de esta forma componentes tecnológicos, como también elementos culturales y de gestión de información.

Para Piaggese (2004), el Gobierno Electrónico es un concepto que engloba a todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías de la información y la comunicación (en particular, Internet) que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer las acciones de gobierno en un marco mucho más transparente que el actual. Digitalizar el gobierno no es sólo instalar unas cuantas computadoras o diseñar una página web que ofrezca información, sino que supone transformar la relación fundamental que existe entre el gobierno y los ciudadanos.

El gobierno electrónico se refiere a la continua optimización de los servicios del gobierno, la participación ciudadana y gobernación mediante la transformación de las relaciones internas y externas a través de la tecnología y la Internet. Este medio puede aumentar la eficiencia y transparencia de la administración pública, así como incrementar la capacidad institucional de los gobiernos locales, regionales y nacionales.

El desarrollo, incremento y mejoramiento de los servicios que brinda el gobierno electrónico se debe, en gran parte, a los múltiples beneficios que obtienen el gobierno mismo y los ciudadanos. En particular, mejora drásticamente la eficiencia del gobierno, ya que las TIC permiten racionalizar procedimientos burocráticos, reducir costos de transacción y usar recursos de un modo productivo; tiene el potencial de mejorar la eficacia del gobierno, pues le permite responder oportunamente a las necesidades de los ciudadanos e incrementar la cobertura y la calidad de sus servicios; también mejora los vínculos entre los ciudadanos y el gobierno, puesto que promueve una mayor interacción entre ellos a través del intercambio de información.

Asimismo, permite a los ciudadanos participar más activamente en el proceso de toma de decisiones y estar más al tanto de las cuestiones relacionadas con la comunicad y el desarrollo social; y abre al público los procesos de gobierno y políticas, aumentando la transparencia de las

operaciones gubernamentales y asegurando la rendición de cuentas en cualquier acción gubernamental.

### **1.2.3. Beneficios del Gobierno Electrónico**

Para Alfaro, Bustos, González y Loroño (2005), el Gobierno Electrónico presenta beneficios para todos los actores involucrados, es decir, ciudadanos, empresarios y para el mismo gobierno.

### **1.2.4. Beneficios para los ciudadanos**

Cuando los ciudadanos utilizan servicios eficientes, lo reconocen y son muy críticos frente a aquellos que no lo son. El desafío del gobierno, por lo tanto, es innovar e invertir en nuevos modelos de gobierno, de manera que los servicios entregados proporcionen formas más eficientes, convenientes, fáciles y baratas para el ciudadano. La personalización de los servicios debe hacer posible la inclusión de todo tipo de personas, entre las que se incluyen a los extranjeros y los discapacitados.

El sector público y el privado deben colaborar, aumentando la capacidad para usar la información y así conseguir mayores ventajas para el ciudadano. En el mundo de los negocios es vital establecer y mantener la confiabilidad de la información, todo esto debe ir acompañado por normas que aseguren la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información de las personas. Asimismo, el GE permite que las personas tengan mayor acceso a la información del gobierno, haciendo más participativa la democracia del país y permitiendo la retroalimentación del gobierno con las propuestas hechas por los ciudadanos.

La vida de la mayoría de las personas se ha visto revolucionada debido a los desarrollos en la tecnología, la reducción en los costos de las comunicaciones, el surgimiento de nuevos servicios y las nuevas formas de llevar a cabo los existentes.

La transformación del gobierno debe ser una oportunidad para la inclusión social, desapareciendo las limitantes geográficas y aumentando la comunicación y oportunidades de trabajo. Para poder lograr eso, deben crearse facilidades para que los ciudadanos puedan familiarizarse con

herramientas tecnológicas y permitir así que todos tengan acceso a esta oportunidad. Si bien, siempre habrá personas que por diferentes motivos no tendrán acceso a las nuevas tecnologías, eso no significa que éstas no tengan nada que ofrecerles, ya que siempre se puede crear oportunidades para apoyar un mejor encuentro cara a cara, por teléfono, como así también un encuentro directo en línea.

#### **1.2.5. Beneficios para las empresas**

Una de las razones por las cuales los negocios electrónicos han tomado gran importancia, es porque las técnicas de comercio electrónico administran la relación de proveedores y clientes. El sector público se debe alinear de igual forma para poder recibir los beneficios de menores costos y mejores posibilidades de abastecimiento, lo que beneficia tanto al sector público como a los empresarios.

El sector público no sólo interactúa con los comerciantes jugando el papel de proveedor o cliente. Es además responsable de una gran variedad de normas regulatorias y funciones de apoyo. El sector empresarial requiere que se le brinde apoyo en la iniciación de sus negocios, en la expansión de los mismos o simplemente en llevar el negocio adelante de una forma más fácil y accesible. Toda esta facilitación es posible con la implantación del GE y la introducción de la cultura necesaria que lleva implícita esta nueva forma de gobernar.

#### **1.2.6. Beneficios para el gobierno**

El GE propone una reestructuración y un rediseño en los métodos de trabajo del gobierno, ofreciendo beneficios para los negocios internos del Estado. Esto incluye ganancias en eficiencia y efectividad por la mejor utilización de la información y el mejor manejo de programas de trabajo. Por ejemplo, una Intranet puede ofrecer la posibilidad de poseer un conocimiento común y que cruce de manera transversal a la organización. Las conexiones de Extranet entre organizaciones, por otro lado, permiten que los procesos se efectúen de manera más rápida y con un menor costo.

Para Gutiérrez y Rojas (2008:18) el Gobierno Electrónico Es un compromiso permanente del gobierno con el ciudadano, mediante un intercambio eficiente y eficaz de los servicios, información y comunicación que el Estado ofrece. Por consiguiente, el e-gobierno no sólo va más allá que colocar computadoras en el sector público sino de utilizar las facilidades que éste ofrece por medio de las TICs como instrumento para acercar al ciudadano a sus gobernantes y a los procesos del gobierno, así como la posibilidad de que los dirigentes lleguen con sus políticas y acciones a toda la población.

Por último señalan que existen diferentes servicios que brinda el Gobierno Electrónico para los ciudadanos, empresas y al sector público entre ellos tenemos los siguientes: Los servicios que ofrece el Gobierno Electrónico en sus portales o páginas WEB, tanto al ciudadano como para las organizaciones es la facilidad de acceder a toda la información relativa de todos los trámites que se llevan a cabo ante la gestión pública; cada ciudadano cuenta enlaces de telecomunicaciones en donde presenta todos los servicios de acuerdo a sus necesidades.

Por medio de estos portales de E-GOB se ofrece al sector público la posibilidad de acceder a todos los niveles de gobierno; publicación de criterios y formas, organigramas, directorios telefónicos y de correo electrónico, páginas blancas y amarillas de los órganos o entes gubernamentales; además busca la eficacia en los procesos y la reducción de costos del gobierno.

### **1.2.7. Desventajas del Gobierno Electrónico**

Según Granero, las desventajas del Gobierno Electrónico son las siguientes: La alta tecnología y el potencial humano son el desafío y la aventura mayor que la humanidad encara hoy. Por ello, cada vez que las instituciones, sean gobierno o sector privado, ofrezcan nuevas tecnologías a los usuarios o a los empleados, tendrán que hacerlo como parte componente de un todo, en el que está presente una respuesta humana; si no lo hacen, la gente tratará de crear una propia, o de rechazar la nueva tecnología y esto se observa en la resistencia al cambio frente a la automatización.

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

Falta de una base tecnológica y física para el establecimiento de un Gobierno en Línea.

Insuficiencia de relación y comunicación entre los diferentes organismos gubernamentales.

Desequilibrio político y recesión económica.

Presencia de una mayoría de ciudadanos analfabetas tecnológicos. Falta de regulación que proteja los datos que circulan en la red y la inexistencia de planes y políticas estratégicas de modernización desde el gobierno.

#### **1.2.8. Modelo de Madurez de Layne y Lee**

El gobierno electrónico es un fenómeno evolutivo y por lo tanto las iniciativas de gobierno electrónico deben ser en consecuencia derivadas y aplicadas. Y para ello plantean cuatro etapas de un modelo de crecimiento para el gobierno electrónico: La catalogación, transaccional, la integración vertical, y la integración horizontal. Estas cuatro etapas se explican en términos de complejidad y los diferentes niveles de integración (Layne 2001).

1) Catalogación: En la primera etapa, los gobiernos crean un "sitio web de estado" sobre todo debido a una gran presión de los medios de comunicación, de los empleados con alfabetización tecnológica, y de los ciudadanos que lo exigen, además otras partes interesadas para entrar en

la "red". En esta etapa, los gobiernos no tienen mucha experiencia en internet, y prefieren minimizar el riesgo de hacer un pequeño proyecto. Partes del gobierno no transaccionales no colocan información en el sitio web. Hay varias razones por las que cualquier gobierno quisiera pasar a esta etapa de 'catalogación electrónica', pero, sobre todo, muchos ciudadanos y las empresas que tienen acceso a la web.

En consecuencia, cada vez más ciudadanos buscan información del gobierno en la web, en vez de hojear las páginas amarillas y pasar por los sistemas de procesamiento de tonos de voz; se sentirá decepcionado si no pueden encontrar información sobre sus gobiernos. Desde el lado del gobierno, la presencia en la web también es beneficiosa ya que, al personal del gobierno le toma mucho tiempo responder a las preguntas básicas acerca de los servicios públicos y procedimientos, la presencia en la red aumentará la comodidad de los ciudadanos y reducir el trabajo carga sobre los empleados de primera línea. Con la presencia en la web del gobierno, los ciudadanos utilizan esta información para conocer los detalles de las políticas y procedimientos, saber a dónde ir para emplear los servicios del gobierno y el soporte post-servicio. Los ciudadanos todavía uso de los servicios existentes procesos tales como una llamada telefónica, de pie en persona en la fila, etc., pero en menor medida. La idea es que los servicios públicos estén disponibles para todas las personas, pero que también algunos servicios estén disponibles para los ciudadanos off-line.

2) Transaccional: En tanto los sitios web gubernamentales evolucionan, los funcionarios, así como los ciudadanos se dan cuenta del valor de internet como un canal de servicio para los ciudadanos y quieren explotarla. La demanda de los ciudadanos para cumplir con los requisitos gubernamentales en línea en lugar de tener que ir a una ubicación específica para completar el papeleo. Las transacciones electrónicas ofrecen una mejor esperanza para mejorar la eficiencia tanto para el cliente y la agencia que la simple "información de catalogación." Además, estas capacidades proporcionan la oportunidad de un amplio proceso democrático mediante la celebración de conversaciones interactivas con los constituyentes, que no pueden asistir a las audiencias públicas.

No hay duda de que el e-government hará completamente funcional la prestación de servicios, más eficiente y aumentará el ahorro tanto para el gobierno y el ciudadano. Esta segunda etapa es el inicio de la administración electrónica como una entidad revolucionaria cambiando la forma en que las personas interactúan con su gobierno. Esta etapa permite a los ciudadanos para hacer frente a sus gobiernos en línea en cualquier momento, el ahorro de horas de papeleo, la inconveniencia de viajar a una oficina del gobierno y el tiempo de espera en la fila.

En esta etapa, los ciudadanos pueden ser servidos on-line por el gobierno electrónico. Mientras que en la de catalogación se ayuda a los ciudadanos a encontrar los procesos, esta etapa de transacción presenta al gobierno electrónico como un informante activo. Ahora es una comunicación de dos vías. Los ciudadanos negocian con el gobierno en línea, relleno de formularios y el gobierno les responde proporcionando confirmaciones, recibos, etc. pero lo que es más importante, es que los ciudadanos se mueven de un rol pasivo a un rol activo, no sólo por la realización de transacciones en línea, sino también participan a través de foros en línea que permiten a los ciudadanos hablar directamente con funcionarios del gobierno.

3) La integración vertical: En esta etapa, la atención se centra ahora en movimiento hacia la transformación de los servicios públicos, en lugar de la automatización y digitalización de los procesos existentes. Hacer que el gobierno electrónico no sea simplemente una cuestión de poner los servicios existentes del gobierno en internet. Están sucediendo cambios permanentes en los procesos del gobierno, así como en el mismo concepto de gobierno. Así como el comercio electrónico está redefiniendo empresas privadas y la sociedad en términos de procesos y de productos, la iniciativa de gobierno electrónico debe ir acompañada por la re-conceptualización del servicio del propio gobierno. En el largo tiempo de ejecución, el beneficio total de la administración electrónica se realizará sólo cuando los cambios organizativos acompañen a los cambios tecnológicos. Después de los servicios de transacción en línea sean más frecuentes y maduren, las expectativas de los ciudadanos aumentarán. La mayoría de los sistemas de

la etapa de transacción es localizados y fragmentados. Una progresión natural será la integración de los sistemas dispersos en los diferentes niveles (vertical) y diferentes funciones (horizontal) de los servicios públicos. Las agencias a menudo mantienen bases de datos independientes que no están conectadas a otras agencias gubernamentales en el mismo nivel o con similares agencias a nivel local o federal. Se espera que la integración vertical entre funciones similares cruce los diferentes niveles de gobierno pase primero, porque la brecha entre los niveles de gobierno es mucho menor que la diferencia entre las diferentes funciones. Muchas agencias estatales interactúan más estrechamente con sus homólogos federales y locales que con otros organismos en el mismo nivel de gobierno.

En consecuencia, en el nivel tres las estaciones federales, los sistemas estatales y locales se espera que se puedan conectar o, al menos, que establezcan una comunican entre ellos. Mientras que algunas jurisdicciones web en la actualidad proporcionan enlaces a otras agencias gubernamentales a distintos niveles, la integración vertical debe ir más allá de esta simple interconexión. Si un ciudadano realiza una transacción con una agencia estatal, la información de la transacción se propagará a las contrapartes locales y federales.

4) La integración horizontal: El potencial de las tecnologías de la información, desde la perspectiva del ciudadano, sólo puede ser alcanzado por la integración horizontal los servicios del gobierno a través de diferentes paredes funcionales.

Las limitaciones de la naturaleza funcional de los sectores público y privado se van volviendo más claras a medida que los administradores públicos empiezan a tener una visión más abierta por el uso de Internet.

Por lo general, los ciudadanos que requieren la ayuda de los gobiernos necesitan más de un servicio: los que requieren de vivienda también necesitan ayuda del gobierno para la educación, vivienda, alimentación, atención médica, etc. Para superar este problema, algunas localidades ofrecen un centro de servicio donde, por ejemplo, las personas sin hogar

pueden llegar y obtener información sobre puestos de trabajo, historial de órdenes de arresto s, obtener asistencia médica.

La integración horizontal de la cuarta etapa va a mejorar considerablemente los esfuerzos. Mediante bases de datos que comuniquen las áreas funcionales entre sí, y que además compartan información. De modo que la información obtenida por una agencia se propague a todas las funciones del gobierno (Layne 2001).

### **1.2.9. Participación ciudadana:**

Sanhueza (2004) hace una definición de participación ciudadana partiendo de los términos que la componen: si por participación entendemos el proceso de intervención de individuos y grupos en cuanto sujetos y actores en las decisiones y acciones que los afectan a ellos y a su entorno; y por ciudadanía, la reivindicación de un sujeto de derechos y responsabilidades frente a un determinado poder, la participación ciudadana representa la relación entre Estado y sociedad civil; o más concretamente es la intervención de los particulares en actividades públicas en tanto portadores de intereses social.

### **1.2.10. La participación ciudadana y el sistema representativo**

Según Tanaka (2007). El Perú es uno de los países donde más gravemente se expresan los problemas de representación política en la región, y la debilidad de los sistemas de partidos. Frente a esto, desde la década de los años noventa empezó a extenderse en toda la región la idea de que, para “democratizar” el sistema político, cuyas limitaciones estaban asociadas a la actuación de los partidos políticos, había que abrir espacios para la participación ciudadana y para el ejercicio de mecanismos de democracia participativa o directa.

En torno a este sentido común coincidieron tanto algunas posiciones liberales y de izquierda (que comparten su desconfianza hacia la actuación del Estado y su apuesta por un mayor protagonismo de la sociedad civil), así como sentidos comunes antipolíticos.

Hacia finales del gobierno de Alberto Fujimori, a esto se sumó la noción de que una gran reforma para enfrentar los problemas de representación sería la descentralización, entendiendo por ella la constitución de gobiernos regionales electos, que se sumarían a los municipios. Esta reforma permitiría “acercar” la población a sus autoridades políticas, ya que la problemática municipal suele pecar de localista y la del Congreso nacional resulta muy lejana para el ciudadano; así, las instancias regionales permitirían acortar las distancias entre ambos.

Una vez iniciado el proceso de descentralización, durante el gobierno de Alejandro Toledo, a éste se incorporaron un conjunto de mecanismos y espacios participativos, expresados principalmente en los Consejos de Coordinación Regional y Local (CCR y CCL), en los Presupuestos Participativos, y en mecanismos de acceso a la información pública. Se partió implícitamente de la idea de que el involucramiento de la población y de la “sociedad civil” compensaría los límites de la actuación de los desacreditados actores políticos. Esta lógica participativa se expresó también en el impulso de nuevos espacios e instancias del sector público, como el Consejo Nacional de Trabajo, o el Consejo Nacional de Educación, entre otros. Esta apertura participativa se sumó a la existencia de mecanismos de democracia directa ya existentes, como las revocatorias de autoridades.

Pese al intenso proceso de reformas, los problemas de representación política persisten. Esto se debe a varios factores de diversa naturaleza. El autor sostiene que las reformas implementadas tuvieron un carácter parcial y contradictorio, de allí sus falencias. Asimismo, las reformas no respondieron, a un diagnóstico claro y una mirada integral, y evidencian carecer de una comprensión sobre las relaciones entre la dimensión representativa de la democracia y la participativa o directa, de allí su carácter contradictorio.

#### **1.2.11. Teoría Política Democrática**

En la teoría política democrática, encontramos estudios que sugieren la existencia de Un itinerario virtuoso que empieza con un modelo de democracia basada en la competencia entre elites políticas, en donde la participación ciudadana se restringe al acto electoral para elegir representantes, concerniendo solamente a los adultos varones propietarios; que posteriormente se ampliará para incluir también a todos los ciudadanos adultos. Otro camino de ampliación involucra la participación ciudadana

más allá de los actos electorales para elegir representantes, hacia la participación en la toma de decisiones públicas. (Tanaka, 2007).

Tenemos así la apertura de espacios participativos para que puedan expresarse grupos de interés importantes y negociar directamente con el Estado (temática del neocorporativismo); más adelante, se produce una apertura que responde al desafío de nuevos y variados movimientos sociales, con demandas muy diversas y cambiantes, expresivas de la complejidad del mundo social, así como a la presencia cada vez más importante de Organismos No Gubernamentales (ONGs), y que dieron lugar al desarrollo de diversos mecanismos de transparencia, control, consulta, y posibilidades de participación ciudadana puntuales según demandas específicas mediante mecanismos de democracia directa. Algunos de estos nuevos movimientos sociales con el tiempo, llegaron a institucionalizarse y dieron lugar al surgimiento de nuevos partidos políticos. (Tanaka, 2007).

#### **1.2.12. Gobierno electrónico y participación ciudadana**

La participación ciudadana, definida como un proceso por el cual los ciudadanos/as y las comunidades organizadas se involucran en la formulación, implementación y monitoreo de los programas y políticas públicas; en este sentido, la participación es un derecho de todo ciudadano y, por tanto, es deber de la administración propiciar mecanismos de divulgación de la información gubernamental que le facilite la ejecución de su derecho a cada ciudadano.

En este orden de ideas, los gobiernos han encontrado en el siglo XXI nuevas estrategias que propicien una participación más activa de sus ciudadanos y por tanto ayuden a cumplir con los mandatos constitucionales de cada país, apoyando de esta manera la democracia de las comunidades; una de las estrategias más innovadoras se encuentra el uso de internet en la realización

de diferentes procesos de comunicación, impulsando de esta manera el gobierno electrónico.

Las ventajas estratégicas que proporciona el e-government al vincularse al gobierno tradicional podrían ser: la accesibilidad a la información; el conocimiento de la realidad país, comunidad, provincia, municipio y ciudadano; la eficacia para el logro de los objetivos propuestos; la solidez y evolución en los procesos; además de la eficiencia en el manejo de recursos, aspecto que es importante considerar especialmente en países como los suramericanos que necesitan optimizar al máximo la inversión.

Por otra parte, la relación entre gobierno y ciudadanía se encuentran definidas en las constituciones y en las leyes, para ajustarse generalmente a un modelo de administración pública presencial, burocrático, vertical, rígido, formalista y costoso por el alto número de trámites que deben realizar los ciudadanos, pero que con el uso de las nuevas tecnologías se pueden concretar en un gobierno electrónico, en un gobierno de información digital, en un gobierno a distancia, horizontal, flexible, sin intermediación y menos costoso que la administración tradicional.

Lo anterior indica que la elección de los gobiernos por implementar el gobierno electrónico en sus países es una estrategia muy convincente para facilitar la participación ciudadana, en este sentido, a nivel de Suramérica es interesante las notorias ventajas que ha tenido la incursión del e-government en la estructura de la administración Pública. (Riascos, Martínez y Solano, 2008).

Las Naciones Unidas comenta que la participación ciudadana a través de medios electrónicos –e-participation, es una excelente herramienta para facilitar el diálogo entre el gobierno y los ciudadanos.

La participación de la ciudadanía también se manifiesta a través de las negociaciones comerciales que debe realizar el gobierno, es decir su relación con proveedores del estado, en este sentido la inclusión del gobierno electrónico facilita los procesos comerciales, eliminando las fronteras y se pueden optar a mejores posibilidades de negocios ya la generación de nuevos productos, optimizándose a su vez los procesos y

mejorando la calidad junto con reducir los costos de transacción. (Naciones Unidas. Citado por Riascos, Martínez y Solano, 2008).

### **1.2.13. Normativa de Gobierno Electrónico**

Una buena legislación y regulación son fundamentales para el crecimiento exitoso de una economía en red. Un clima normativo favorable para el uso de Internet, el gobierno y el comercio electrónico es un factor que incentiva a la comunidad, las personas y las empresas a invertir y utilizar las tecnologías de información y comunicación. Aspectos importantes de esta guía, como la disponibilidad y asequibilidad de Internet y del hardware y software necesario o la utilización de estas tecnologías en el comercio y en la educación, dependen de una legislación y regulación favorables.

Al considerar la necesidad de una legislación y regulación robusta para el gobierno electrónico, debemos tener en cuenta tres áreas clave (Dinsdale 2002):

**Privacidad:** asegurar que la información personal sólo se use para su propósito inicial o mediante consentimiento (por ejemplo, los historiales médicos).

**Seguridad:** asegurar que la información personal y las transacciones están protegidas de la manipulación por parte de terceras partes.

**Accesibilidad asequible:** establecer una legislación y reglamentación que aumente la competencia y estimule una provisión de tecnología asequible (por ejemplo, de proveedores de Internet).

### **1.2.14. Normativa Peruana para e-Gov:**

La Estrategia Nacional de gobierno electrónico fue presentada por la Oficina nacional de gobierno electrónico (ONGEI) y aprobada en el 2006 por resolución ministerial. Se presenta como una meta en el Plan de Desarrollo de la sociedad de la información. Donde indica que ONGEI debe coordinar y supervisar la implementación de Gobierno Electrónico en todas las dependencias del estado, además de proporcionar toda información requerida. Indica también que ONGEI debe presentar un Informe Anual

sobre la situación del gobierno electrónico en el Perú, a presentarse durante la primera semana del mes de diciembre.

Esta Estrategia marca un inicio en el gobierno electrónico del país, ya que promueve y apoya la implementación exitosa de e-government en todas las dependencias del estado. Además de tener un ente supervisor como es ONGEI también se convierte en un referente de ayuda para lograr esta implementación.

#### **1.2.15. Estrategia nacional de gobierno electrónico**

El 25 de Julio del 2006, se aprueba la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, con RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 274- 2006-PCM. El cual considera: “Que, mediante Ley N.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y contribuir en el fortalecimiento de un Estado moderno, descentralizado y con mayor participación del ciudadano.

Que, el Estado Peruano ha dado pasos importantes para el desarrollo del gobierno electrónico, los que deberán de ser articulados para efectos de maximizar los resultados de las distintas instancias comprometidas en dicho esfuerzo, mejorar su gestión y optimizar la atención al ciudadano. Que, la Presidencia del Consejo de Ministros es la instancia encargada de coordinar esfuerzos intersectoriales para efectos de maximizar los resultados en la gestión pública; Que, de conformidad con el Decreto Supremo N° 066-2003- PCM y el artículo 34° del Decreto Supremo N° 094-2005-PCM, Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, la Secretaría de Gestión Pública actúa como ente rector del Sistema Nacional de Informática; Que, en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 37° del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI de la Presidencia del Consejo de Ministros ha presentado la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico e Informática; Que, la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico es una meta incluida en la matriz del Plan de

Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana aprobado mediante Decreto Supremo N° 031-2006-PCM; Que, en tal sentido, resulta necesario establecer una Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, que constituya un instrumento de gestión para definir las actividades Informáticas de las entidades de la Administración Pública integrantes del Sistema Nacional de Informática en sus diferentes niveles y coordinar los esfuerzos de las entidades de la Administración Pública; De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 560 – Ley del Poder Ejecutivo y el Decreto Supremo N° 094-2005-PCM;” El cual indica:

“SE RESUELVE:

Artículo 1° Aprobación Aprobar la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, que será publicada en el portal electrónico de la Presidencia del Consejo de ministros: [www.pcm.gob.pe](http://www.pcm.gob.pe), así como en el portal electrónico de la Comisión Multisectorial para el seguimiento y evaluación del “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana”: [www.codesi.gob.pe](http://www.codesi.gob.pe).

Artículo 2° Supervisión: La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI deberá coordinar y supervisar la implementación de la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico. Para tal efecto, las entidades de la Administración Pública integrantes del Sistema Nacional de Informática, deberán proporcionarle, cualquier información que les sea requerida y adoptarán las acciones necesarias para el cumplimiento y ejecución de lo establecido en la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico.

Artículo 3° Informe Anual La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI: deberá elaborar un informe anual sobre el desarrollo de la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico indicando los avances y aspectos pendientes. Dicho informe se presentará a más tardar durante la primera semana del mes de diciembre de cada año, ante la Comisión Multisectorial para el seguimiento y evaluación del “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana”.

Artículo 4º Normas Complementarias: La Secretaría de Gestión Pública, ente rector del Sistema Nacional de Informática, aprobará las directivas complementarias para el cumplimiento de la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico.”

Por lo manifestado anteriormente y tomando en consideración la Resolución Ministerial N° 274- 2006-PCM, se observa que la actual gestión de la Municipalidad distrital de Túcume no cumple con la política local de Gobierno Electrónico. Esto debido a la falta de implementación de las tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los procesos de gobierno. Asimismo, que las actuales autoridades distritales, no están cumpliendo con la difusión adecuada de las TIC entre los ciudadanos.

#### **1.2.16. Propuesta de Gobierno Electrónico para la Municipalidad Distrital de Túcume.**

Los ciudadanos del distrito de Túcume tienen la posibilidad de obtener información más completa que les garantice decisiones responsables y hacer transacciones en línea sin necesidad de incurrir en gastos de traslado y pérdidas de tiempo. Por otra parte, mediante la habilitación de formas de comunicación y participación, brindándoles la oportunidad de emitir su opinión y tener parte en los asuntos de la política local.

De esta manera, con la presente propuesta se quiere cumplir con los siguientes objetivos:

- a. Aplicar políticas innovadoras que tornen la gestión más moderna y eficaz.
- b. Optimizar e integrar sus servicios según las necesidades particularizadas de los usuarios.
- c. Reducir costos y permitir la vinculación integrada de todos los servicios e informaciones de la municipalidad.

Asimismo, la propuesta constará de los siguientes elementos o ejes clave para su desarrollo:

1. Implementación de programas de sensibilización y capacitación de sus funcionarios para el desarrollo de estas políticas acerca de los beneficios y oportunidades del buen uso de TIC.
2. El diseño del portal según las necesidades (públicas y privadas) personalizadas de sus usuarios, garantizando el acceso público a través de un portal, propiciando la Integración de un modelo tecnológico (Internet/Intranet).
3. Estrategias para transformar al gobierno en un ente rápido y eficiente.
4. Simplificación de trámites, reducción de costos y mejorar la calidad de los servicios, agilizando la velocidad de respuesta a los usuarios.
5. Preparación de los nuevos flujos informativos y de servicio de las ventanillas únicas electrónicas, telefónicas y presenciales.
6. Permitir hacer trámites totalmente en línea garantizando la seguridad a los usuarios.

### **1.3. Definición de términos**

Internet: El Internet ha sido descrito como una enorme "red de redes." Una red es un grupo de computadoras que están conectadas para que se puedan comunicar la una con la otra y compartir información. El Internet está compuesto por millones de redes y computadoras en distintos hogares que están conectadas alrededor del mundo. (Funded by grants from the Milwaukee Public Library Foundation, 2008).

Página Web: Una página Web es simplemente un documento de Internet que tiene una dirección única. De la misma forma que una página pertenece a un libro, una página Web pertenece a un sitio Web. (Funded by grants from the Milwaukee Public Library Foundation, 2008).

Portal: El portal es un sitio web que provee un único punto de interacción con aplicaciones, información, personas y procesos, personalizados a las necesidades y responsabilidades del usuario. Constituyen la próxima generación de escritorios de trabajo, permitiendo la ejecución de aplicaciones a través de

Internet utilizando no sólo una PC, sino además otros dispositivos como PDA y teléfonos celulares. Voos, González y Cagnolo, (2000).

Sitio Web: Un sitio Web es una colección de páginas Web, similar a las páginas que forman un libro. Generalmente la primera página es conocida como página home con una lista de links a otras páginas relacionadas. También puede haber un área de links relacionados a otros sitios que traten el mismo tema o materia. (Funded by grants from the Milwaukee Public Library Foundation, 2008

## CAPITULO II: MÉTODOS Y MATERIALES

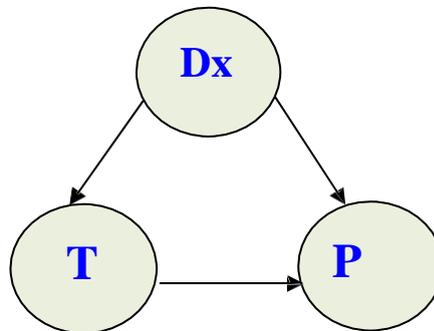
### 2.1. Metodología de la Investigación

#### 2.1.1. Tipo de Estudio

De acuerdo al Diseño de Investigación, la presente investigación se enmarca dentro de una investigación: Descriptiva-Propositiva.

#### 2.1.2. Diseño de Estudio

La presente investigación se enmarca dentro del diseño Propositivo-Descriptivo, el cual se puede representar de la siguiente manera:



Donde:

**Dx: Diagnostico de la realidad**

**T: Estudios teóricos. P:**

**Propuesta.**

#### 2.1.3. Población y Muestra.

**Población.**

Según el INEI la población estimada del distrito de Túcume al 30 de junio del 2015 fue de 22,805 habitantes.

**Muestra:**

Para la obtención de la muestra, se aplicó la siguiente fórmula:

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

En donde:

N = tamaño de la población = 22,805 habitantes. Z

= 1.96 nivel de confianza

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada, en este caso es el

5 % = 0.05

q = probabilidad de fracaso = 1 - P = En este caso 1 - 0.05 = 0.95

e = precisión (error máximo admisible en términos de proporción) = En este caso es un 5%

$$n = \frac{(1.96)^2 (22,805) (0.05) (0.95)}{(22,805-1) (0.05)^2} + (1.96)^2 (0.05) (0.95) +$$

$$n = \frac{4161,37}{0,1825 + 57,01}$$

$$n = \frac{4161,37}{72,76}$$

$$n = 72,76 = 73$$

#### 2.1.4. Método de Investigación.

Los métodos de investigación que se utilizó en la presente investigación se describen a continuación:

**El Método Hipotético Deductivo.** - Dada la naturaleza del trabajo que plantea una hipótesis que luego de un tratamiento a la variable dependiente busca dar explicaciones de los datos y deducir conclusiones.

**Método de Análisis.** - Este método permitió al grupo investigador analizar la información relevante que da sustento teórico a la presente investigación. Nos sirvió además para procesar la información recogida luego de aplicar los instrumentos de trabajo de campo que permitieron formular las conclusiones finales de la investigación.

### **2.1.5. Materiales, Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.**

**La técnica de gabinete:** Permitirá la recopilación de los datos teóricos que servirán de marco teórico a la investigación; se realizará a través de transcripciones, resúmenes o comentarios de la referencia bibliográfica consultada, por medio de los siguientes instrumentos:

**Fichas de resumen:** Cuya finalidad es organizar en forma concisa los conceptos más importantes que aparecen en las páginas. Se usará esta ficha para sintetizar los contenidos teóricos de las fuentes primarias que sirven como contexto cultural de nuestra investigación (Marco Teórico).

**Fichas textuales:** Se usarán para consignar aspectos puntuales de la investigación como marco conceptual, principios de la investigación, etc.

**Fichas de registro:** Permitirá anotar los datos generales de los textos consultados. Se usará para consignar la bibliografía.

**Técnica de campo:** Las técnicas de campo que se utilizarán en la presente investigación son:

**La entrevista:** Se empleará con el objetivo de conocer a profundidad los criterios y las valoraciones del personal de la Municipalidad distrital de Túcume.

**La encuesta:** Se aplicará con la finalidad de indagar acerca de las opiniones y los criterios del personal que labora en la Municipalidad distrital de Túcume.

**La observación:** Se utilizará la técnica de la observación directa consistente en la recolección de información sobre el personal de la Municipalidad distrital de Túcume

### Capítulo III: Resultado de la Investigación.

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la investigación, de la aplicación de dos instrumentos: entrevista y cuestionario (ver anexo 1 y 2); donde se muestra la participación voluntaria de la población encuestada del distrito de Túcume.

#### 3.1. Resultados de la Investigación.

a). Para el primer objetivo planteado, se diagnosticó la participación de la ciudadanía en el gobierno local de la Municipalidad Distrital de Túcume, para ello, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de la entrevista; donde se muestra la participación voluntaria de dos colaboradores.

Nº	Preguntas	Entrevistado 1:	Entrevistado 2:
01	¿Cuál es el nivel de participación ciudadana en el distrito de Túcume?	En realidad, no participan mucho.	El nivel de participación es muy bajo.
02	¿Por qué el nivel de participación ciudadana es bajo en el distrito de Túcume?	Esto debido probablemente a la falta de conocimiento.	Creo que es porque la población no conciencia de la importancia de su participación como ciudadano.
03	¿Cuáles son los principales temas en los que la población prefiere participar?	Se encuentran los problemas sociales, los de educación y sobre todo les interesa los problemas de salud.	Lo cívico está relegado, pero se nota que prefieren más los temas de salud y educación.
04	¿Debería ser un deber del ciudadano del distrito de Túcume conocer todos sus derechos y formas de participación o es responsabilidad del gobierno?	Si todos los ciudadanos debemos conocer todos nuestros deberes y derecho. Sin embargo, también creo que el gobierno debería ser un ejemplo con su accionar y fortalecer las estrategias necesarias para que todos podamos conocerlas.	El Estado debe ser una vía para que el ciudadano pueda conocer sus derechos y formas de participación a través de una educación Cívico. Pero, también el ciudadano tiene que asumir su

### **Análisis de la entrevista:**

Del análisis e interpretación de la entrevista realizada a dos colaboradores, se puede deducir que, con respecto al nivel de participación ciudadana en el distrito de Túcume, el nivel de participación es bajo. Esto, debido a la falta de conocimiento y a que la población en general no toma conciencia de la importancia.

Con relación a los principales temas en los que la población prefiere participar, quedó claro que son en: educación, y sobre todo los problemas relacionados con salud. Esto se deduce por la incidencia alta en enfermedades de diversa etiología y por las altas tasas de fracasos escolares.

Sobre si los derechos y formas de participación es un deber del ciudadano o es responsabilidad del gobierno; se puede deducir que ambos son los responsables de asumir la responsabilidad.

Asimismo, para poder cambiar en los distintos niveles de educación y revertir la situación, se cree que lo primero que se debe hacer es educar a las personas en temas de política actual y sobre todo en participación ciudadana.

De igual manera, sobre la participación de la gente en política sin tener conocimientos, las respuestas son coincidentes en el sentido en que ambos concuerdan en que primero hay que educar a la población y a través de capacitaciones sobre temas de política y participación ciudadana.

**b).** Con respecto al segundo objetivo planteado, se determinó los beneficios y limitaciones de la implementación de estrategias de gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Túcume. Para ello, se presentan a continuación los resultados obtenidos en tablas producto de la aplicación de la encuesta.

**Tabla 1: Beneficios de un portal de Internet oficial desde el punto de vista de los ciudadanos en la Municipalidad distrital de Túcume, Provincia y Departamento de Lambayeque, 2016.**

<b>Alternativas</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
a.- Agiliza los trámites	11	52.05%
b.- Reduce los costos	12	16.44%
c.- Ahorro tiempo	12	16.44%
d.- Crea participación activa	38	15.07%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario Propuesta de Gobierno Electrónico como estrategia objetivo de un portal de Internet oficial de la Municipalidad de Túcume desde el punto de vista de los ciudadanos.

Con respecto a los beneficios de un portal de Internet oficial desde el punto de vista de los ciudadanos en la Municipalidad distrital de Túcume, el 52.05% de los encuestados piensan que es porque agiliza los trámites. A diferencia del 15.07 que piensa que, es porque crea participación activa.

**Tabla 2: Aspectos que harían volver a consultar un portal en la Municipalidad distrital de Túcume, Provincia y Departamento de Lambayeque, 2016.**

<b>Alternativas</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
a.- Averiguar sobre un Trámite.	08	10.96%
b.- Hacer el trámite ahí mismo en el portal.	10	13.70%
c.- Consultar información sobre la administración pública local.	14	19.18%
d.- Enviar quejas o sugerencias e.- Participación ciudadana.	02	2.74
	39	53.42%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>

d.- Enviar quejas o sugerencia. 08

---

**Total** **73**

Fuente: Cuestionario Propuesta de Gobierno Electrónico como estrategia objetivo de un portal de Internet oficial de la Municipalidad de Túcume desde el punto de vista de los ciudadanos.

El 53.42% refiere que, los aspectos que le harían volver a consultar un portal son la participación ciudadana. Sin embargo, el 2.74% se inclinó a enviar quejas o sugerencias.

**Tabla 3: Tipo de información que se esperaría encontrar en el portal en la Municipalidad distrital de Túcume, Provincia y Departamento de Lambayeque, 2016.**

<b>Alternativas</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
a.- Averiguar sobre un Trámite.	34	46.57%
b.- Hacer el trámite ahí mismo en el portal.	16	21.92%
c.- Consultar información sobre la administración pública local.	15	10.96%
		<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario Propuesta de Gobierno Electrónico como estrategia objetivo de un portal de Internet oficial de la Municipalidad de Túcume desde el punto de vista de los ciudadanos.

Según el tipo de información que se esperaría encontrar en el portal en la Municipalidad distrital de Túcume, el 46.57% prefiere averiguar sobre un trámite. A diferencia del 10.96% que prefiere que sea para enviar quejas o sugerencias.

**Tabla 4: El diseño portal como herramienta de comunicación e interacción entre el gobierno y los ciudadanos, en la Municipalidad distrital de Túcume, Provincia y Departamento de Lambayeque, 2016.**

<b>Alternativas</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
a. Centrado en presentar información de alta calidad.	32	43.84%
b. Centrado en difundir acciones de gobierno.	41	56.16%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario Propuesta de Gobierno Electrónico como estrategia objetivo de un portal de Internet oficial de la Municipalidad de Túcume desde el punto de vista de los ciudadanos.

Con respecto al diseño portal como herramienta de comunicación e interacción entre el gobierno y los ciudadanos, en la Municipalidad distrital de Túcume, el 56.16% manifiesta que, el diseño del portal debería estar centrado en difundir acciones de gobierno. Sin embargo, el 43.84% refiere que debería estar centrado en prestar información de alta calidad.

**Tabla 5: Usos del portal considerados más importante en la Municipalidad distrital de Túcume, Provincia y Departamento de Lambayeque, 2016.**

<b>Alternativas</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
a.- Para simplificar trámites.	52	71.23%
b.- Como expresión social.	21	28.77%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario Propuesta de Gobierno Electrónico como estrategia objetivo de un portal de Internet oficial de la Municipalidad de Túcume desde el punto de vista de los ciudadanos.

**Con respecto a la importancia de los usos** del portal considerados más importante en la Municipalidad distrital de Túcume, el 71.23% considera que, es para simplificar trámites. Sin embargo, el 28.77% considera como expresión social.

**Tabla 6: Usos del portal que se c o n s i d e r a más importante en la Municipalidad distrital de Túcume, Provincia y Departamento de Lambayeque, 2016.**

<b>Alternativas</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
a.- Para hacer más sencillo el procesamiento de información y optimizar la gestión pública.	61	83.56%
b.- Como medio de difusión política del gobierno local.	12	16.44%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario Propuesta de Gobierno Electrónico como estrategia objetivo de un portal de Internet oficial de la Municipalidad de Túcume desde el punto de vista de los ciudadanos.

En relación a los usos del portal que se considera más importante en la Municipalidad distrital de Túcume, el 83.56% considera importante para hacer

más sencillo el procesamiento de información y optimizar la gestión pública. A diferencia del 16.44% que considera como medio de difusión política del gobierno local.

**Tabla 7: Consideraciones para considerar que un portal sea fácil de usar en la Municipalidad distrital de Túcume, Provincia y Departamento de Lambayeque, 2016.**

<b>Alternativas</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
a.- Eficiencia	15	20.55%
b.- Eficacia	26	35.62%
c.- Satisfacción del usuario	32	43.83%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario Propuesta de Gobierno Electrónico como estrategia objetivo de un portal de Internet oficial de la Municipalidad de Túcume desde el punto de vista de los ciudadanos.

El 43.83% considera que es más adecuado la satisfacción del usuario para que un portal sea fácil de usar en la Municipalidad distrital de Túcume. Sin embargo, el 20.55% considera a la eficiencia.

**Tabla 8: Arquitectura de la Información de un portal en la Municipalidad distrital de Túcume, Provincia y Departamento de Lambayeque, 2016.**

<b>Alternativas</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
a.- Portal Ancho	07	9.59%
b.- Portal Profundo	08	10.96%
c.- Buscador potente	00	00.00%
d.- Modificable por el usuario	10	13.70%
e.- Portal con redundancia	08	10.96%
f.- Valor Público	40	54.79%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario Propuesta de Gobierno Electrónico como estrategia objetivo de un portal de Internet oficial de la Municipalidad de Túcume desde el punto de vista de los ciudadanos.

En relación a la arquitectura de la Información de un portal en la Municipalidad distrital de Túcume, el 54.79% le parece importante el valor público. A diferencia del 9.59% que le da importancia al portal ancho.

**Tabla 9: Características que un portal oficial debe aportar en la Municipalidad distrital de Túcume, Provincia y Departamento de Lambayeque, 2016.**

<b>Alternativas</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
a.- Confianza en el gobierno	08	10.96
b.- Servicios, trámites e información	09	12.33
c.- Canales de expresión y participación ciudadana.	13	17.81
d.- Transparencia de las acciones de gobierno para poder valorar los resultados de la gestión pública local.	43	58.90
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario Propuesta de Gobierno Electrónico como estrategia objetivo de un portal de Internet oficial de la Municipalidad de Túcume desde el punto de vista de los ciudadanos.

En relación a las características que un portal oficial debe aportar, el 58.90% cree que debe ser la transparencia de las acciones de gobierno para poder valorar los resultados de la gestión pública local. Sin embargo, el 10.96% cree que debe ser la confianza en el gobierno.

c). El tercer objetivo, consiste en diseñar estrategias de gobierno electrónico para ser implementadas en la Municipalidad Distrital de Túcume.

A continuación, se proponen las siguientes acciones y estrategias:

## Creación de sitio Web propuesto a la Municipalidad Distrital de Túcume, Provincia y Departamento de Lambayeque, 2016.

Descripción:

El sitio Web propuesto cuenta con un diseño participativo y de fácil navegación para los ciudadanos.

Objetivo: Permitir a los ciudadanos que participen con fluidez permanente y eficaz con las autoridades.

Dirección Web: [www.muninetucume.gob.pe](http://www.muninetucume.gob.pe)

**Figura 03**

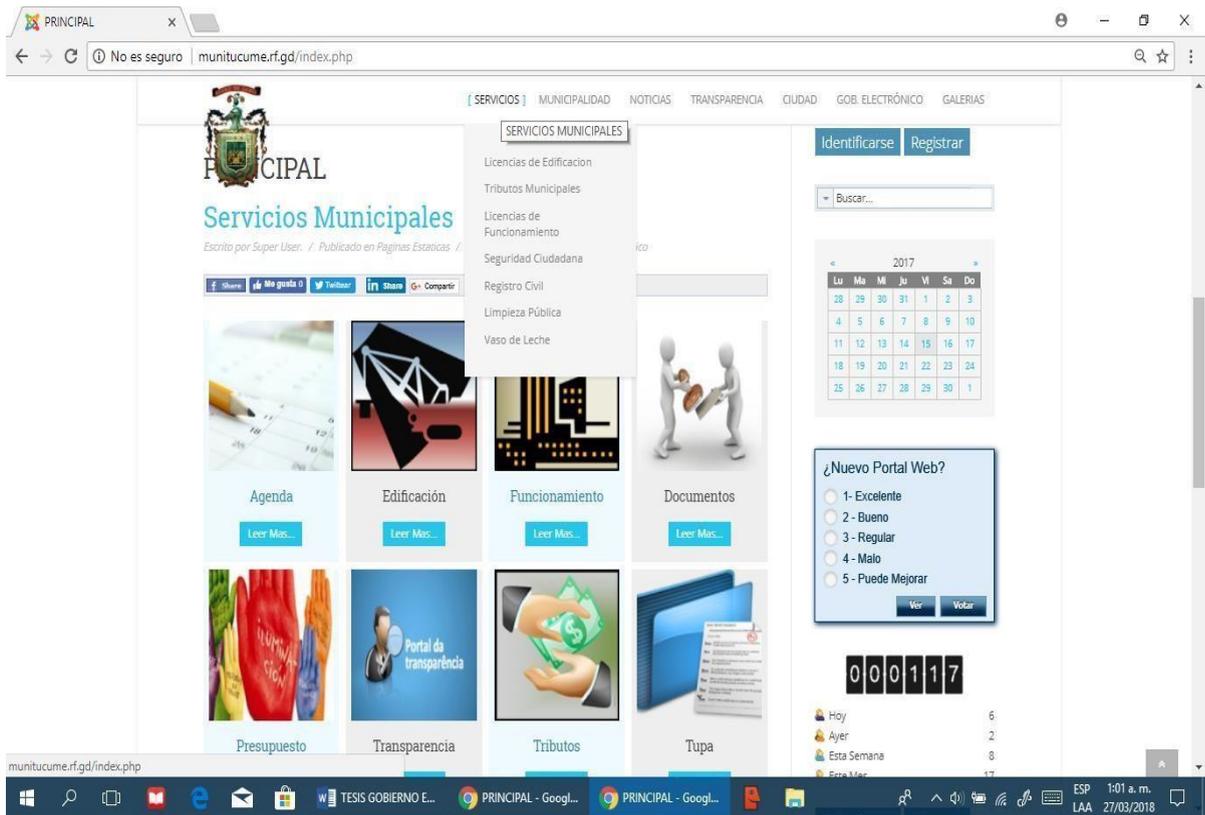


**Fuente:** Propuesta de Gobierno Electrónico, para la Municipalidad Distrital de Túcume.

La página principal más conocida como home page muestra en su parte superior siete menús despegables como son:

1. Servicios Municipales: En la cual encontrará información sobre Licencias de Edificación, Tributos Municipales, Licencias de Funcionamiento, seguridad Ciudadana, Registro civil, Limpieza Pública y Vaso de Leche.
2. Municipalidad: Podrá conocer su Misión, Visión, Organigrama, así como las Autoridades y Funcionarios.
3. Noticias: Aquí se informará de las actividades programadas y los acontecimientos diarios.
4. Transparencia: Aquí se publicarán los documentos como: Resoluciones, Ordenanzas Municipales, etc.; en Portal de Transparencia se publicará toda la información referente a personal, contrataciones, presupuestal, etc.; en el Mapa de Inversiones se publicará los proyectos de inversión que se encuentran ejecutándose con sus respectivos montos y su respectivo lugar.; en el TUPA podrá conocer todos los procedimientos administrativos con sus respectivas tasas arancelarias.
5. Ciudad: Podrá informarse de la reseña histórica del distrito, así como los atractivos turísticos.
6. Gobierno Electrónico:
7. Galería:

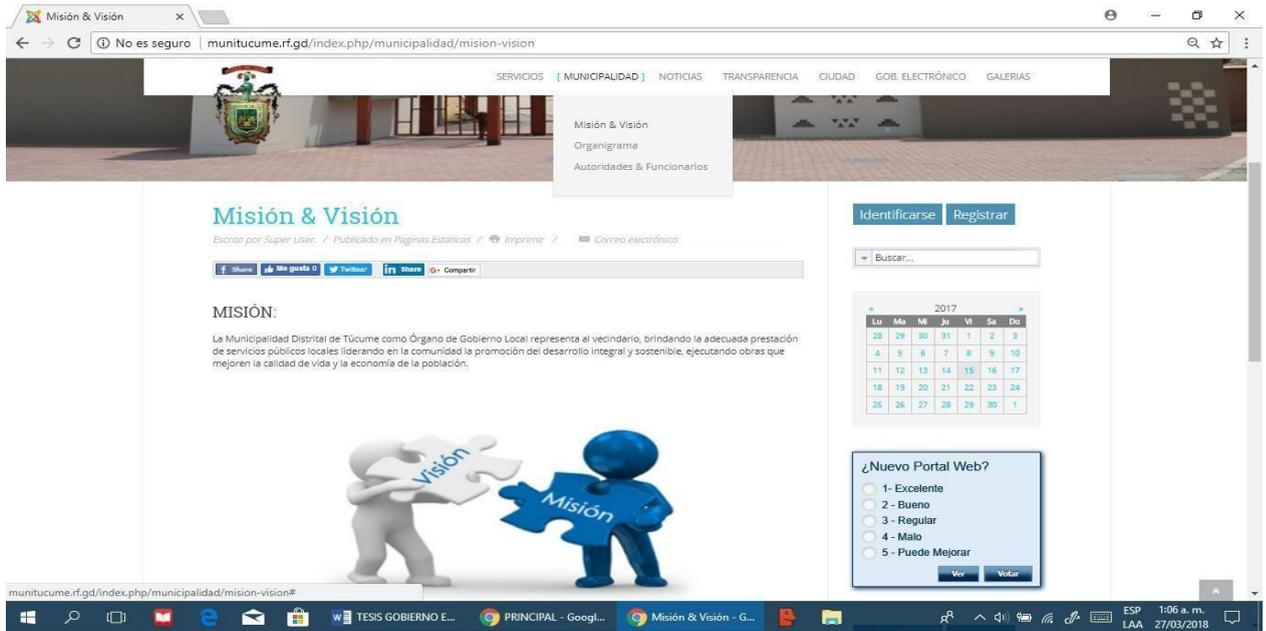
**Figura 04**



**Fuente:** Propuesta de Gobierno Electrónico, para la Municipalidad Distrital de Túcume.

En esta ventana los usuarios de la web podrán encontrar información general de los servicios municipales que brinda la comuna de este distrito referente a licencias de Edificación, Tributos Municipales, Licencias de Funcionamiento, seguridad Ciudadana, Registro civil, Limpieza Pública y Vaso de Leche.

**Figura 05**



**Fuente:** Propuesta de Gobierno Electrónico, para la Municipalidad Distrital de Túcume

La opción desplegable municipalidad muestra el direccionamiento estratégico de la institución, así como la estructura orgánica, autoridades y funcionarios de la Municipalidad Distrital de Túcume.

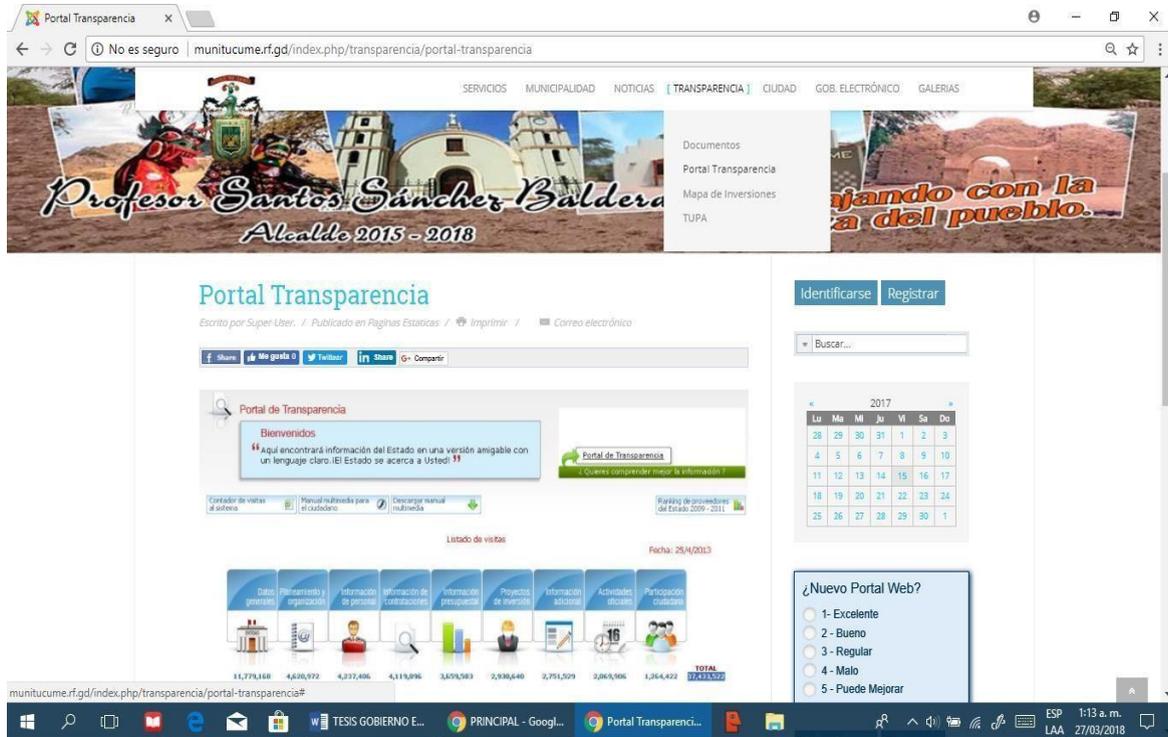
**Figura 06**



**Fuente:** Propuesta de Gobierno Electrónico, para la Municipalidad Distrital de Túcume.

En el menú despegable noticias los usuarios podrán informarse de las actividades que realizan la Municipalidad y los acontecimientos diarios en el ámbito de su jurisdicción.

**Figura 07**



**Fuente:** Propuesta de Gobierno Electrónico, para la Municipalidad Distrital de Túcume.

En el menú despegable transparencia los usuarios visitantes podrán encontrar documentos normativos como: Resoluciones, Ordenanzas Municipales, normas legales y documentos de gestión; En el portal de transparencia se publicará toda la información referente a personal, contrataciones, ejecución presupuestal, etc.; En el Mapa de Inversiones se publicará todos los proyectos de inversión que se encuentran ejecutándose con sus respectivos montos y ubicación en el mapa del distrito; En el TUPA podrá conocer todos los procedimientos administrativos con sus respectivas tasas arancelarias.

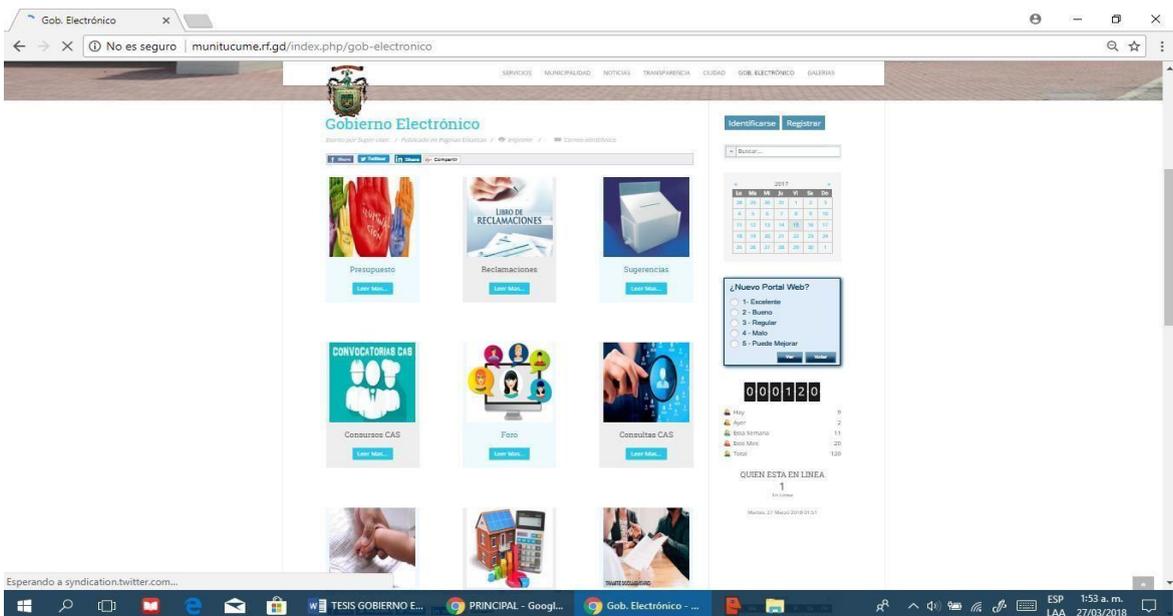
**Figura 08**



**Fuente:** Propuesta de Gobierno Electrónico, para la Municipalidad Distrital de Túcume.

En el menú desplegable ciudad encontrarán información de la reseña histórica del distrito y los atractivos turísticos que se pueden visitar.

**Figura 09**



**Fuente:** Propuesta de Gobierno Electrónico, para la Municipalidad Distrital de Túcume.

Esta ventana nos muestra la propuesta de gobierno electrónico como estrategia para fortalecer la participación ciudadana en el distrito de Túcume la cual consta de nueve aplicaciones:

1. Presupuesto participativo
2. Libro de reclamaciones
3. Buzón de sugerencias
4. Convocatorias CAS
5. Consulta de resultados CAS
6. Consulta de actas registrales
7. Solicitud de actas registrales
8. Consulta de predios y arbitrios
9. Foro

**Figura 10**

Presupuesto Participativo

Apellidos:

Nombres:

DNI:

Correo Electrónico:

Teléfono / Celular:

Dirección:

Nombre del Proyecto:

Descripción del Proyecto:

Seleccionar Archivo:  Ningún archivo seleccionado

Ingresar Código:

Identificarse | Registrar

Buscar...

2017

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	1

¿Nuevo Portal Web?

1- Excelente

2- Bueno

3- Regular

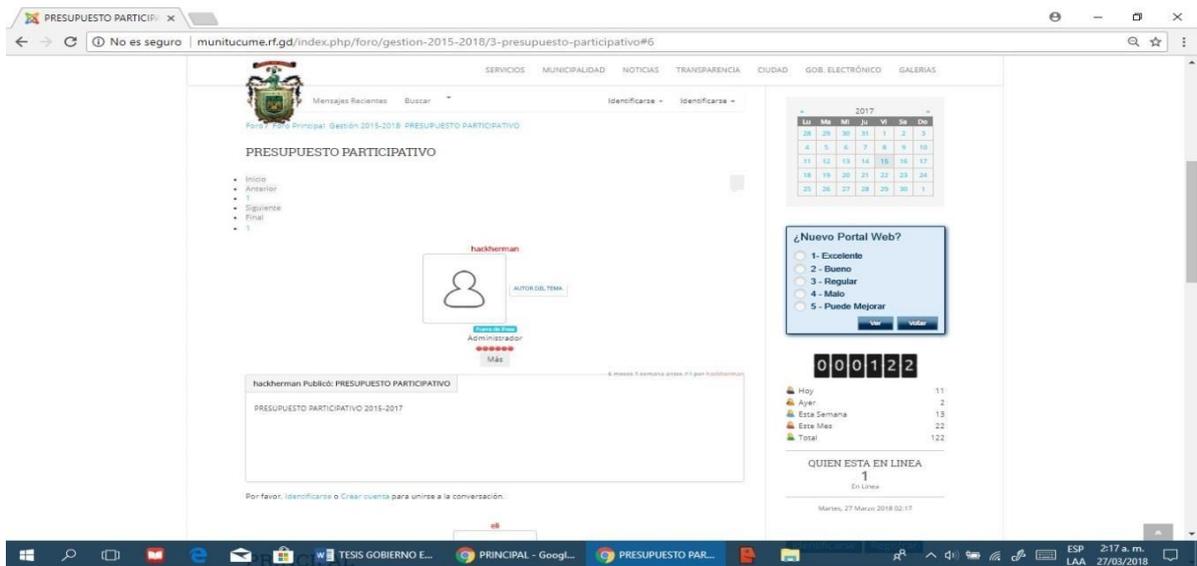
4- Malo

5- Puede Mejor

000120

**Fuente:** Propuesta de Gobierno Electrónico, para la Municipalidad Distrital de Túcume.

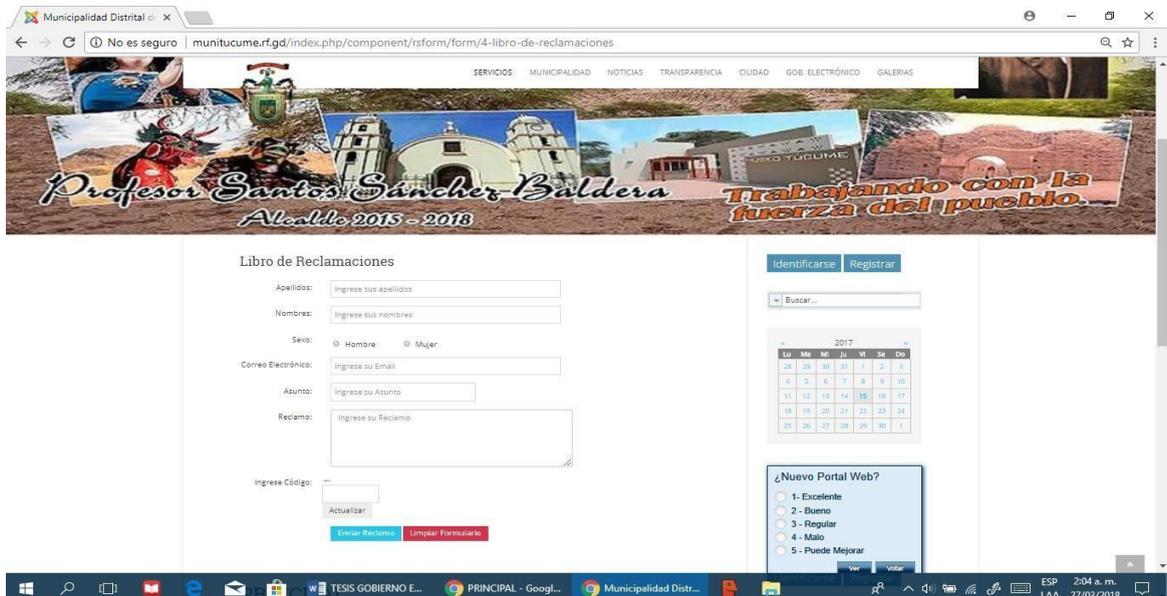
**Figura 11**



**Fuente:** Propuesta de Gobierno Electrónico, para la Municipalidad Distrital de Túcume.

Esta ventana permite a las organizaciones civiles y al público en general registrarse a través de la web de la municipalidad distrital de Túcume en el presupuesto participativo, para lo cual deberá ingresar sus datos completos y también tendrá la opción de subir un proyecto.

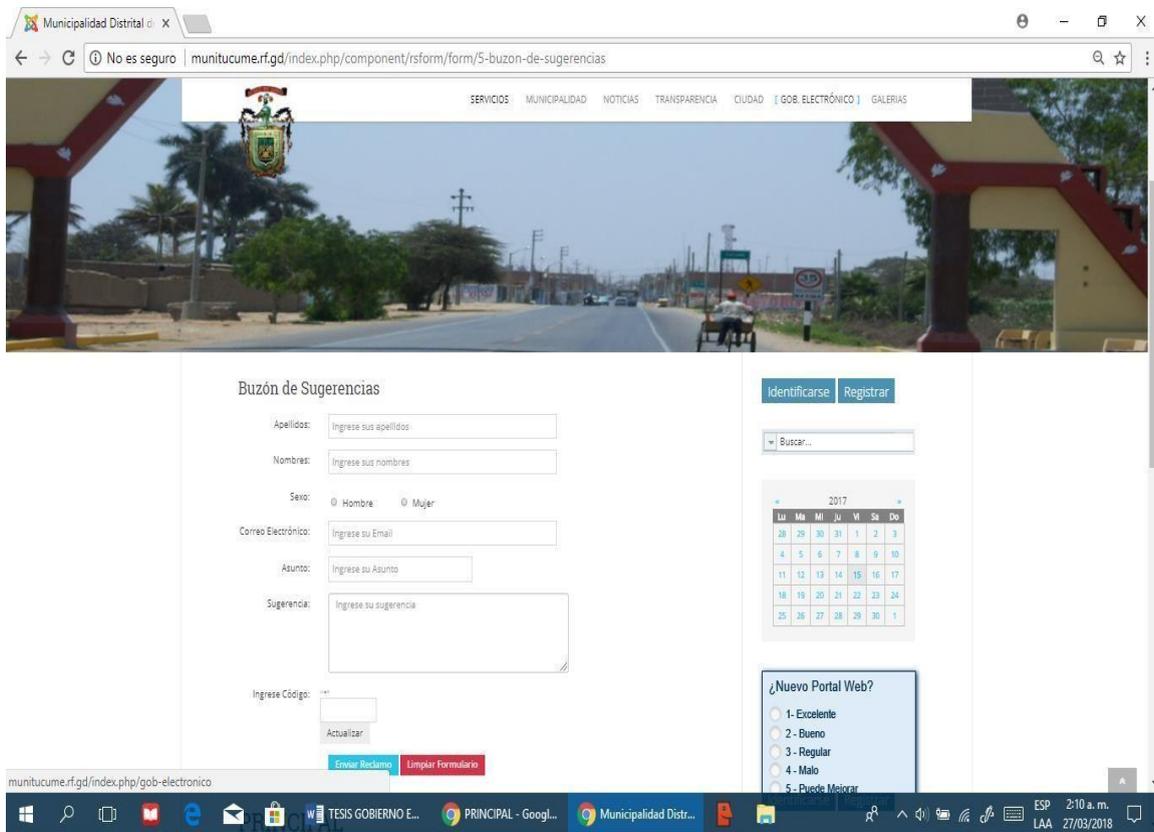
**Figura 12**



**Fuente:** Propuesta de Gobierno Electrónico, para la Municipalidad Distrital de Túcume.

Esta aplicación permitirá a los usuarios registrar sus reclamos en el portal web, a través del libro de reclamaciones.

**Figura 13**



**Fuente:** Propuesta de Gobierno Electrónico, para la Municipalidad Distrital de Túcume.

Esta aplicación permitirá al público en general registrar sus sugerencias en el portal web, a través del buzón de sugerencias.

**Figura 14**

The screenshot shows the 'Convocatorias CAS' web portal. The main content area contains a table with the following data:

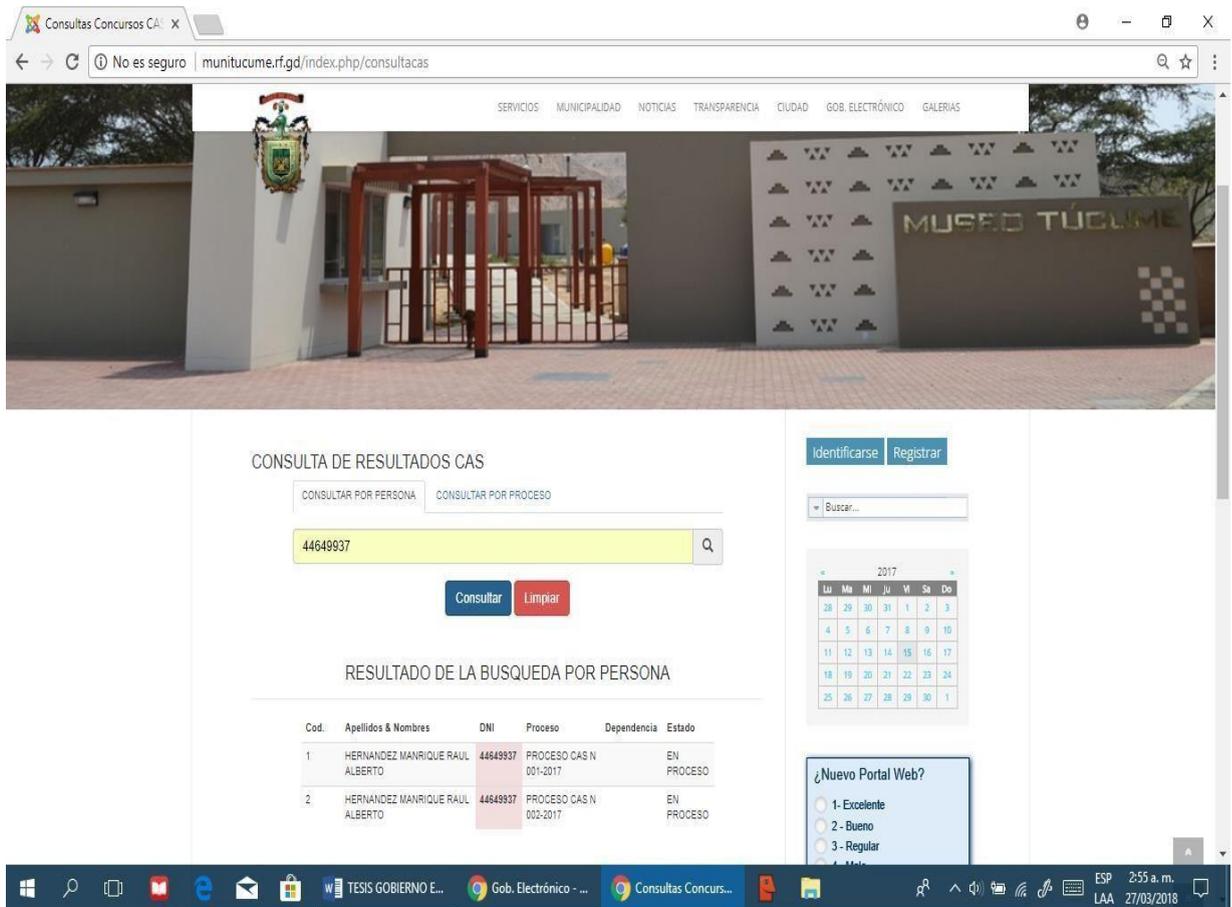
CONVOCATORIA	UNIDADES ORGÁNICAS / BASES	TDR	ANEXOS
Proceso CAS N° 2017-010	Oficina de contabilidad.		
Proceso CAS N° 2017-009	Oficina de abastecimiento.		
Proceso CAS N° 2017008	Dirección Ejecutiva de rentas.		
Proceso CAS N° 2017-007	Oficina de SERENAIZGO		
Proceso CAS N° 2017006	Dirección Ejecutiva de DEFENSA CIVIL.		
Proceso CAS N° 2017-005	Dirección Ejecutiva de TRAMITE DOCUMENTARIO.		
Proceso CAS N° 2017-004	Oficina de REGISTRO CIVIL.		
Proceso CAS N° 2017-003	Oficina de PERSONAL.		
Proceso CAS N° 2017-002	Oficina de GERENCIA MUNICIPAL.		
Proceso CAS N° 2017-001	Oficina de PRESUPUESTO.		

Below the table is a 'POSTULAR' button and a comment section with the text '0 comentarios' and 'Ordenar por: Lo más reciente'. The right sidebar includes a search bar, a calendar for 2017, a feedback form titled '¿Nuevo Portal Web?' with options from 1-Excelente to 5-Puede Mejorar, and a counter showing '000122'.

**Fuente:** Propuesta de Gobierno Electrónico, para la Municipalidad Distrital de Túcume.

Esta aplicación permitirá a los usuarios de la web informarse de las convocatorias CAS (Contrato Administrativo de Servicios) que la municipalidad distrital de Túcume lance a través de su portal institucional sobre el requerimiento de personal para cubrir ciertas plazas en sus diferentes áreas de la municipalidad, así mismo los interesados podrán postular vía web.

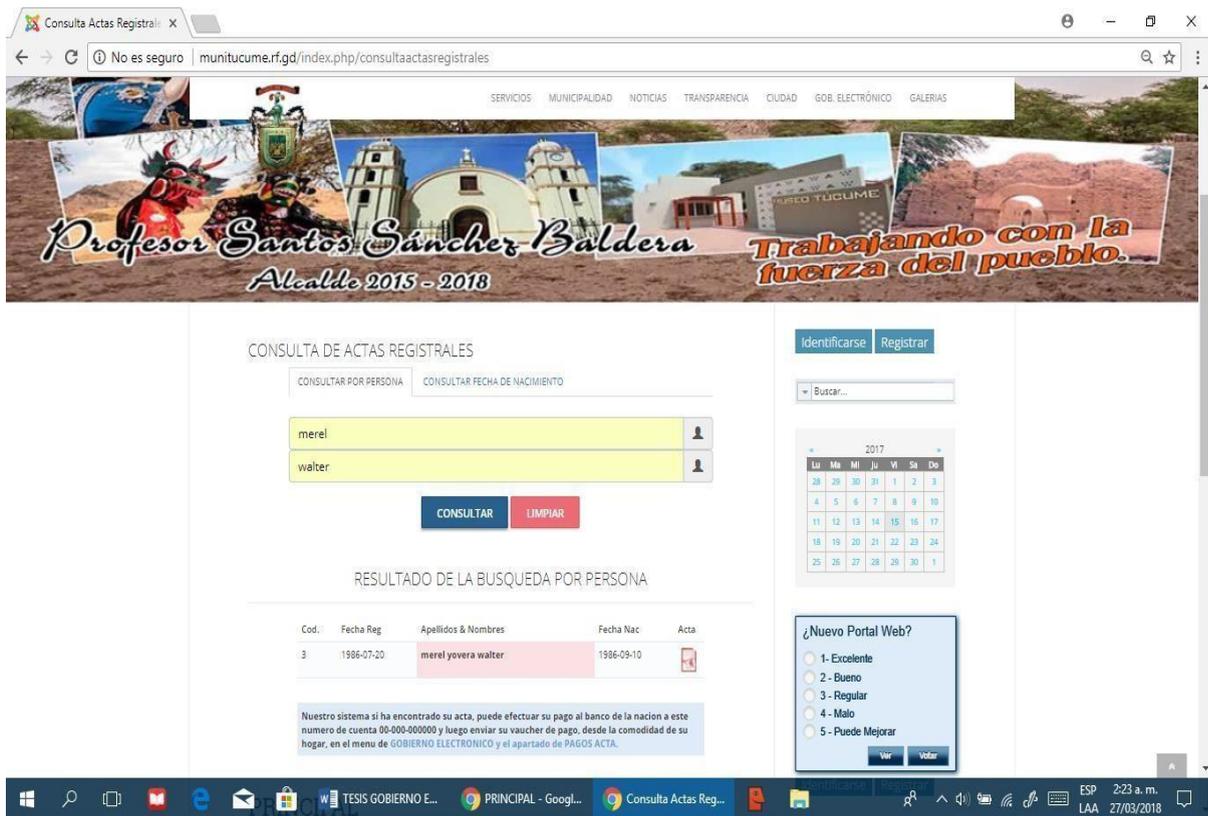
**Figura 15**



**Fuente:** Propuesta de Gobierno Electrónico, para la Municipalidad Distrital de Túcume

Esta ventana permite a los postulantes de las convocatorias CAS consultar sobre los resultados, las consultas las podrán hacer por persona con el respectivo número de DNI o por proceso CAS.

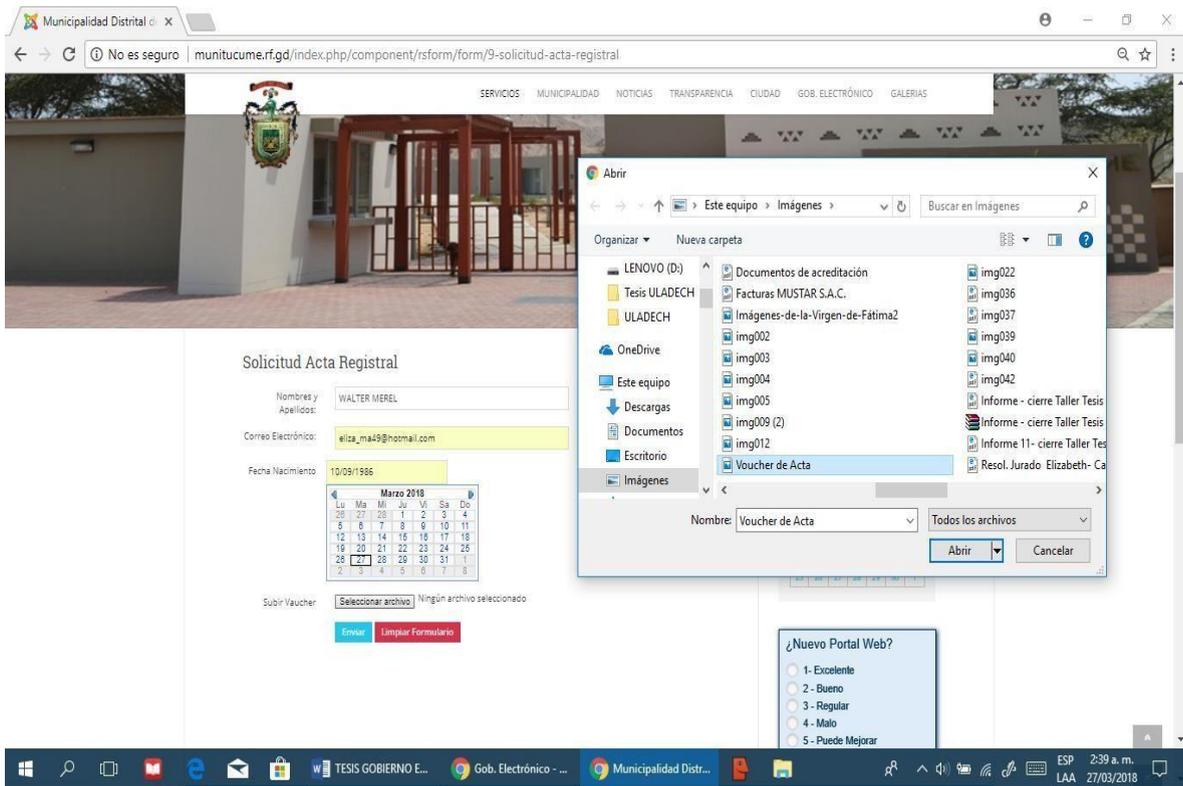
**Figura 16**



**Fuente:** Propuesta de Gobierno Electrónico, para la Municipalidad Distrital de Túcume

Esta opción permitirá al público en general realizar la búsqueda de su acta registral a través del portal web, dicha búsqueda podrá realizarla por persona, con los apellidos o por fecha de nacimiento.

**Figura 17**



**Fuente:** Propuesta de Gobierno Electrónico, para la Municipalidad Distrital de Túcume

Esta opción permite que una vez realizada la búsqueda del acta registral y de encontrarse en esta municipalidad, el usuario pueda cancelar al Banco de la Nación a la cuenta de la Municipalidad Distrital de Túcume el costo del mencionado documento, para lo cual deberá escanear el voucher y subirlo a través de esta web para la atención inmediata de la solicitud del documento.

**Figura 18**

CONSULTAR PREDIOS & ARBITRIOS

CONSULTAR PREDIOS & ARBITRIOS

00001

Consultar Limpiar

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TÚCUME  
GERENCIA DE RENTAS  
REPORTE DE ARBITRIOS & PERITOS MUNICIPALES

CONTRIBUYENTE: RAUL HERNANDEZ MANRIQUE COD GENERAL: 1  
DNI: 44849937 COD PREDIO: 00001  
DIRECCION: TUCUME FECHA CONSULTA: 2018-03-27

REPORTE DE ARBITRIOS URBANOS

Tipo	Detalle	Periodo	Mtrs Ancho	Mtrs Largo	Impuesto	Sub Total
ARBITRIO URBANO	SERVICIO DE LIMPIEZA PUBLICA	2014	7	10	6.00	350.00
ARBITRIO URBANO	SERVICIO DE LIMPIEZA PUBLICA	2019	7	10	6.00	30.00
ARBITRIO URBANO	SERVICIO DE LIMPIEZA PUBLICA	2019	7	10	6.00	350.00

¿Nuevo Portal Web?

- 1 - Excelente
- 2 - Bueno
- 3 - Regular
- 4 - Malo
- 5 - Puede Mejorar

Ver Votar

000122

Hoy 11  
Ayer 2  
Esta Semana 13  
Este Mes 22  
Total 122

**Fuente:** Propuesta de Gobierno Electrónico, para la Municipalidad Distrital de Túcume

Esta ventana permite al público en general realizar la búsqueda de predios urbanos, rurales y arbitrios municipales que se encuentren adeudando los contribuyentes.

Para el funcionamiento correcto del portal web se propone que la Municipalidad Distrital de Túcume deberá implementar los siguientes sistemas web los cuales estén integrados:

**Sistema de Recaudación Web:**

Con este sistema se quiere mejorar la recaudación del Impuesto Predial y demás servicios otorgados por la Municipalidad de Túcume; habilitando un sistema común para que puedan reportar los pagos a ser cobrados a los ciudadanos. Esta recaudación podrá hacerse por Internet y otros mecanismos electrónicos; además de facilitar el pago en cualquier ventanilla de la Municipalidad.

**Sistema de Trámites de Registro Municipal:**

El objetivo propuesto se centra en dar facilidades a los ciudadanos para la realización de la gestión de trámites documentarios que ejerce el control directo la Municipalidad. Es decir, el envío de documentos y el registro de trámites vía Web, relacionados por Internet y de esta manera mejorar el flujo de trámites de control con el fin de fortalecer su eficiencia.

En la primera fase corresponde a la implementación de este plan realizando el levantamiento, simplificación, optimización y automatización de procesos. En este proceso se involucrará a todas las instituciones que realicen aprobaciones parciales como por ejemplo Ministerios de Turismo, Salud, Ambiente, Educación, Registro Civil, entre otros.

Dentro de la segunda fase se abrirá este proceso para que sea en línea, desde la solicitud hasta el pago del servicio.

La propuesta de Gobierno Electrónico permitirá:

**Creación de una Ventanilla Electrónica Municipal:**

Constituirá el portal principal de gestión y consulta, donde los ciudadanos puedan acudir de manera concentrada y eficiente. Para su implementación primero se deben identificar los trámites que a diario se realizan y de esta manera automatizar su flujo de trabajo. Se podrá realizar la gestión de trámites en línea; además se podrán hacer denuncias, reclamos.

Sobre la Información Pública, se podrá acceder a Directivas, Actas, Planes, Presupuesto, Convocatoria, Proveedores, Audiencias, Resoluciones, Gastos y viáticos, Remuneraciones y Normativa.

**Creación de una ventana de propuestas de proyectos de desarrollo comunal:**

Integrar una ventana de propuestas de proyectos de desarrollo comunal, en respuesta a una serie de desniveles entre las necesidades reales de la comunidad y las propuestas por las autoridades locales. Esto permitirá integrar a la población y empoderarla de la problemática que aqueja su desarrollo, logrando que la comunidad beneficiaria participe con sus propuestas.

El objetivo de la implementación de esta ventana es contribuir a la implementación de proyectos de mejoramiento de desarrollo socio comunitario, con el fin de colaborar a su fortalecimiento, fomento de su autogestión, promover instancias de participación ciudadana, y establecer redes de colaboración comunal.

**Creación de un foro:**

Para discutir prioridades en la ejecución presupuestal del municipio y que reúna las siguientes características:

- a. La propuesta de debate debe tener sentido, promueva interés y el usuario pueda conseguir algo con su participación.
- b. Que la actividad a desarrollar se pueda solucionar claramente en el foro.
- c. Que el usuario capte que, se valora su opinión y/o sugerencias.
- d. Que se hagan caso a las dudas y consultas de los usuarios, pues toda opinión cuenta.
- e. Que los usuarios conozcan lo que se quiere discutir en el foro, pues de lo contrario no tendría razón de ser.

### **3.2. Discusión de los resultados**

Los resultados de la presente investigación demuestran que el nivel de participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Túcume, Provincia y Departamento de Lambayeque, es bajo. Por lo tanto, se hace necesario la puesta en práctica de una propuesta de Gobierno Electrónico. Nuestros resultados son coincidentes con las siguientes investigaciones:

Munive, (2010), quien hace un recuento la evolución de la legislación y propuestas de implementación del gobierno electrónico en las diversas instituciones estatales de México, y en especial hace un análisis de las limitaciones que presenta el gobierno electrónico en el país, y para ello presenta un conjunto de propuestas para mejorar su implementación.

De igual forma, Cumana y Marval, (2009), que el Gobierno electrónico en Venezuela mejora aspectos fundamentales en el funcionamiento de la administración pública, estos son: La accesibilidad, el control, los negocios, los servicios, etc. Por lo tanto, afirman que el gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela abre nuevos caminos de integración en la administración pública, dando cabida a todos los sectores de la nación, como los ciudadanos, las empresas y los trabajadores de la administración gubernamental e integrándolos para lograr un funcionamiento adecuado en las operaciones llevadas a cabo por los entes que conforman el organigrama organizativo del gobierno, abriendo espacios donde el flujo de información sea constante, claro y preciso, y de alguna forma u otra esté al alcance de todos.

En este mismo sentido, Riascos, Martínez y Solano, (2008), concluyeron que el gobierno electrónico se constituye como una herramienta eficaz para el estado en búsqueda de propiciar la participación ciudadana y promover de esta manera la colaboración de la comunidad en función del progreso de un país, en beneficio de todos. Es fundamental considerar que la participación ciudadana estipulada desde las constituciones de los países se establezca como un derecho de los ciudadanos para mantener las actividades de control, colaboración e información sobre el estado actual de su país.

A nivel nacional, se evidencian esfuerzos por parte del Estado para mejorar la administración pública de las municipalidades. Es así que, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática– ONGEI (2012) presentó el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2013 – 2017, que buscó, entre otros aspectos, contribuir al desarrollo de un Estado más eficiente, inclusivo, transparente y proactivo, que acerque al ciudadano con los servicios e información que brinda el Estado.

En este plan se recoge los procesos a seguir y los proyectos y acciones a implementar para lograr al 2017 una adecuada participación de la ciudadanía en el gobierno de las diversas instituciones del estado.

De igual forma, Díaz, (2014) buscó seleccionar las tecnológicas de la información adecuadas para implementar el gobierno electrónico en la Procuraduría Pública de la Municipalidad Provincial de Utcubamba; Aplicación del Sistema de Seguimientos de Causas Vía Web de la Plataforma virtual del Ministerio de Justicia del Perú; Aplicación de la plataforma virtual de la Municipalidad Provincial de Utcubamba para el uso del correo electrónico institucional y de las redes sociales de Facebook o Twiter. Finalmente, al implementar el gobierno electrónico en la gestión pública, se optimizó la Procuraduría Pública de la Municipalidad de Provincial de Utcubamba.

## **CAPITULO IV**

### **CONCLUSIONES**

1.- Se diagnosticó la participación de la ciudadanía en el gobierno local de la Municipalidad Distrital de Túcume, encontrándose que, con respecto al nivel de participación ciudadana en el distrito de Túcume, el nivel de participación es bajo. Esto, debido a la falta de conocimiento y a que la población en general no toma conciencia de la importancia.

2.- Los beneficios de la implementación de estrategias de gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Túcume, se centran principalmente en la agilización de los trámites de los ciudadanos.

3.- Se diseñaron estrategias de gobierno electrónico para ser implementadas en la Municipalidad Distrital de Túcume. Entre ellas tenemos, la creación de sitio Web, preparación de un Sistema de Recaudación Web, preparación de un Sistema de Trámites de Registro Municipal y la creación de Trámites de Registro Municipal.

## **CAPITULO V**

### **RECOMENDACIONES**

1.- Puesto que el nivel de participación es bajo, debido a la falta de conocimiento y a que la población en general no toma conciencia de la importancia. Se sugiere, proponer un Plan de Capacitación concerniente en la participación de la ciudadanía en el gobierno local de la Municipalidad Distrital de Túcume.

2.- Difundir los beneficios de la implementación de estrategias de gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Túcume; ya que estos no solo se centran en la agilización de los trámites de los ciudadanos.

3. Poner en marcha la propuesta consistente en diseñar estrategias de gobierno electrónico para ser implementadas en la Municipalidad Distrital de Túcume. Entre ellas tenemos, la creación de sitio Web, preparación de un Sistema de Recaudación Web, preparación de un Sistema de Trámites de Registro Municipal y la creación de Trámites de Registro Municipal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, L. (2013). Una mirada a los portales municipales de escasa transparencia estándar en Lambayeque Encontrado en: <https://sumaciudadana.wordpress.com/2013/08/21/una-mirada-a-los-portales-municipales-de-poca-transparencia-estandar-en-lambayeque/>
- Alfaro, A., Bustos G., González A., y Loroño, J. (2005). Introducción al Gobierno Electrónico: Actores y Dimensiones. Ediciones Universitarias de Valparaíso Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Chile.
- Comercio Exterior y Turismo, (2008). Plan de manejo del Complejo Arqueológico de Túcume y su entorno rural y urbano.
- Cumana, W. y Marval, W. (2009). Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela. Trabajo de Curso Especial de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciados en Administración. Universidad de Oriente Núcleo de Sucre.
- Díaz, v. (2014) Aplicación del gobierno electrónico en la oficina de la procuraduría pública de la Municipalidad Provincial de Utcubamba. Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión Pública. Universidad César Vallejo.
- Dinsdale, G., Chhabra, S., Rath-Wilson, J. (2002) Guía Práctica para el Gobierno Electrónico: cuestiones, impactos y percepciones, Guía, Canadá. Funded by grants from the Milwaukee Public Library Foundation, (2008)
- Girón, O. (2013). Gobierno Electrónico y Acceso a la información”, Tesis de postgrado en Comunicación. Universidad Centroamericana “José simeón Cañas”. El Salvador.
- Gutiérrez y Rojas. (2008). “El Gobierno Electrónico Como Creador de Condiciones para la Apropiación de los Ciudadanos y Propiciador de una Ciudadanía e Identidad Cultural en Venezuela Basada en el Uso de las

TICs”. Tesis de Pre-grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre.

Haq, M. (1995). Reflections on human development, Oxford: Oxford University Press

Layne K., Lee Y., (2001). Developing fully functional E-government: A four stage Model, Artículo, USA

López, S. (1997). Los ciudadanos reales e imaginarios. Lima: Instituto de Diálogo y Propuesta.

Munive, E. (2010). El gobierno electrónico en la administración pública federal Artículo científico en base a la Tesis de Posgrado – Maestría en Administración. Facultad de Contaduría Pública. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. México.

OEA, (2006). Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico Módulo 3: Análisis de experiencias exitosas. Rev. 12/06.01

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI. Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 – 2017.

Resolución Ministerial N° 274- 2006-PCM. 25 de julio del 2006. Aprueba Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico.

Riascos, S. Martínez, G. y Solano, O. (2008). El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración pública a nivel de Suramérica - Casos Colombia y Uruguay. Artículo científico.

Sánchez, J. (2009). La administración pública en la sociedad de la información: Antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos. Tesis Doctoral. Para optar el título de Ingeniero de Telecomunicación. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Madrid.

Sanhueza, A. (2004). Participación ciudadana en la gestión pública. Chile: Corporación Participa.

Secretaría Nacional de la Administración Pública. Gobierno Nacional de la República de Ecuador. (2014 –2017).

Sen, A. (2000), Desarrollo como Libertad; Madrid: Editorial Planeta.

Voos, J. González, E. y Cagnolo, F. (2000). Portal de Aplicaciones Médicas. En [www.bioingenieria.edu.ar/grupos/geic/biblioteca/Trabypres/T03TCAr10.p df](http://www.bioingenieria.edu.ar/grupos/geic/biblioteca/Trabypres/T03TCAr10.pdf).

## ANEXO 1: ENTREVISTA

1.- ¿Cuál es el nivel de participación ciudadana en el distrito de Túcume?

.....  
.....

2.- ¿Por qué el nivel de participación ciudadana es tan bajo en el distrito de Túcume?

.....  
.....

3.- ¿Debería ser un deber del ciudadano del distrito de Túcume conocer todos sus derechos y formas de participación o es responsabilidad del gobierno?

.....  
.....

4.- ¿Qué situaciones cree que serán necesarias cambiar en los distintos niveles de educación (inicial, primaria, secundaria y superior) para poder revertir esta situación?

.....  
.....

## ANEXO 2: CUESTIONARIO

Propuesta de Gobierno Electrónico como estrategia para fortalecer la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Túcume, Provincia y Departamento de Lambayeque 2016.

Cuestionarios sobre Gobierno Electrónico.

Aplicados al panel DELPHI (2008).

*País: México.*

Autor: Sergio Alberto Sandoval Cervera

Marque con una X la respuesta correcta:

### **Objetivo de un portal gubernamental local de internet**

- 1) ¿Cuál piensa usted que sean los beneficios de un portal de Internet oficial de la Municipalidad de Túcume desde el punto de vista de los ciudadanos?
  - a) Agiliza los trámites
  - b) Reduce los costos c)
  - Ahorra tiempo
  - d) Crea participación activa.
  
- 2) ¿Qué aspectos le harían a usted volver a consultar un portal?
  - a) Averiguar sobre un Trámite.
  - b) Hacer el trámite ahí mismo en el portal.
  - c) Consultar información sobre la administración pública local. d)
  - Enviar quejas o sugerencias.
  - e) Participación ciudadana.
  
- 3) ¿Qué tipo de información esperaría encontrar en el portal?
  - a) Trámites y servicios.
  - b) Información de Transparencia y rendición de cuentas. c)
  - Informe de acciones de gobierno.
  - d) Servicios de comunicación con autoridades.

e). Otro. Especifique.....

**Facilidad de uso: Usabilidad**

- 4) Como herramienta de comunicación e interacción entre el gobierno y los ciudadanos, el diseño del portal debería estar:
- a) Centrado en presentar información de alta calidad.
  - b) Centrado en difundir acciones de gobierno.
- 5) Usted como usuario ¿cuáles de los siguientes dos usos del portal considera más importante? (Asigne el primero y el segundo lugar)
- a) Para simplificar trámites. ( )
  - b) Como expresión social. ( )
- 6) Desde el punto de vista del gobierno ¿Cuáles de los siguientes dos usos del portal considera más importante? (Asigne el primero y el segundo lugar).
- a) Para hacer más sencillo el procesamiento de información y optimizar la gestión pública. ( )
  - b) Como medio de difusión política del gobierno local. ( )
- 7) ¿Qué considera usted más adecuado para que un portal sea fácil de usar?
- a) Eficiencia
  - b) Eficacia
  - c) Satisfacción del usuario.
- 8) Dentro de la manera como se presenta el contenido total de un portal, es decir, la Arquitectura de la Información, ¿qué forma de portal le parece a usted más importante?
- a) Portal Ancho
  - b) Portal Profundo
  - c) Buscador potente
  - d) Modificable por el usuario e)
  - Portal con redundancia

f) Valor Público

**Valor Público**

09) Desde la perspectiva de lo valioso e importante que puede ser para la sociedad un portal de gobierno ¿qué características cree usted que un portal oficial debe aportar?

- a) Confianza en el gobierno
- b) Servicios, trámites e información
- c) Canales de expresión y participación ciudadana.
- d) Transparencia de las acciones de gobierno para poder valorar los resultados de la gestión pública local.
- e) Otro. Especifique.....

### ANEXO 3

## WEB ACTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE

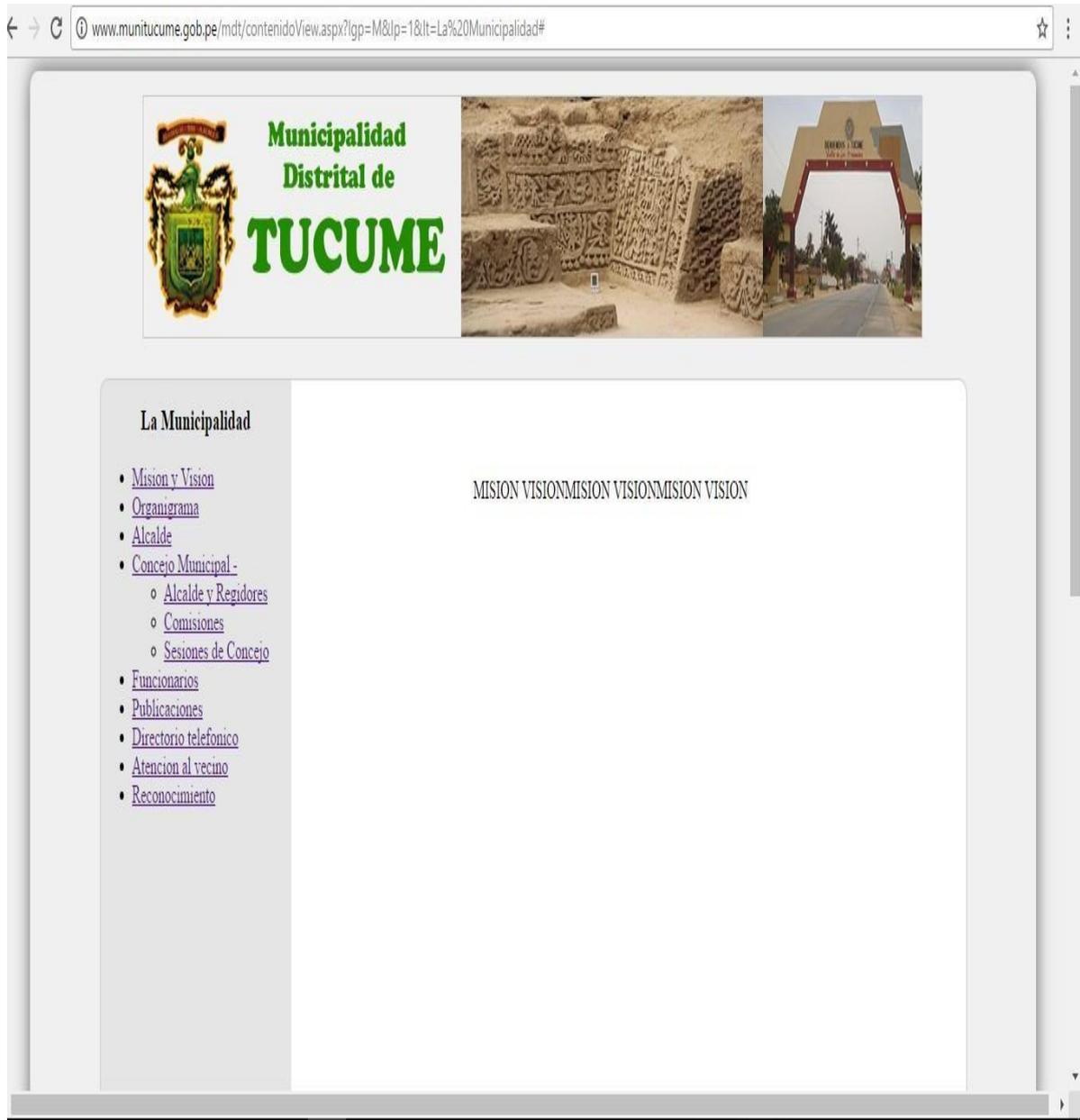
### TUCUME Figura 19



**Fuente:** Web actual de la Municipalidad Distrital de Túcume.

En la figura 19, se muestra la página web inicial con los vínculos: La municipalidad, la ciudad, los servicios, transparencia, galería y convocatoria.

**Figura 20**



**Fuente:** Web actual de la Municipalidad Distrital de Túcume.

En la figura 20 se muestra que al hacer click en el vínculo la municipalidad no nos muestra contenido alguno.

**Figura 21**



**Fuente:** Web actual de la Municipalidad Distrital de Túcume

En la figura 21 nos muestra la agenda municipal con contenido muy pobre.

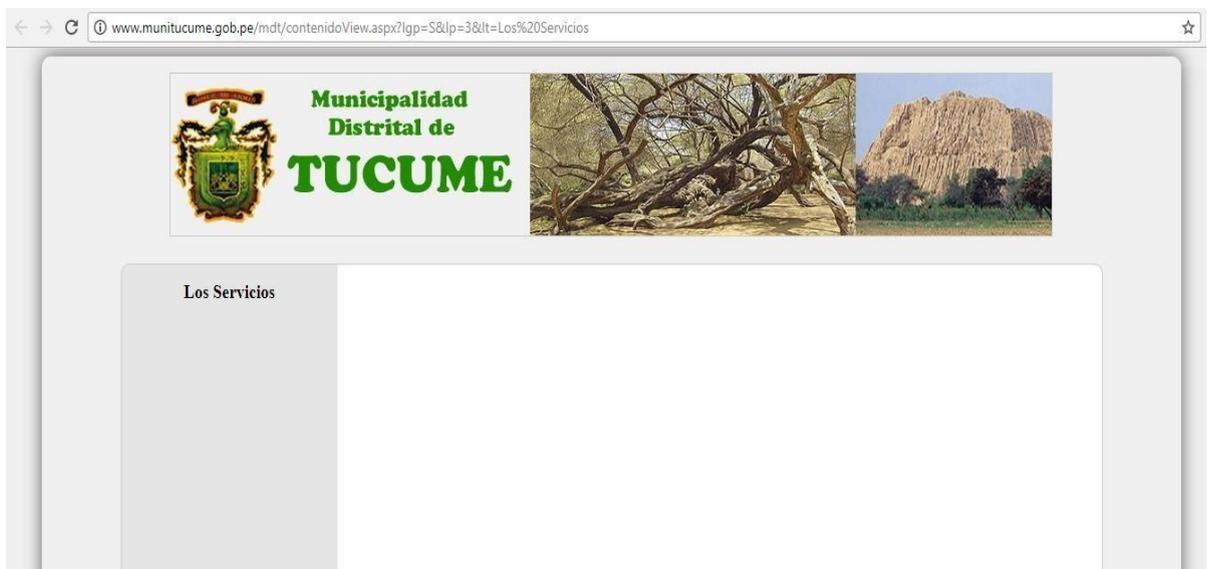
**Figura 22**



**Fuente:** Web actual de la Municipalidad Distrital de Túcume

En la figura 22 como se puede observar en el vínculo la ciudad no existe contenido.

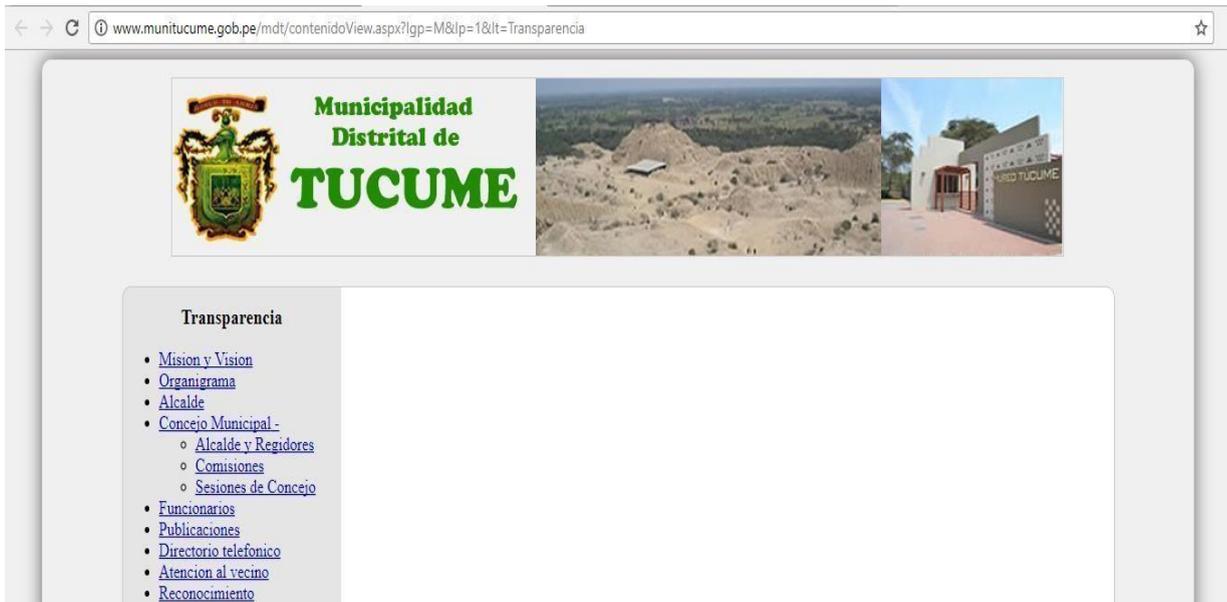
**Figura 23**



**Fuente:** Web actual de la Municipalidad Distrital de Túcume

En la figura 23 en el vínculo los servicios, no existen contenido alguno

**Figura 24**



**Fuente:** Web actual de la Municipalidad Distrital de Túcume

En la figura al hacer click en el vínculo transparencia no existe contenido.

**Figura 25**



**Fuente:** Web actual de la Municipalidad Distrital de Túcume

En la figura 25 en el vínculo galería no existe contenido alguno.

**Figura 26**



**Fuente:** Web actual de la Municipalidad Distrital de Túcume

En la figura 26 en el vínculo convocatoria no funciona la búsqueda, arroja server error tal como se muestra en la figura.

**Figura 27**



**Fuente:** Web actual de la Municipalidad Distrital de Túcume

En la figura 27 se muestra el error de la búsqueda del vínculo convocatoria.

# PÁGINA DE FACEBOOK DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TÚCUME

The screenshot shows the top portion of the Facebook page for the Municipalidad Distrital de Túcume. The header includes the Facebook logo, the page name, and navigation options like 'Inicio' and user avatars. The profile picture is the official coat of arms of Túcume. The cover photo features the text 'MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TÚCUME' and 'Trabajando con la fuerza del pueblo...' along with images of local landmarks and a portrait of Professor Santos Sánchez Baldera. Below the cover photo are interaction buttons: 'Me gusta', 'Seguir', 'Compartir', 'Contactamos', and 'Mensaje'. A 'Información' section is visible, showing a map and the address 'CALLE UNIÓN 540, Túcume, Lambaveque, Peru'.

This screenshot displays an event announcement from the Municipalidad Distrital de Túcume. The event is titled 'Taller de Presupuesto Participativo...' and is scheduled for June 27th at 11:39 AM. The program includes registration, workshop opening, presentation, and closure. A central graphic for the 'PRESUPUESTO PARTICIPATIVO 2018' features colorful silhouettes of people and the slogan '¡Tú participación es importante...!'. The right sidebar shows recommendations for similar organizations and language options. The footer contains privacy and copyright information for Facebook 2017.

Municipalidad Distrital de Túcume

Elizabeth Inicio

Me gusta Seguir Compartir

Contáctanos Mensaje

Municipalidad Distrital de Túcume agregó un evento.  
27 de junio a las 9:11

La Municipalidad Distrital de Túcume y La Municipalidad Provincial de Lambayeque te invita a la Campaña de Licencia de Conducir de vehículos menores motos y mototaxis las inscripciones son hasta el 28 de junio en la oficina de transporte.

**TRÁMITE PARA LICENCIAS**

JUN 30 Campaña de Licencias de Vehículos ...  
Vie 8:00 - Municipalidad Distrital de Túcume - T...  
13 personas interesadas

Me interesa

Información Ver todo

CALLE UNIÓN 540  
Túcume, Lambayeque, Peru  
(074) 422862  
Enviar mensaje  
www.munitucume.gob.pe  
Organización gubernamental  
Horario: 7:30 - 3:00  
Abierto ahora

A las personas también les gusta

Municipalidad Dis...  
Organización gubernamental Me gusta

Arquitectura -Dise...  
Decoración de interiores Me gusta

Municipalidad Distrital de Túcume  
@mdt1518

Inicio  
Información  
Fotos  
Opiniones  
Videos  
Eventos  
Publicaciones  
Notas

Municipalidad Distrital de Túcume

Elizabeth Inicio

Me gusta Seguir Compartir

Contáctanos Mensaje

Me gusta Comentar Compartir

Brayan Sanchez jajajaja solo se gasta la plata en andar tomando en cantinas con los pulpines de la municipalidad pero nosotros somos culpables de elegir a ese insecto parasito que no sabe ni mirerda queremos cambio alli esta el cambio de mierda)  
Me gusta · Responder · 1 · 29 de noviembre de 2016 a las 17:39

Escribe un comentario...

Exgardo Solis Flores opinó sobre Municipalidad Distrital de Túcume:  
23 de enero de 2015

Felicitaciones a la plana edilicia, funcionarios y trabajadores del municipio, y deseárselos éxitos en ésta nueva gestión que inician . Saludos.

Me gusta Comentar Compartir

Jose Jhanny Damian Sandoval opinó sobre Municipalidad Distrital de Túcume:  
26 de agosto de 2016

Excelente por una buena educación y unos buenos profesionales. felicitaciones a las personas q hicieron esta linda obra saludos.

Municipalidad Distrital de Túcume  
@mdt1518

Inicio  
Información  
Fotos  
Opiniones  
Videos  
Eventos  
Publicaciones  
Notas



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

*"M. Sc. Francis Villena Rodríguez"*



**RESOLUCIÓN N° 1023-2022-EPG-VIRTUAL**

Lambayeque, 04 de octubre de 2022

**VISTO:**

La Resolución N° 1720-2018-R de fecha 20 diciembre de 2018, que reconoce a la Dra. Olinda Luzmila Vigo Vargas como Directora de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución N° 022-2021-CD-EPG de fecha 16 de febrero de 2021, se aprueba la Directiva N° 09 que regula el Proceso de Firma de Empastado de Tesis en representación de Jurado y Asesor de Tesis de Maestría y Doctorado;

Que, mediante Resolución N° 106-2021-CU de fecha 11 de marzo de 2021 se ratifica la Resolución N° 022-021-CD-EPG de fecha 16 de febrero de 2021;

Que, en la Directiva N° 09 que regula el Proceso de Firma de Empastado de Tesis en representación de Jurado y Asesor de Tesis de Maestría y Doctorado, en su ítem 4, Procedimientos, incisos (d) y (e) dice:

d) *El pedido es justificado cuando se debe a los siguientes motivos:*

- *Por Fallecimiento del miembro de jurado o asesor.*
- *Por impedimento de firmar del miembro del jurado o asesor.*
- *Por razones de salud del miembro de jurado o asesor.*
- *Por incumplimiento de esta obligación de jurado o asesor.*

e) *Basado en el presente acuerdo, la Directora de la EPG, emitirá una resolución autorizando la firma por el directivo o los directivos correspondientes para cada caso específico.*

- *En representación del asesor debe firmar el Coordinador del Programa.*
- *En representación de un miembro del jurado debe firmar el Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad.*
- *En representación de un segundo miembro del jurado debe firmar el Jefe de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado;*

Que, el Dr. Percy Morante Gamarra, Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación informa que mediante Resolución N° 3820-2018-UP-D-FACHSE de fecha 23 de noviembre del 2018 se autoriza la sustentación de la tesis titulada: "PROPUESTA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO ESTRATEGIA PARA FORTALECER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TÚCUME, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, 2016"; presentado por las tesisistas Rosa Elizabeth Morales Azañero y Carmen Julia Reyes Inoñán del programa de Maestría en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Pública y Gerencia Social, acto que se llevó a cabo el día 04 de diciembre de 2018;

Que, mediante Oficio N° 225-2022-VIRTUAL-UP-FACHSE, el Dr. Percy Morante Gamarra, Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación manifiesta que el Dr. José Maquén Castro – Asesor de tesis ha fallecido, y siendo uno de los requisitos para la obtención de su Grado Académico la presentación de sus Empastados de Tesis debidamente firmados y debido al fallecimiento del Dr. Maquén, solicita la emisión de la Resolución de autorización a la Dra. Milagros Cabezas Martínez, Coordinadora Académica de la Unidad de Posgrado FACHSE para firmar los empastados de Tesis en reemplazo del asesor.

Que, en base a los considerandos precedentes, debe emitirse la resolución pertinente;



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

*"M. Sc. Francis Villena Rodríguez"*



**RESOLUCIÓN N° 1023-2022-EPG-VIRTUAL**  
Lambayeque, 04 de octubre de 2022

En uso de las atribuciones que la Ley Universitaria 30220, el Estatuto de la UNPRG y el Reglamento de la Escuela de Posgrado, le confieren a la Directora de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo;

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.- AUTORIZAR** a la M.Sc. MILAGROS CABEZAS MARTINEZ, Coordinadora Académica de la Unidad de Posgrado FACHSE firmar los 04 empastados de la tesis titulada "PROPUESTA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO ESTRATEGIA PARA FORTALECER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TÚCUME, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, 2016" de las tesis Rosa Elizabeth Morales Azañero y Carmen Julia Reyes Inoñán del programa de Maestría en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Pública y Gerencia Social, en representación del Dr. José Maquén Castro – Asesor de tesis.

**ARTICULO SEGUNDO.- HACER** conocer la presente resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Unidad de Coordinación EPG, Unidad de Investigación EPG, Unidad de Biblioteca EPG, M.Sc. Milagros Cabezas Martínez y tesis Rosa Elizabeth Morales Azañero y Carmen Julia Reyes Inoñán.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

**Dra. OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS**  
Directora EPG

/DCHP



**Lic. DALILA DENISSE CHÁVEZ PAZ**  
Secretaria EPG





## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Morales Azañero Rosa Elizabeth Reyes Inoñan Carmen Mora...  
Título del ejercicio: Jose-Choque  
Título de la entrega: TESIS MAESTRÍA  
Nombre del archivo: TESIS\_DUO\_ULTIMA.docx  
Tamaño del archivo: 4.9M  
Total páginas: 89  
Total de palabras: 15,642  
Total de caracteres: 93,649  
Fecha de entrega: 17-ago.-2022 08:51p. m. (UTC-0400)  
Identificador de la entre... 1883737550



  
M.Sc. Milagros Cabezas Martinez  
Asesora  
RESOLUCIÓN N° 1023-2022-EPG-VIRTUAL  
Lambayeque, 4 de octubre de 2022

# PROPUESTA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO ESTRATEGIA PARA FORTALECER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TÚCUME, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, 2016.

## TESIS MAESTRÍA

### INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="http://anarivasp.blogspot.com">anarivasp.blogspot.com</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://cibersociedad.net">cibersociedad.net</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.udec.cl">repositorio.udec.cl</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://semana.innova.gob.mx">semana.innova.gob.mx</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
8	213.190.4.46 Fuente de Internet	<1%
9	<a href="http://www.minmineria.cl">www.minmineria.cl</a> Fuente de Internet	

M.Sc. Milagros Cabezas Martinez  
Asesora  
RESOLUCIÓN N° 1023-2022-EPG-VIRTUAL  
Lambayeque, 4 de octubre de 2022

		<1 %
10	<a href="http://wwwsipp.blogspot.com">wwwsipp.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorio.unimagdalena.edu.co">repositorio.unimagdalena.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://www.cmsi.colnodo.apc.org">www.cmsi.colnodo.apc.org</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://kathyroa.blogspot.com">kathyroa.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://repository.usta.edu.co">repository.usta.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://xdocs.net">xdocs.net</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://www.bioingenieria.edu.ar">www.bioingenieria.edu.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://www.scielo.org.bo">www.scielo.org.bo</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://15herramientas.blogspot.com">15herramientas.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://repositorio.unamba.edu.pe">repositorio.unamba.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://www.revistaespirales.com">www.revistaespirales.com</a> Fuente de Internet	<1 %



M.Sc. Milagros Cabezas Martinez  
Asesora  
RESOLUCIÓN N° 1023-2022-EPG-VIRTUAL  
Lambayeque, 4 de octubre de 2022

21	<a href="http://studyres.es">studyres.es</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://induccion.educatic.unam.mx">induccion.educatic.unam.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://masterinternet.comoj.com">masterinternet.comoj.com</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://www.gices.org.pe">www.gices.org.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
25	<a href="http://www.scielo.org.ve">www.scielo.org.ve</a> Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to usmp Trabajo del estudiante	<1 %
27	<a href="http://www.oei.es">www.oei.es</a> Fuente de Internet	<1 %
28	<a href="http://mpa.ub.uni-muenchen.de">mpa.ub.uni-muenchen.de</a> Fuente de Internet	<1 %
29	<a href="http://www.scielo.org.co">www.scielo.org.co</a> Fuente de Internet	<1 %
30	<a href="http://repositorio.icte.ejercito.mil.pe">repositorio.icte.ejercito.mil.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
31	<a href="http://www.serviciosdecalidad.gob.mx">www.serviciosdecalidad.gob.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
32	Submitted to Colegio Peruano Britanico Trabajo del estudiante	<1 %



M.Sc. Milagros Cabezas Martinez  
Asesora  
RESOLUCIÓN N° 1023-2022-EPG-VIRTUAL  
Lambayeque, 4 de octubre de 2022

33	<a href="http://www.laprensahn.com">www.laprensahn.com</a> Fuente de Internet	<1 %
34	<a href="http://tesis.pucp.edu.pe:8080">tesis.pucp.edu.pe:8080</a> Fuente de Internet	<1 %
35	<a href="http://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
36	<a href="http://www.stex.edu.pe">www.stex.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
37	<a href="http://Repository.Javeriana.Edu.Co">Repository.Javeriana.Edu.Co</a> Fuente de Internet	<1 %
38	<a href="http://www.ctic.gob.bo">www.ctic.gob.bo</a> Fuente de Internet	<1 %
39	<a href="http://www.muniocona.gob.pe">www.muniocona.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
40	<a href="http://dspace.utb.edu.ec">dspace.utb.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
41	<a href="http://revistas.urosario.edu.co">revistas.urosario.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
42	<a href="http://sedici.unlp.edu.ar">sedici.unlp.edu.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
43	<a href="http://www.tao-bao.pt">www.tao-bao.pt</a> Fuente de Internet	<1 %
44	<a href="http://chile.com">chile.com</a> Fuente de Internet	<1 %



M.Sc. Milagros Cabezas Martínez  
Asesora  
RESOLUCIÓN N° 1023-2022-EPG-VIRTUAL  
Lambayeque, 4 de octubre de 2022

45	<a href="http://iaes.edu.ve">iaes.edu.ve</a> Fuente de Internet	<1 %
46	"Proceedings of the International Conference on Information Technology & Systems (ICITS 2018)", Springer Nature, 2018 Publicación	<1 %
47	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
48	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
49	<a href="http://www.calameo.com">www.calameo.com</a> Fuente de Internet	<1 %
50	<a href="http://www.inap.uchile.cl">www.inap.uchile.cl</a> Fuente de Internet	<1 %
51	"Series de Investigación de REOALCEI", High Rate Consulting Publications, 2021 Publicación	<1 %
52	Submitted to Jscsc Trabajo del estudiante	<1 %
53	<a href="http://www.asociacionag.org.ar">www.asociacionag.org.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
54	<a href="http://www.revistadelsur.org.uy">www.revistadelsur.org.uy</a> Fuente de Internet	<1 %

[www.thesmartcityjournal.com](http://www.thesmartcityjournal.com)



M.Sc. Milagros Cabezas Martinez  
Asesora  
RESOLUCIÓN N° 1023-2022-EPG-VIRTUAL  
Lambayeque, 4 de octubre de 2022

55	Fuente de Internet	<1 %
56	<a href="http://www.wi.uni-muenster.de">www.wi.uni-muenster.de</a> Fuente de Internet	<1 %
57	<a href="http://Repositorio.usmp.edu.pe">Repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
58	<a href="http://aempresarial.com">aempresarial.com</a> Fuente de Internet	<1 %
59	<a href="http://www.reniec.gob.pe">www.reniec.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
60	Submitted to Jose Maria Vargas University Trabajo del estudiante	<1 %
61	<a href="http://es.unionpedia.org">es.unionpedia.org</a> Fuente de Internet	<1 %
62	<a href="http://repositorio.udl.edu.pe">repositorio.udl.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
63	<a href="http://riunet.upv.es">riunet.upv.es</a> Fuente de Internet	<1 %
64	<a href="http://unamosapuntos.tripod.com">unamosapuntos.tripod.com</a> Fuente de Internet	<1 %
65	<a href="http://bibdigital.epn.edu.ec">bibdigital.epn.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
66	<a href="http://www.accessible.famma.org">www.accessible.famma.org</a> Fuente de Internet	<1 %



M.Sc. Milagros Cabezas Martinez  
Asesora  
RESOLUCIÓN N° 1023-2022-EPG-VIRTUAL  
Lambayeque, 4 de octubre de 2022

67	<a href="http://www.cct-clat.org">www.cct-clat.org</a> Fuente de Internet	<1 %
68	<a href="http://www.quechuanetwork.org">www.quechuanetwork.org</a> Fuente de Internet	<1 %
69	"Technology Trends", Springer Science and Business Media LLC, 2019 Publicación	<1 %
70	<a href="http://criptotendencia.com">criptotendencia.com</a> Fuente de Internet	<1 %
71	<a href="http://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
72	<a href="http://repositorioinstitucional.uabc.mx">repositorioinstitucional.uabc.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
73	<a href="http://www.euskadi.net">www.euskadi.net</a> Fuente de Internet	<1 %
74	<a href="http://www.scielo.br">www.scielo.br</a> Fuente de Internet	<1 %
75	<a href="http://context.reverso.net">context.reverso.net</a> Fuente de Internet	<1 %
76	<a href="http://dspace.uniandes.edu.ec">dspace.uniandes.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
77	<a href="http://grupos.pucp.edu.pe">grupos.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
78	<a href="http://repositorio.ulasamericas.edu.pe">repositorio.ulasamericas.edu.pe</a>	



M.Sc. Milagros Cabezas Martínez  
Asesora  
RESOLUCIÓN N° 1023-2022-EPG-VIRTUAL  
Lambayeque, 4 de octubre de 2022

	Fuente de Internet	<1 %
79	repositorio.uniclairetiana.edu.co Fuente de Internet	<1 %
80	vlex.com.pe Fuente de Internet	<1 %
81	www.backlogs.net Fuente de Internet	<1 %
82	www.copo.df.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
83	www.fundacioncajamadrid.es Fuente de Internet	<1 %
84	www.upss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
85	"National scholarships and courses (by country)", S. Karger AG, 1989 Publicación	<1 %
86	dental-press.ru Fuente de Internet	<1 %
87	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
88	emprendesur.net Fuente de Internet	<1 %
89	icc2.act.uji.es Fuente de Internet	<1 %



M.Sc. Milagros Cabezas Martínez  
Asesora  
RESOLUCIÓN N° 1023-2022-EPG-VIRTUAL  
Lambayeque, 4 de octubre de 2022

		<1 %
90	renanquispellanos.com Fuente de Internet	<1 %
91	renatiqa.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
92	services.fsd.uta.fi Fuente de Internet	<1 %
93	www.defensoria.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
94	www.hugoflorentini.com.ar Fuente de Internet	<1 %
95	www.repositorio.usac.edu.gt Fuente de Internet	<1 %
96	Alexandra Dolores Molina-Manzo, Giancarlos Rafael Guamán-Verdezoto. "Principios de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública", IUSTITIA SOCIALIS, 2020 Publicación	<1 %
97	Leticia Contreras. "El gobierno electrónico municipal en Toluca, Estado de México, desde la perspectiva ciudadana", Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública, 2018 Publicación	<1 %



M.Sc. Milagros Cabezas Martínez  
Asesora

RESOLUCIÓN N° 1023-2022-EPG-VIRTUAL  
Lambayeque, 4 de octubre de 2022

98 repository.unab.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

99 inba.info

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

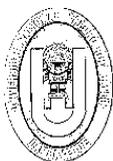
Excluir coincidencias Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

M.Sc. Milagros Cabezas Martinez  
Asesora

RESOLUCIÓN N° 1023-2022-EPG-VIRTUAL  
Lambayeque, 4 de octubre de 2022



## CONSTANCIA

LA DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO”

HACE CONSTAR QUE:



### Bach. MORALES AZAÑERO ROSA ELIZABETH

Ha(n) cumplido con adjuntar dentro de su Informe final de Investigación titulado “**PROPUESTA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO ESTRATEGIA PARA FORTALECER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TÚCUME, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, 2016.**” (expediente N°2139-01/03/2023-VIRTUAL-U.I-FACHSE), presentado para la obtención del **Grado de Maestro (a) Mención: Gestión Pública y Gerencia Social**; la **CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE SIMILITUD** expedida por el **software de reporte de similitud del TURNITIN** el cual reporta un **índice del 17%**, el mismo que ha sido revisado y constatado por el(a) **M.Sc. Milagros Cabezas Martínez** y por los miembros del jurado según se determina en el Reglamento General del Vicerrectorado de Investigación (aprobado con Resolución N° 018-2020-CU de fecha 10 de febrero del 2020) y la Resolución N° 659-2020-R de fecha 08 de setiembre de 2020 que ratifica la Resolución N° 012-2020-VIRTUAL-VRINV, mediante la cual se aprueba la Directiva para la evaluación de originalidad de los documentos académicos, de investigación formativa y para la obtención de Grados y títulos de la UNPRG - Guía de uso del Software de reporte de similitud -TURNITIN.

Se otorga la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para los fines que considere pertinente.

Lambayeque, 1 de Marzo de 2023

  
Dra. YVONNE DE FÁTIMA SEBASTIANI ELÍAS  
DIRECTORA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FACHSE

YFSE/ECV.



## CONSTANCIA

LA DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO”

HACE CONSTAR QUE:

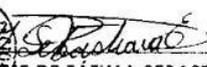


**Bach. REYES INOÑAN CARMEN JULIA**

Ha(n) cumplido con adjuntar dentro de su Informe final de Investigación titulado “**PROPUESTA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO ESTRATEGIA PARA FORTALECER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TÚCUME, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, 2016.**” (expediente N°2139-01/03/2023-VIRTUAL-U.I-FACHSE), presentado para la obtención del **Grado de Maestro (a) , Mención: Gestión Pública y Gerencia Social**; la **CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE SIMILITUD** expedida por el **software de reporte de similitud del TURNITIN** el cual reporta un **índice del 17%**, el mismo que ha sido revisado y constatado por el(a) **M.Sc. Milagros Cabezas Martínez** y por los miembros del jurado según se determina en el Reglamento General del Vicerrectorado de Investigación (aprobado con Resolución N° 018-2020-CU de fecha 10 de febrero del 2020) y la Resolución N° 659-2020-R de fecha 08 de setiembre de 2020 que ratifica la Resolución N° 012-2020-VIRTUAL-VRINV, mediante la cual se aprueba la Directiva para la evaluación de originalidad de los documentos académicos, de investigación formativa y para la obtención de Grados y títulos de la UNPRG - Guía de uso del Software de reporte de similitud -TURNITIN.

Se otorga la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para los fines que considere pertinente.

Lambayeque, 1 de Marzo de 2023

  
Dra. YVONNE DE FÁTIMA SEBASTIANI ELÍAS  
DIRECTORA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FACHSE

YFSE/EPP.