

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

**Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión
Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha -
Pasco, 2016**

Para, optar el grado académico de maestro en:

Ciencias de la Administración

Mención:

Gestión Pública y Desarrollo Local

Autor: Lic. Adm. William Alexander SIMÓN AYLAS

Asesor: Dr. Cesar Wenceslao RAMOS INGA

Cerro de Pasco – Perú – 2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

**Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión
Publica de la Municipalidad Distrital de Yanacancha -
Pasco, 2016**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Otto MENDIOLAZA ZÚÑIGA
PRESIDENTE

Mg. Jesús Moisés SALAZAR ALCARRAZ
MIEMBRO

Mg. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ
MIEMBRO

A Dios y a mis Padres, por darme la vida y
hacer feliz mi existencia.

RECONOCIMIENTO

Mi especial gratitud a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, a los Docentes de la Escuela de Posgrado por sus orientaciones y enseñanzas en diversas temáticas de la disciplina de Gestión Pública y Desarrollo Local a mis colegas de estudio por el apoyo que me brindaron para culminar satisfactoriamente el presente trabajo de investigación.

WILLIAM ALEXANDER.

RESUMEN

Esta investigación es aplicada al sector público tomando como unidad de análisis la Municipalidad Distrital de Yanacancha ubicada en la provincia y departamento de Pasco en el Perú durante el periodo 2016, la cual tuvo como objetivo determinar los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016, con la finalidad de proponer un Plan estratégico de gobierno electrónico. Se realizó un estudio de diseño no experimental de corte transversal de alcance regresional y de tipo básica teniendo como población al personal colaborador de la Municipalidad Distrital de Yanacancha. Para esta investigación se empleó dos instrumentos, los cuales han sido debidamente validados.

Por último, se aplicó el estadístico t para una muestra con el fin de determinar el valor t estadístico que comprenda dentro del intervalo de confianza para la diferencia cuyo valor es 19.540 para la gestión pública y 18.849 para la dimensión externa, por lo que, conforme a estos resultados, se llegó a la conclusión que existe una influencia significativa entre ambas variables. Así también se aplicó el estadístico t para una muestra con el fin de determinar el valor t estadístico que comprenda dentro del intervalo de confianza para la diferencia cuyo valor es 19.540 para la gestión pública y 19.667 para la dimensión externa, por lo que, conforme a estos resultados, se llegó a la conclusión que existe una influencia significativa entre ambas variables. Finalmente se aplicó el estadístico t para una muestra con el fin de determinar el valor t estadístico que comprenda dentro del intervalo de

confianza para la diferencia cuyo valor es 19.540 para la gestión pública y 20.659 para la dimensión relacional, por lo que, conforme a estos resultados, se llegó a la conclusión que existe una influencia significativa entre ambas variables. Habiendo determinado las tres hipótesis específicas queda demostrada la hipótesis general.

Palabras clave: Gobierno electrónico, Gestión Pública

ABSTRACT

This research is applied to the public sector taking as a unit of analysis the District Municipality of Yanacancha located in the province and department of Pasco in Peru during the period 2016, which had as objective to determine the factors of the electronic government that influence in the public management of the District Municipality of Yanacancha 2016, with the purpose of proposing a strategic Plan of electronic government. A cross-sectional non-experimental design study was carried out, with a regression scope and a basic type, with the collaborating staff of the District Municipality of Yanacancha as population. For this research, two instruments were used, which have been duly validated.

Finally, the t statistic was applied for a sample in order to determine the statistical t value that it understands within the confidence interval for the difference whose value is 19,540 for public management and 18,849 for the external dimension, so, according to to these results, it was concluded that there is a significant influence between both variables. Thus the t statistic was applied for a sample in order to determine the statistical t value that it understands within the confidence interval for the difference whose value is 19,540 for public management and 19,667 for the external dimension, so that, according to these results, it was concluded that there is a significant influence between both variables. Finally, the t statistic was applied for a sample in order to determine the statistical t value that it understands within the confidence interval for the difference whose value is 19,540 for public management and 20,659 for the relational dimension, so, according to these

results, it was concluded that there is a significant influence between both variables. Having determined the three specific hypotheses, the general hypothesis is demonstrated.

Keywords: Electronic Government, Public Management

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación que presentamos es producto de un esfuerzo y años de dedicación al concluir el trabajo, por ello mencionamos que en estos momentos coyunturales por el que pasa nuestro país y también los gobiernos locales es que decidimos contribuir con este conocimiento para la ciudadanía pasqueña, basados en que la competencia mundial exige una gestión más eficaz e integrada de los recursos de un país. Los gobiernos se están enfrentando simultáneamente a las aspiraciones a una mejor calidad de vida (alimentadas en parte por una toma de conciencia más acentuada difundida por los medios de comunicación de masas) y a la demanda de una mayor transparencia, lo cual impulsa a su vez la delegación de competencias y la descentralización de los servicios, especialmente a medida que se despliegan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para reorganizar procesos e interacciones.

La revolución que ha provocado la convergencia de las tecnologías de la información y la comunicación, que evolucionan con gran rapidez, ha transformado radicalmente nuestra vida personal y laboral. Las aplicaciones de nuestros días eran sólo un sueño hace algunos años y ello resulta tanto más patente cuanto que esa revolución podría, al parecer, introducir cambios sin límites en nuestra vida.

El empleo generalizado de la tecnología de la información por los gobiernos plantea una serie de problemas y perspectivas que deben de

tenerse en cuenta (cuestiones sociales, económicas, técnicas, legislativas y de otro tipo que pueden tener consecuencias en la sociedad en general).

A diferencia de las empresas comerciales, el Gobierno desempeña distintas funciones, ya que en algunos contextos es el regulador, en otros el iniciador y en otros un interlocutor del sector privado, al que ayuda a mejorar la gestión de sus actividades comerciales.

Dicho esto, es importante entender que el Gobierno existe por razones totalmente distintas a las de la industria o la empresa privada. A partir de ahí, se puede afirmar además que el uso al que se destina la tecnología de la información también es diferente.

Las demandas del público y las presiones políticas a favor de las reformas, la transparencia y la mejora de los servicios están convirtiendo al gobierno en línea en un medio para introducir cambios profundos en el acceso de los ciudadanos a la información, promover foros públicos y favorecer la evolución de las instituciones legislativas y administrativas.

En lo que respecta a la prestación de los servicios, las TIC están posibilitando su descentralización y la introducción de una cultura de la información integrada. Además, están favoreciendo la descentralización de competencias, ya que no se menoscaban de ninguna manera las facultades de información sobre el control y la gestión generales de las autoridades. A su vez, esta mayor descentralización conduce (de hecho, podría ser una condición previa indispensable) a una rendición de cuentas más satisfactoria.

El Gobierno Electrónico está ofreciendo a los países en desarrollo la posibilidad de ponerse al nivel de los demás. Si son capaces de aprovechar las nuevas tecnologías, esos países podrán saltar decenios de desarrollo evolutivo. Cuando en ellos se aplican políticas progresistas al sector público, desempeña a menudo una función catalizadora y de dirección en la promoción de las TI en el plano nacional, y el despliegue de infraestructuras y las medidas adoptadas para facilitar el acceso a los servicios repercuten favorablemente en la potenciación de la autonomía de la sociedad gracias a la información.

En este contexto, el estudio, en su primera fase se realizó la observación de la problemática de la Municipalidad Distrital de Yanacancha y se pudo analizar las causas que tiene el gobierno electrónico como son: la dimensión externa, interna y relacional así como también se pudo apreciar la deficiencia en la información que se tiene en esta institución y peor aún el servicio que brinda a los usuarios es sumamente deficiente ya que los usuarios deben asistir personalmente a las instalaciones de la Municipalidad para realizar los trámites, y estos afecta a la pérdida de tiempo a los usuarios, para recabar algún documento solicitado debemos esperar de dos a más días para obtener respuesta alguna, y así podemos mencionar una serie de problemas que se tiene y que las autoridades de turno no tiene la visión de un manejo adecuado en la gestión buscando modernizar este servicio para la mejora de la gestión pública, por estas razones han hecho que determinara el tema de tesis **“Gobierno**

electrónico y su influencia en la Gestión Pública en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2016.”.

Este trabajo de investigación abarca cuatro capítulos, en los cuales se desarrollan temas relacionados con el contenido propio del estudio como se aprecia a continuación:

El **primer capítulo**, está destinado a la descripción del problema, la definición de los objetivos, la justificación y las limitaciones de la investigación.

En el **segundo capítulo**, se desarrolla el marco teórico, abarcando la información teórico conceptual que respaldan el trabajo de investigación, dando inicio con la conceptualización sobre gobierno electrónico que contiene conceptos, características, los que coadyuvaran a comprender sobre la modernización del estado en sus distintos niveles. Igualmente se aborda la conceptualización sobre la gestión pública que constituye la variable dependiente del estudio, en el que se describe los conceptos, la importancia y contiene los fundamentos teóricos de la investigación necesarios para conocer las variables estudiadas y el marco conceptual, la formulación de las hipótesis, la identificación y operacionalización de las variables e indicadores de la investigación.

El **tercer capítulo**, define la metodología y técnicas de investigación que se emplearon.

En el **cuarto capítulo**, se presentan el análisis e interpretación de resultados, el aspecto sustancial de trabajo de campo realizado a los colaboradores de la institución en mención. Finalizando este capítulo con

la contratación de hipótesis, análisis estadístico, habiéndose probado la hipótesis general respectiva. Finalmente, las conclusiones que como resultado de todo el trabajo de investigación desplegado demuestran la hipótesis y en base a ello se formulan las recomendaciones.

El Investigador

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	
Reconocimiento	
Resumen	
Abstract	
Introducción	
Índice	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Identificación y Determinación del Problema	17
1.2	Delimitación de la Investigación	24
1.3	Formulación del Problema	26
	1.3.1. Problema Principal	26
	1.3.2 Problemas Específicos	26
1.4	Formulación de Objetivos	26
	1.4.1 Objetivo General	26
	1.4.2 Objetivos Específicos	27
1.5	Justificación de la Investigación	27
1.6	Limitaciones de la Investigación	28

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes del Estudio	29
2.2	Bases teóricas – Científicas del Gobierno Electrónico y la Gestión Pública.	35
2.2.1	Teoría relacionada al gobierno electrónico	35
2.2.2	Teoría relacionada a la gestión pública	48
2.3	Definición de Términos Básicos	58
2.4	Formulación de Hipótesis	66
2.4.1	Hipótesis General	66
2.4.2	Hipótesis Específicos	66
2.5	Identificación de Variables	67
2.6	Definición Operacional de Variables e Indicadores	68

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1	Tipo de Investigación	69
3.2	Métodos de Investigación	69
3.3	Diseño de Investigación	69
3.4	Población y Muestra	70
3.5	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	72
3.6	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	72
3.7	Tratamiento Estadístico	72
3.8	Selección y Validación de los Instrumentos de Investigación	72

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	Descripción del Trabajo de Campo	78
4.2	Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados	79
4.3	Prueba de Normalidad de Datos	86
4.4	Prueba de Hipótesis	90
4.6	Discusión de Resultados	96

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

Se habla de gobierno electrónico como el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional.

La estrecha relación entre el origen del GE y el valor agregado que se genera de la integración entre las tecnologías de información en la prestación de servicios públicos, conjuntamente con la asignación óptima de los recursos, es un factor fundamental para lograr una administración ágil, flexible, eficiente y, sobre todo transparente, todo lo cual implica un trabajo estrecho y coordinado entre las áreas de negocio y las áreas técnicas.

No hay un consenso respecto a la definición de GE, se pueden encontrar las más variadas definiciones en la literatura mundial, esto debido a que el concepto de GE ha evolucionado con el tiempo, por ejemplo, en 1998 la OCDE lo definía como “la aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las administraciones públicas”, años más tarde la propia OCDE lo definió como “El uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), particularmente la Internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno”. El Banco mundial lo define como “el uso de las tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la eficiencia, la efectividad, la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno” y las Naciones Unidas lo definen como “La utilización de Internet y el Word Wide Web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos”.

En cualquier caso, los elementos claves de todas ellas se unen para definir que el GE es “fines públicos por medios digitales”.

El GE ha generado un cambio de paradigma en el cual se produce una modificación en las estructuras tradicionales de la administración pública. En este sentido la institucionalización y marco legal de la implantación del GE es fundamental en vías de promover su desarrollo, incluida la utilización de las TIC, involucrando a todos los actores como protagonistas de los procesos y no como simples usuarios. Esto es un aspecto clave para la introducción de indicadores en la planificación y la evaluación de los resultados de la gestión

pública. Luego, es fundamental trabajar en los aspectos adecuados en vías de obtener los resultados que se desean, estos componentes son básicamente: Desarrollo del marco legal en apoyo al desarrollo del GE; Capacidad Institucional, incluyendo el marco institucional en el cual se desarrolla la implantación de las TIC al interior de la administración: Incentivo a la demanda en el acceso a las TIC y el uso del GE; Producción de contenidos y gestión de servicios de GE; Desarrollo y gestión de los sistemas informáticos que den soporte al GE.

A continuación, nos detendremos brevemente en examinar algunas distinciones relacionadas con GE que nos parece interesante intentar despejar y evitar eventuales confusiones.

En las líneas siguientes, abordaremos uno de los temas determinantes para aportar al desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento como es el Gobierno Electrónico. Nos centraremos principalmente en su conceptualización y seguiremos su desarrollo en el Perú durante una década.

Denominaciones como Sociedad de la Información, Sociedad del Conocimiento o Sociedad Posindustrial sirven para distinguir a una sociedad caracterizada por cambios estructurales y constantes, que se guía por nuevos patrones tecnológicos, comunicacionales y comparte también una nueva forma de pensar el desarrollo humano. Los gobiernos insertos dentro de esta naciente sociedad no podían mantenerse ajenos a dichos cambios. Es aquí donde se inscriben

temas como Gobierno Electrónico, comercio electrónico, interoperabilidad, inclusión digital, etc. Estos cambios se encuentran en línea con el modelo planteado por la Nueva Gestión Pública (NGP) que rechaza la administración estatal tradicional, el modelo burocrático rígido y está orientado a la búsqueda de una mayor eficiencia, eficacia y generación de valor público (Moore 2006). Plantea una nueva visión orientada hacia el ciudadano y donde el uso de la tecnología cobra un mayor sentido e impacto en el ámbito económico y social.

[...] la cuestión del Gobierno Electrónico es parte de fenómenos más amplios, tales como la globalización, la revolución tecnológica y la denominada «era de la información», con las profundas mutaciones que todo ello trae aparejadas en la configuración de los Estados, en las relaciones internacionales de poder y en la distribución (mejor dicho concentración) de la riqueza, en un marco de indudable inestabilidad para las naciones menos favorecidas. (Cistoldi 2002:15).

La Organización de las Naciones Unidas (ONU. E-Government development) define al Gobierno Electrónico como «La utilización de Internet y el World Wide Web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos».

La International Telecommunication Union (2009) conceptualiza el Gobierno Electrónico:

[...] como el uso de las tecnologías de la información y comunicación para prestar servicios públicos, mejorar la eficacia

gerencial y promover valores democráticos, así como un marco regulatorio que facilite información para iniciativas intensivas y promueva la sociedad de la información.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define el Gobierno Electrónico como la oportunidad de desarrollar una nueva relación entre el Gobierno, ciudadanos, usuarios de servicios y empresas a través de las TIC, permitiendo la difusión y recopilación de información y servicios tanto dentro como fuera del Gobierno para la prestación de servicios, la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

Para el Banco Mundial (definition of e-government): El E-Gobierno se refiere al uso por las agencias del Gobierno de las Tecnologías de Información (tales como redes WAN, el Internet y computadoras móviles) que tienen la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas y con el propio Gobierno.

Asimismo, la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CLAD 2007: 7) entiende las expresiones «Gobierno Electrónico» y «Administración Electrónica» como sinónimas, ambas consideran el uso de las TIC en los órganos de la administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Todo ello sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales.

De las definiciones propuestas se puede colegir que existen ciertos elementos compartidos como pueden ser: el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) e Internet, lo cual favorece la entrega de servicios a los ciudadanos, la transparencia, la toma de decisiones, la participación, la mejora de las relaciones entre el Estado, las empresas y los ciudadanos.

En este sentido, el Estado Peruano reconoce el papel que hoy cumple el Gobierno Electrónico para el desarrollo integral del país y así se expresa en la Agenda Digital 2.0: «El Gobierno Electrónico ha pasado de ser el concepto que inició la revolución tecnológica en las administraciones públicas a convertirse en la herramienta necesaria que está permitiendo la readecuación y cambio en las instituciones, centrándose en el ciudadano, no solo impulsando una modernización institucional mediante el uso intensivo de las TIC en sus procesos internos, sino utilizándolas en el mejoramiento de la entrega de los servicios y trámites a los ciudadanos y empresas» (PCMONGEI 2011: 85).

La inadecuada gestión municipal y la inapetencia de transformar al Municipio Distrital de Yanacancha en una entidad moderna y actualizada, hace que las oficinas que la componen se mantengan alejadas de los cambios que el gobierno peruano viene implementando en materia de gobierno electrónico.

El desconocimiento de programas informáticos que permitan registrar la totalidad de casos donde la información municipal en todas

sus áreas sea deficiente, sin embargo se cuenta con una página web de la Municipalidad pero que no brinda el objetivo de gobierno electrónico, con respecto a la comunicación de interoperabilidad con la sociedad.

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

institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana. Por lo tanto esta investigación intentará dar una aproximación a los elementos que componen el GE, elevar la importancia y el rol que cumple el adecuado manejo de la información dentro de la administración pública, suponiendo que un GE enmarcado en la Planificación Estratégica de cada institución y de la mano con las estrategias digitales y la modernización de cada Estado, puede llegar a ser la herramienta más eficiente y eficaz para entregar servicios rápidos y transparentes a los ciudadanos los que a la fecha adolece la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

a) Delimitación Espacial

La institución motivo de estudio para la ejecución de esta investigación es la Municipalidad Distrital de Yanacancha, de la Provincia y Departamento de Pasco.

b) Delimitación temporal

La investigación se realizó durante los meses de abril a diciembre del 2016.

c) Delimitación Social

Esta investigación debe servir de modelo para otras Municipalidades de la región que no cuenten con conocimiento de gobierno electrónico.

d) Delimitación Conceptual

Gobierno Electrónico.- El Gobierno Electrónico es 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. Según la Organización de los Estados Americanos.

Según Cardona (2002) el gobierno electrónico se puede concluir que el concepto del mismo engloba por lo menos los siguientes elementos: Está relacionado con la aplicación de las TIC, implica innovación en las relaciones internas y externas del gobierno (Otras agencias gubernamentales, sus propios empleados, las empresas, el ciudadano). Afecta la organización y función de gobierno en lo relativo (acceso a la información, prestación de servicios, realización de trámites, Participación ciudadana). Busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales. Su implementación implica el paso por una serie de estados, no necesariamente consecutivos. Es un medio, no un fin en sí mismo.

Gestión Pública. - Es gestión con las limitaciones derivadas del carácter público del cometido. Gestión refiere, según el contexto, tanto una práctica (gestión con minúscula) como un conjunto de disciplinas (Gestión con mayúscula). Se considera la gestión como práctica y como disciplina, con particular atención al papel de la Economía. Las limitaciones derivadas del carácter público del cometido pueden clasificarse en no abordables por esenciales (satisfacen objetivos

sociales superiores al de la eficiencia) y abordables bien por la investigación bien por la acción. Así se llega a otra forma de contemplar la gestión pública: la acción sobre dos familias de limitaciones mitigables - falta de incentivos organizativos y falta de incentivos individuales- mediante dos grupos de actuaciones: introducción de mecanismos de competencia y aplicación de técnicas de gestión, respectivamente. Según Metcalfe (1989).

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuáles de los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2016?

1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a. ¿Cómo la prestación de servicios a través de las TIC's influye en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2016?
- b. ¿Cómo la implementación de las TIC's influye en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2016?
- c. ¿Cómo la interrelación de las TIC's influye en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2016?

1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de

Yanacancha 2016, con la finalidad de proponer un Plan estratégico de gobierno electrónico.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Determinar la influencia de la prestación de servicios a través de las TIC's en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016, a fin de promover la simplificación administrativa.
- b. Determinar la influencia de la implementación de las TIC's en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016, a fin de promover calidad de servicio al usuario.
- c. Determinar la interrelación de las TIC's en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016, a fin de promover la eficiencia administrativa.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En **la práctica** el presente trabajo de investigación se justifica porque nos permitirá proponer la aplicación del gobierno electrónico de la gestión.

En **lo metodológico** sentara las bases metodológicas para futuros trabajos de investigación sobre gobierno electrónico y su aplicación práctica en otras dependencias municipales e instituciones públicas.

En **lo teórico** permitirá conocer científicamente las razones porque no se aplica el gobierno electrónico en la gestión pública dentro de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, determinando la importancia

que tiene su aplicación de forma fluida, oportuna y eficaz, utilizando los medios electrónicos para rebajar costos y tiempo en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

De igual forma permitirá cumplir con los objetivos estratégicos del plan nacional de gobierno electrónico 2012-2017 elaborados por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) y ahora llamado Secretaria de Gobierno Digital.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las dificultades que se presentan en la investigación son: En el sector público administrativo la gestión se complica respecto al sector público empresarial por la mayor dificultad para medir rendimientos, el control administrativo constante, una visibilidad y transparencia de la actuación pública más elevada que la de la actividad privada, la multiplicidad de objetivos y la mayor ambigüedad de la tecnología.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

Los antecedentes que presentamos, a continuación, consideramos necesarios para explicar el trabajo motivo de investigación, estos están comprendidos en nacionales e internacionales.

Sandoval S., (2008). *Gobierno Electrónico: Elementos de Facilidad de Uso y Valor Público de los Portales de Internet Local en México* (tesis de maestría). Facultad de Ciencias Sociales. México. Los Portales de Internet de los gobiernos municipales son un instrumento tecnológico que genera un uso valioso para la sociedad, porque contribuyen a la modernización de la administración pública local y permiten lograr mayores niveles de eficacia y eficiencia en sus acciones de gobierno. En este trabajo se establece una serie de elementos sustantivos para conseguir mayor facilidad de uso y valor

público en un portal gubernamental de Internet, en particular a nivel local. Un diseño de contenido para el portal centrado en el usuario es aquel que contiene servicios de información relevante, comunicación con las autoridades y trámites realizables por Internet. Por lo tanto constituye una oportunidad para mejorar la interacción gobierno-ciudadanos donde ambos agentes se benefician mutuamente. Para profundizar lo anterior, se realizó un Panel Delphi de expertos en Gobierno Electrónico que identificara los elementos sustanciales para facilitar el uso y el valor público aportado a través de los portales.

Gómez M., (2013). *La reforma de la gestión pública en Latinoamérica: su impacto en la transparencia y la divulgación de la información financiera*. (Tesis Doctoral). Universidad de Valencia España. Las principales conclusiones que tiene la investigación pueden agruparse siguiendo la secuencia de los capítulos de la tesis son: 1. Las reformas de la contabilidad gubernamental en Colombia y en Perú, son innovaciones en gobernanza. Pese a que existen diferentes estímulos, la reforma del Estado, la doctrina dominante y el papel de los organismos e instituciones financieras multilaterales, se tornan determinantes para introducir las agendas de las reformas. 2. La interacción entre las variables de contexto y las variables de comportamiento es determinante para la asimilación real, las etapas y los logros concretos de las reformas. El contexto es determinante para que las reformas se implementen y para que consigan los objetivos planteados. No obstante, se evidencia la predominancia de

unas variables sobre otras. 3. Algunas reformas e innovaciones, tales como la adopción de las IPSAS, se dan en un contexto de Isomorfismo normativo, coercitivo y mimético. En los casos estudiados no existían evidencias o diagnósticos que señalaran la “necesidad” de armonizar o adoptar las IPSAS, por parte de los Sistemas Contables Públicos de cada país. Dentro de los principales logros de las reformas de la gestión financiera pública, están la consecución de la estabilidad fiscal y la mejora en el seguimiento de las finanzas públicas. Los principales aspectos que aún no evidencian logros, se relacionan con la utilidad de la información financiera patrimonial para la toma de decisiones y con su uso por parte de los ciudadanos para la ampliación de la democracia.

Daniel L. (2015). *La implementación de políticas de Gobierno Abierto en entornos locales: el caso del Municipio de Rafaela, Santa Fe, Argentina* (tesis de maestría). Buenos Aires, Argentina. El presente trabajo parte de la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles fueron las iniciativas que implementó el Municipio de Rafaela como parte de una política de Gobierno Abierto, durante el período 2008-2014? En sintonía con lo anterior, el objetivo general del trabajo apunta a determinar cuáles fueron las iniciativas que el Municipio de Rafaela implementó como parte de una política de Gobierno Abierto, desarrollada durante los años 2008 y 2014. La hipótesis que guía a este trabajo es que entre los años 2008 y 2014, el Municipio de Rafaela implementó una serie de iniciativas que pueden considerarse

como parte de una política de Gobierno Abierto, basadas en: la transparencia en el Estado; el acceso a la información pública; la rendición de cuentas por parte de las autoridades; la participación ciudadana; la mejora de la capacidad institucional para una gestión abierta; la colaboración entre el sector público y distintos actores en la coproducción de bienes y servicios públicos; el empoderamiento ciudadano -en particular a partir de la inclusión de sectores vulnerables-; y el fomento de la responsabilidad empresarial.

Cumana, W. & Marval, W. (2009). *Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela*. (Tesis de Maestría). Universidad de Oriente Venezuela. Las Tecnologías de la Información y Comunicación son utilizadas con más fuerza que nunca por las organizaciones gubernamentales con la finalidad prestar un mejor servicio y respuesta de sus acciones y de esta manera tratar que todas las personas que integran nuestros países de alguna u otra forma estén inmersas en su manejo. El objetivo de esta investigación es 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. Mediante el uso de textos, documentos legales, y otros documentos de fuentes secundaria, pudimos obtener información suficiente para dar a conocer el valor del Gobierno Electrónico utilizado dentro de las organizaciones gubernamentales Venezolanas, abre nuevos caminos

de integración en la administración pública, dando cabida a todos los sectores de la nación, 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.

Mesa, C. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú*. (Tesis Maestría). Lima – Perú. La tecnología, como herramienta, ha establecido un nuevo entorno en la esfera económica, social, cultural, política y por ende dentro de las administraciones públicas, a nivel del orbe. Nos encontramos inmersos en la llamada sociedad de la información y del conocimiento. Esta nueva sociedad plantea nuevos retos y usos que contribuyen con la construcción de estados que ponen en el centro de sus decisiones a los ciudadanos. Uno de los cambios producto de un mayor uso de la tecnología dentro de la administración pública es el llamado gobierno electrónico que plantea una mayor eficiencia y eficacia en el uso de los recursos públicos, y por ello en una mejor gestión pública, además de tener como parte de su ADN el factor de la innovación y la lógica de cambio y renovación planteado por la Nueva Gestión Pública, contribuyendo en gran medida a la reforma y modernización del Estado. Sin embargo, a pesar que se reconoce la importancia del gobierno electrónico en los ámbitos antes mencionados el avance en la realidad peruana es limitado, y se requiere, al respecto, un mayor

énfasis por parte del Estado si realmente se desea impulsar cambios de alto impacto y bajo costo en la gestión pública y la modernización del Estado. Dentro de los temas que aborda el gobierno electrónico se tiene a la interoperabilidad como un mecanismo que apertura una mejor atención a los ciudadanos en la prestación de servicios, pero dado los resultados y la apuesta por el tema de gobierno electrónico no se ha tenido el real impulso que este debería tener. Para lograr ello, la coordinación entre entidades es vital, sin embargo, a pesar de contar con la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) y políticas establecidas al respecto, la implementación de la interoperabilidad no se produce de la mejor manera, principalmente por razones políticas institucionales. En este sentido, la tesis aborda la etapa de la implementación de la política de interoperabilidad en el Perú. Partiendo por identificar enfoques teóricos que desde la ciencia política permitan comprender mejor este proceso.

Valle M. & Veliz R. (2015). *Percepción de los usuarios hacia un modelo online e-government en la UGEL 306 rioja - año 2015*. (Tesis maestría). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú. Esta tesis fue realizada con la finalidad de estudiar la percepción de los usuarios hacia un modelo online e-Government en la Unidad de Gestión Educativa Local 306 Rioja. Este es un nuevo modelo de gestión estatal que se enfoca en mejorar la calidad del servicio a los usuarios a través del uso de las TICs. La investigación se trabajó con un diseño tipo descriptivo, mediante el cual se busca detallar todos los

componentes relacionados al problema en estudio identificando sus elementos en la realidad del sector educativo dentro de la UGEL 306 Rioja. Se ha identificado la disposición que tienen los usuarios hacia el uso de herramientas tecnológicas para realizar gestiones y transacciones con la entidad, así como los principales aspectos y elementos que valoran los usuarios en cuanto a la calidad del servicio. El estudio revela que los usuarios clasifican estos aspectos en el siguiente orden: disminución del tiempo de respuesta y agilización, reducción de costos de operación, transparencia en la gestión pública y acercamiento de la administración pública con el ciudadano, con base a la tecnología al servicio de la gente, la muestra de estudio la componen los usuarios administrativos y docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local 306 Rioja. Como herramienta de recolección de datos utilizamos la encuesta tomando al aplicativo Excel como herramienta para el procesamiento y análisis de datos.

2.2. BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN PÚBLICA

2.2.1. GOBIERNO ELECTRÓNICO

Concepto. El gobierno electrónico en los últimos años se ha venido desarrollando en diferentes áreas y desde diferentes campos; así, por ejemplo, en las empresas y en la reingeniería de los procesos en el sector público, el desarrollo de páginas Web gubernamentales o la forma de organización. El uso de las TICs crece día tras día por los altos beneficios que genera, es

así que en el sector público se posibilita la transformación gradual de las relaciones con los ciudadanos.

Debemos recordar que las TICs, son herramientas que tienen la capacidad de configurar las estructuras organizativas y los modelos de gestión, en este caso pública, ofreciendo una respuesta ágil, eficiente, transparente y de calidad a los usuarios de los servicios del Gobierno; pasando de ser instituciones burocráticas a estructuras flexibles y con resultados.

De lo anotado se desprende que, el Gobierno Electrónico a más de la ventaja tecnológica que nos presenta, también ayuda a la institución en el servicio ya que afecta los valores, principios, reglas y comportamientos en las instituciones públicas. Además, el proceso de incorporación, desarrollo y sostenibilidad tiene un carácter político más que técnico, ya que la tecnología puede facilitar la creación de varios procesos, pero estos están en poder de los actores que serán los que toman la decisión de ocuparlos o no.

Existen varias acepciones que podemos dar al término gobierno electrónico, entre las principales tenemos:

- La utilización de Internet y la World Wide Web para ofrecer información gubernamental y servicios públicos a los ciudadanos;
- Es la migración de la información, los procesos, los trámites, los servicios y las transacciones de la administración pública

de procedimientos manuales y basados en papel a procedimientos informáticos, redes telemáticas y a mensajes de datos.

- Es el uso que hace el Estado de las TICs, con el fin de simplificar procedimientos administrativos internos y ahorrar costos, otorgar transparencia a determinados trámites y a ciertos procesos políticos, ampliar y hacer más eficiente y eficaz la prestación de servicios públicos, y difundir información de interés para la comunidad, abriendo canales para la participación ciudadana.
- Para el Gobierno de Nueva Zelanda es: La manera en que los gobiernos emplean las nuevas tecnologías para proporcionar a las personas un mejor acceso a la información y a los servicios gubernamentales, mejorar la calidad de los servicios y dar más oportunidades para participar en los procesos y en las instituciones democráticas.
- La aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las administraciones públicas.

El Gobierno Electrónico se refiere al uso de las TICs por parte de las instituciones del gobierno, transformando las relaciones con el ciudadano, empresas y otras agencias gubernamentales y que engloba los siguientes elementos:

- a) Está relacionado con la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación;
- b) Implica innovación en las relaciones internas y externas de una administración con otras agencias gubernamentales, con sus propios empleados, con empresas y el ciudadano;
- c) Afecta a la organización y función de gobierno en lo relativo al acceso a la información, prestación de servicios, realización de trámites y participación ciudadana;
- d) Busca optimizar el uso de los recursos para lograr de los objetivos gubernamentales;
- e) Su implementación implica el paso por una serie de estados, no necesariamente consecutivos; y,
- f) Es un medio y no un fin en sí mismo.

Con el Gobierno Electrónico lo que se busca es mejorar la relación del gobierno con los ciudadanos y empresas con respecto a la prestación de servicios, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión gubernamental; y la potenciación y mejora de las dinámicas de gobernabilidad. Sin embargo, todas las particularidades enunciadas anteriormente no definen correctamente lo que es el gobierno electrónico al no ser un concepto exhaustivo; por lo que Gartner Group enunciado por Criado & Ramilo y Cardona, lo determina de la siguiente manera: “El gobierno electrónico es la continua optimización de la prestación de servicios públicos, la participación democrática

ciudadana y de la gobernanza mediante la transformación de las relaciones internas y externas a través de las tecnologías de la información y comunicación e Internet.

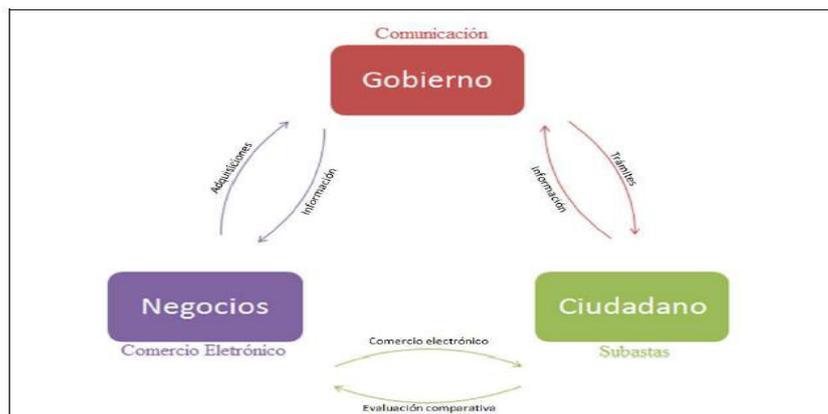
Delimitación. Existen elementos que deben estar dentro del gobierno electrónico; entre los cuales podemos enunciar los siguientes: Es necesario el establecimiento de una intranet gubernamental segura y una base de datos central para facilitar la cooperación y una interacción más eficiente entre las agencias gubernamentales; debe existir la prestación de servicios públicos a través de Internet; aplicaciones de comercio electrónico para conseguir transacciones gubernamentales más eficientes, como para la contratación pública; y, con el fin de garantizar una mayor transparencia y rendición de cuentas de los gobiernos se debe implementar la democracia digital.

Así también implica la existencia de relaciones internas y externas. Dentro de las externas encontramos: la participación ciudadana entendida como interacción entre los ciudadanos y representantes elegidos, con el fin de participar en la toma de decisiones que afectan a las comunidades; y, la prestación de servicios públicos y acceso a la información pública: de esta manera se garantiza la atención a los requerimientos de los ciudadanos. Por otra parte, dentro de las relaciones internas se encuentra a integración horizontal que permite la creación de los servicios externos entre distintas entidades de la administración.

Todas estas relaciones cubren los diferentes sectores del gobierno electrónico; que también empatan con las interacciones que se llevan a cabo a través de Internet; a saber:

- G2G: Relaciones entre entidades gubernamentales
- G2E: Sub categoría de las G2G, entendidas como las relaciones entre entidades gubernamentales y sus empleados
- G2B: Relaciones entre entidades gubernamentales y empresas (provisión de bienes y servicios e intercambio de información)
- G2C: Relaciones entre entidades gubernamentales y ciudadano (Prestación de servicios públicos e intercambio de información); donde los ciudadanos desempeñan diferentes roles.
 - a. Solicitante de servicios e información
 - b. Es sujeto de las normas, regulaciones y decisiones definidas por la administración
 - c. Participante de los procesos de definición de políticas publicas
 - d. Elector de sus representantes.

Figura 1: Relaciones de las interacciones en Internet (Cardona)



Como suele suceder con los conceptos que aparecen y se extienden con mucha rapidez en el mundo de la gestión, no existe una definición consensuada de lo que significa el gobierno electrónico. Ello provoca que sea habitual ver referencias a actuaciones vinculadas a las nuevas tecnologías o Internet utilizando términos como gobierno electrónico, e-government, administración abierta, administración on-line, entre otros. Suele tratarse de actuaciones que presentan una serie de elementos comunes que van desde la construcción de infraestructuras, la creación de páginas web, el rediseño de procesos aplicando las TIC, ofreciendo espacios virtuales de información y participación política, entre otros. Se hace necesario, ante esta dispersión, de disponer de un marco conceptual, riguroso pero también manejable, que sea útil como instrumento para orientar i enmarcar la actuación de los gobiernos locales en el ámbito del gobierno electrónico.

Partiendo de una definición inicial de Gobierno Electrónico como la que ofrece la OCDE: 'la aplicación de tecnologías

basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las Administraciones Públicas' (OCDE, 1998), se puede incluir la referencia a las diferentes vías a través de las que se conectan e interactúan con otras organizaciones y personas, especialmente mediante sus páginas web, pero también a través del correo electrónico y otras herramientas como el teléfono móvil, la vídeo conferencia, las intranets privadas, las extranets, el cable, las ondas de radio, o el satélite (Criado y Ramilo, 2001).

De forma complementaria, el Gartner Group (2000) define e-Government como: 'The continuous optimisation of Government service delivery, citizen participation and governance by transforming internal and external relationships through technology, the Internet and new media.' A diferencia de las anteriores definiciones que insisten únicamente en la dimensión de mejora de la prestación de servicios, la definición de Gartner considera la importancia del cambio y la transformación institucional y la articulación de consensos entre aquellos agentes e intereses que son fundamentales para lograr el éxito del proyecto (Pratchett, 1999; Ferguson, 2000).

Tomando estas definiciones como referente, el modelo que se plantea desde la perspectiva de la organización pública local, parte del concepto de gobierno electrónico entendido como la utilización de las tecnologías de las TIC por parte de los

gobiernos locales a través de la mejora de su gestión interna, de la oferta de servicios e información y de los sistemas de intercambio e interacción con los ciudadanos y con las organizaciones públicas y privadas. Acciones a las que cabe añadir las orientadas a sentar las bases para el desarrollo de la Sociedad de la Información, tanto en lo que se refiere a la promoción de infraestructuras como a la promoción de una cultura de la información (en el tejido social pero también en la propia organización) acorde con la nueva realidad.

Siguiendo esta definición marco, se pueden identificar cuatro dimensiones básicas del gobierno electrónico:

1. La dimensión externa del gobierno electrónico se refiere a la utilización de las TIC como instrumento para prestar servicios, ofrecer información y facilitar la interacción con los ciudadanos y agentes externos a la administración local.
2. La dimensión de promoción viene a destacar las actividades orientadas a potenciar la cohesión social a través del fomento del uso de las TIC por parte de los ciudadanos, superando –o atenuando la fractura digital, por parte de las empresas y por parte del resto de agentes sociales.
3. La dimensión de red del gobierno electrónico se refiere a la utilización de las TIC para facilitar las relaciones de las administraciones públicas locales con aquellas entidades, ya

sean públicas o privadas, con las que mantienen un contacto más habitual e intenso.

4. La dimensión interna del gobierno electrónico viene a destacar el papel de las administraciones locales en la utilización de las TIC en la mejora de su funcionamiento interno, que necesariamente debería repercutir en una mayor efectividad de sus actuaciones.

Dimensiones del gobierno electrónico

La dimensión externa. La plasmación del gobierno electrónico en la dimensión externa se asocia a la prestación de servicios y a la capacidad de interacción con los ciudadanos a través de los nuevos canales de información y comunicación que surgen de la implantación de las TIC. Aunque las páginas web son quizás su exponente más llamativo y extendido, cabe no olvidar otro tipo de mecanismos como el correo electrónico, los foros de discusión, los chats o las votaciones on-line.

El conjunto de ámbitos temáticos sobre los que se construye la dimensión externa puede clasificarse en tres grupos:

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

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

El mayor o menor avance en cada una de los ámbitos temáticos considerados configura un determinado estilo de relación entre el gobierno local y la sociedad a la que se dirige, que pueden ir desde presentarse como una empresa de servicios públicos hasta un espacio de participación y decisión política.

La dimensión interna. El desarrollo del gobierno electrónico tiene un impacto destacado en la organización y en la gestión interna de las administraciones públicas locales. La adaptación y modernización de los aparatos públicos, uno de los temas clásicos de la gestión pública, parece encontrar en la implantación de las TIC una oportunidad como palanca de cambio para iniciar dinámicas transformadoras.

Efectivamente la tarea de repensar estructuras y procesos a partir del potencial que ofrecen las TIC puede ser un catalizador de cambios, pero debe recordarse que estas tecnologías tan

solo son instrumentos y que el verdadero cambio se encuentra en cómo se utilizan, al servicio de un plan de actuación diseñado de forma coherente con unos objetivos estratégicos.

Así, invertir en infraestructuras, equipos y programas informáticos es un paso, pero introducir tecnología no significa gestionar el cambio. Instalar computadoras o crear una intranet no conlleva la mejora de la organización si no se enmarca en una estrategia de transformación organizativa, de rediseño de procesos desde el punto de vista del ciudadano, incidiendo en la formación y la motivación de los empleados públicos y en la cultura administrativa con la que se trabaja. Se trata, en definitiva, de que las administraciones se conviertan en usuarios líderes en la utilización de las TIC, dando respuesta a las expectativas generadas por las acciones en el ámbito del gobierno electrónico.

La dimensión relacional. Uno de los ámbitos de gobierno electrónico con mayor potencial se encuentra en la dimensión de interrelación, con la posibilidad de crear una red e intercambiar recursos con otros agentes del contexto social e institucional de referencia, tanto para la mejora de servicios y procesos de trabajo actuales como para la generación de nuevos. Esta dimensión tendría, para los gobiernos locales, un carácter esencialmente interorganizativo, en un sentido amplio, que

incluiría desde otras administraciones hasta empresas y entidades sociales.

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

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

La dimensión de promoción. La especificidad del sector público local hace necesaria una cuarta dimensión a considerar en el modelo: la dimensión de promoción referida al desarrollo tanto de la cultura como las infraestructuras y equipos necesarios para facilitar la expansión y consolidación de la sociedad del conocimiento, y que debe concebirse como otra

parte esencial e integrada de la actuación local en materia de gobierno electrónico.

Las actuaciones en esta dimensión giran alrededor de dos ejes. Por un lado la promoción de las infraestructuras para facilitar el acceso, y que se concretan en actuaciones sobre el soporte físico a la extensión de la red, las intervenciones sobre las tarifas de conexión o facilitar el acceso a correo electrónico a la población.

Por otro lado la promoción de una cultura adecuada a los nuevos paradigmas y retos que plantean las TIC, ofreciendo instrumentos que faciliten la extensión del uso de los nuevos equipos y recursos para optimizar su utilización. Saber donde buscar la información, como leerla y como transformarla en conocimiento son algunos de los retos que se plantean en este segundo eje de la dimensión de promoción. Implícitamente las actuaciones tienen también un componente de cohesión social, con el objetivo de evitar los problemas derivados de la denominada fractura digital que, por razones de territorio o conocimiento, pueden generar un desarrollo desequilibrado de la sociedad de la información.

2.2.2. GESTIÓN PÚBLICA

García, M. y García, R. (2010), definen a la nueva gestión pública como una corriente generada por los países desarrollados a inicios de la década de 1970, buscando sustituir

la forma tradicional en que estaba organizada y entregaba los servicios públicos, en el cual la jerarquía burocrática, la centralización, planificación, y control directo regían como principios, por una gerencia pública que tuviera como base la racionalidad económica que busca eficiencia y eficacia, es decir, pretende incorporar un enfoque gerencial en la administración pública (p. 5).

De la misma opinión es García (2007) cuando nos dice que la nueva gestión pública busca crear una administración que sea eficiente y eficaz a la vez, que busque solucionar los verdaderos problemas de los ciudadanos, lo que se consigue introduciendo mecanismos que posibiliten la elección por parte de los usuarios, además del incremento de servicios de mayor calidad, sin olvidar los sistemas de control que permitirán la existencia de transparencia en todos los procesos, planes y resultados y favorecerán la participación ciudadana (p. 44).

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, en adelante SGP, (2013) definió a la gestión pública moderna como aquella gestión enfocada a resultados al servicio del ciudadano, es decir, independientemente del nivel de gobierno, sus funcionarios se preocupan por conocer los principales problemas de la ciudadanía, transformando los insumos en productos con el fin

de lograr una mayor satisfacción de la ciudadanía al menor costo posible. (p. 27).

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

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

El Ministerio de Finanzas y la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, en adelante SEGEPLAN, (2013) señalaron que la gestión por resultados es un enfoque de la administración pública que orienta sus esfuerzos a dirigir todos los recursos -humanos, financieros y tecnológicos- sean estos

internos o externos, hacia la consecución de resultados de desarrollo, Es un enfoque diseñado para lograr la consistencia y coherencia buscadas entre los resultados de desarrollo de país y el quehacer de cada una de sus instituciones (p. 2).

Asimismo, este nuevo enfoque, a diferencia del modelo tradicional burocrático, coloca los resultados que se quiere conseguir en primer lugar y, según ellos, determina la mejor combinación de insumos, actividades y productos para que se pueda lograr (García, M. y García, R., 2010, p. 8).

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

Como ya lo han mencionado los autores antes citados, la gestión por resultados busca un cambio sustantivo al ser totalmente opuesto al modelo tradicional burocrático. No olvidemos que este modelo ponía en primer lugar los insumos, la ejecución de actividades, las normas, etc. para luego determinar los resultados. Es decir con este nuevo enfoque, se

define primeramente los resultados que se desean lograr, y en función de ello pone toda su maquinaria en busca de estos objetivos, siendo su centro de atención el ciudadano y la satisfacción de las necesidades que él considera trascendentes para su desarrollo.

Dimensiones de la Gestión pública

La gestión pública ha sido dimensionada en: (a) planificación orientada a resultados, (b) presupuesto por resultados (PpR), (c) gestión financiera pública, (d) gestión de programas y proyectos y (e) seguimiento y evaluación. Este dimensionamiento ha sido desarrollado por el Banco Interamericano de Desarrollo, a través del Sistema de Evaluación Prodev (SEP).

La dimensión Planificación orientada a resultados ó Formulación Estratégica. García, M. y García, R. (2010) indicaron que “es el instrumento que el gobierno utiliza para definir el rumbo o destino del país” (p. 23). García, M. y García, R- (2010) consideraron que es necesario responder a tres preguntas: ¿dónde estamos?, para ello se debe analizar la situación socio-económica del país valiéndonos de las encuestas estadísticas; ¿a dónde queremos ir?, lo cual está relacionado con las metas del gobierno vigente; y ¿cómo podemos llegar?”, lo que nos lleva a analizar las diversas propuestas existentes a fin de conseguir los objetivos y optar por los que consideremos sean más acertados y eficientes. Este

pilar o dimensión está compuesto por tres caracteres: estratégico, operativo y participativo. El carácter estratégico parte de una visión clara del futuro, y para ello debe plantearse cuáles son sus objetivos, identificarlos, priorizarlos y jerarquizarlos; asimismo, definir la estrategia a seguir. La gestión debe tener una visión, que sea en un primer momento de mediano plazo y posteriormente, de largo plazo (mayor a 10 años). El carácter operativo está ligado a lo que se tiene que hacer para conseguir tales objetivos, a través del “diseño de los productos y los procesos, y el cálculo de los insumos que se requerirán para concretar los objetivos propuestos en el ejercicio estratégico” (p. 25). Asimismo, es necesario utilizar y dirigir nuestros recursos, ya sean económicos, técnicos y humanos con el fin de realizar las propuestas planteadas, coordinando la labor de las instituciones y entidades involucradas. El carácter participativo requiere se considere la opinión de los actores relevantes de la sociedad al momento de decidir hacia dónde queremos ir y cómo debemos hacerlo, puesto ello otorga legitimidad, apropiación y credibilidad al plan del gobierno. Se debe buscar que la participación de los ciudadanos sea cada vez mayor, ello aumentará las probabilidades de que se pueda cumplir con el plan trazado y de que sus logros sean sostenibles en el tiempo; de lo contrario, si la mayoría está en desacuerdo con el plan, no se lograrán los resultados esperados (pp. 23-25).

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

Estos tres caracteres con las preguntas anteriormente señaladas, son importantes en todo gobierno, en cualquiera de sus niveles, si toda gestión se planteara estas preguntas se tendría claramente fijado los objetivos estratégicos y las metas a las que se quiere llegar, así como los procesos, productos e insumos que se necesita, lo que conllevaría a la formulación de un plan de trabajo de mediano plazo, algo de lo que muchas gestiones carecen.

La dimensión Presupuesto por resultados ó Gestión por resultados.- Es un nuevo enfoque de hacer elaborar el presupuesto público, en la que los recursos públicos se asignan, ejecutan y evalúan en función de los cambios específicos que se deben alcanzar para mejorar el bienestar de la población (USAID PERU, s.f., p. 22)

Tavares y Berretta (2006, citado en García, M. y García, R., 2010, p. 38) señalaron que si bien el presupuesto por resultados provee de recursos a las entidades a fin que los usen en insumos y así producir una cantidad ya prevista de productos; los que al

mismo tiempo, producirán ciertos resultados en la sociedad, también sirve de guía a la población al brindarnos más información sobre lo que se realiza en las entidades públicas, quién produce estos bienes, la cantidad que se produce, los resultados que se piensa obtener y el gasto que genera lograr tales resultados. Al ser una de las preocupaciones principales de la gestión pública la satisfacción de los ciudadanos, el PpR orienta sus funciones de acuerdo a los productos que la ciudadanía piensa recibir, con ello se contribuirá al gran cambio en la gestión pública, obteniéndose mucha más eficiencia respecto a lo económico, logrando que el equilibrio fiscal se mantenga, y haciendo que las instituciones públicas fortalezcan su articulación entre ellas (SGP, 2013, p. 30)

Para implementar el PpR se debe tener en cuenta los siguientes indicadores: (a) que haya un presupuesto estructurado con base en programas, (b) un marco presupuestario de mediano plazo, (c) evaluación de la efectividad del gasto, (d) incentivos para la gestión efectiva del gasto, (e) rendición de cuentas.

El presupuesto por resultados es un instrumento importantísimo de la gestión por resultados, ya que su objetivo es que el proceso presupuestario se desempeñe según los principios y métodos de la gestión por resultados. Con este instrumento se cambia la forma de hacer el presupuesto puesto

que parte de una integración entre la planificación y el presupuesto, así como del planteamiento de las acciones en función a los problemas y necesidades de la población.

La dimensión Gestión financiera pública.- Makón (2000, citado en García, M. y García, R., 2010, p. 50) señaló que la gestión financiera pública es el conjunto de elementos administrativos de las organizaciones públicas que hacen factible el poder captar recursos y que con su empleo se logrará captar los objetivos y metas que el sector público ha establecido. La gestión financiera pública está compuesta de tres aspectos vinculados entre sí: la gestión financiera, el sistema de adquisiciones y la auditoría interna y externa. En la gestión financiera, sus componentes deben estar interrelacionados y tener coherencia entre ellos, algunos de ellos son el presupuesto, la contabilidad, la administración de la deuda y la administración del efectivo, los cuales deben actuar de manera integrada; de lo contrario se fragmentará y duplicará la información, se dificultará el uso de los datos en los procesos de planificación y de administración del presupuesto, así como no habrá claridad en las transacciones fiscales; facilitándose, por lo tanto, los actos de corrupción, disminución en la capacidad de gestión y una rendición de cuentas limitada. (García, M. y García, R., 2010, pp. 50-51). Asimismo, es necesario revisar la existencia y capacidad de los sistemas de adquisiciones y

compras públicas. Según Makón (2000, citado en García, M. y García, R., 2010, p. 55) estos sistemas están constituidos por “el conjunto de principios, normas, organismos, recursos y procedimientos” con las que puede conseguir los bienes, obras y servicios que el Estado necesita para que sus instituciones funciones con las características deseadas, en el momento requerido y en las mejores condiciones de mercado. Por último, la auditoría externa e interna son instrumentos importantes para una gestión institucional, ya que buscan asegurar que las organizaciones públicas operen de la manera prevista; asimismo, aseguran la transparencia y la rendición de cuentas del sector público (García, M. y García, R., 2010, p. 52). Por otro lado, el sector público necesita entender que el control, ya sea interno o externo, lo que busca es mejorar la gestión.

De lo señalado, se desprende que la gestión financiera pública se convierte en un instrumento esencial de la gestión pública, ya que sin ella no se podría captar los recursos que toda gestión necesita si desea poder cumplir con sus objetivos y metas propuestos, es más es necesario que sus componentes estén relacionados entre sí y para ello tenemos el Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF, que como su nombre lo dice integra los componentes de la gestión financiera, optimizándose así el manejo de los recursos.

Por otro lado, debe acabarse con la idea que muchas entidades públicas tienen al ver a la auditoría, ya sea interna o externa, como un enemigo de la gestión, por el contrario la auditoría busca salvaguardar los recursos a fin de evitar pérdidas o un mal uso de los mismos, no se trata solamente de encontrar responsables y sancionar a los funcionarios, sino de aprender de los errores que se puedan haber cometido y hacer una mejor gestión en el futuro.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Accesibilidad Web. Se refiere a la capacidad de acceso a la Web y a sus contenidos por todas las personas independientemente de la discapacidad (física, intelectual o técnica) que presenten o de las que se deriven del contexto de uso (tecnológico o ambiental). Esta cualidad está íntimamente relacionada con la usabilidad.

Actuación administrativa automatizada. Actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular. Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación. (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.).

Alertas. Son un servicio de supervisión de los contenidos, que automáticamente notifica al usuario o a la usuaria cuando el nuevo contenido de las noticias, Web, Blogs, vídeo y/o grupos de discusión, coincide con un conjunto de términos de búsqueda seleccionados por el usuario o usuaria y almacenados por el servicio de alertas. Las notificaciones pueden ser enviadas por correo electrónico, SMS, etc.

Aplicación. Programa o conjunto de programas cuyo objeto consiste en la resolución de un problema mediante el uso de informática. (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.).

Aplicación de fuentes abiertas. Aquella que se distribuye con una licencia que permite la libertad de ejecutarla, de conocer el código fuente, de modificarla o mejorarla y de redistribuir copias a otros usuarios o usuarias. (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.).

Archivo electrónico. Sistema que ofrece almacenamiento seguro para los documentos y ficheros relacionados con cada expediente, gestionando el ciclo de vida de cada documento desde su creación y registro hasta su archivo definitivo (preservación y custodia).

Asesor Virtual. (Asesor Virtual Interactivo-AVI). Interfaz multicanal que permite aumentar y simplificar las funciones de

autoservicio y de acceso a información de los canales telemáticos. Devienen en el resultado de la integración de tecnologías de realidad virtual, síntesis de voz y gestión del conocimiento que permiten humanizar los canales electrónicos en los que está implantado.

Autenticación. Acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente, del contenido de la voluntad expresada en sus operaciones, transacciones y documentos, y de la integridad y autoría de estos últimos. (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.).

Blog. (Bitácora). Sitio Web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos de una o varias personas, apareciendo primero el más reciente. Se conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que se crea pertinente. Este término inglés 'Blog' o 'Weblog' proviene de las palabras Web y log ('log' en inglés = diario). Las herramientas de mantenimiento de 'Weblogs' se clasifican, principalmente, en dos tipos: aquellas que ofrecen una solución completa de alojamiento, gratuita (como 'Freewebs', 'Blogger' y 'LiveJournal'), y aquellas soluciones consistentes en software que, al ser instalado en un sitio Web, permite crear, editar, y administrar un Blog, directamente en el servidor que aloja el sitio (como es el caso de 'WordPress' o de 'Movable Type').

Blogosfera. (Blogisfera, Blogsfera, Blogalaxia). Conjunto de Blogs conectados entre sí a través de enlaces de hipertexto. Término bajo el cual se agrupa la totalidad de Weblogs y se deriva de la palabra inglesa 'Blogosphere'. Debido a que los Blogs o las bitácoras están conectadas por medio de enlaces, comentarios, históricos y referencias, han creado y definido su propia cultura.

Canales. Estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios. Se incluyen el canal presencial, el telefónico y el electrónico, así como otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro (dispositivos móviles, TDT, etc.). (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.).

Certificado Digital. Documento digital mediante el cual un tercero confiable (una autoridad de certificación) garantiza la relación entre la identidad de un sujeto o entidad y una administración pública o empresa. Cualquier individuo o institución puede poseer un certificado digital pero si éste emisor no es reconocido por quienes interactuaran con el propietario o propietaria del certificado, es casi igual a que si no hubiese sido firmado. Por ello los emisores deben acreditarse para así ser reconocidos por otras personas, comunidades, empresas o países.

Certificado electrónico: Según el artículo 6 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad».(12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.).

Certificado electrónico reconocido. Según el artículo 11 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica: «Son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta Ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten».(12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.).

Contenido web. Unidades de información que abarcan una temática homogénea, que pueden diferenciarse con cierta precisión y que suelen tener un mantenimiento simultáneo.

La elaboración y propuesta de contenidos tiene siempre la visión de ofertar a clientes informaciones útiles para la toma de decisiones, con lo que, en última instancia, estamos hablando de un servicio público. Se incluyen referencias normativas, catálogos, directorios, censos y otra clase de listados, guías, publicaciones, estadísticas, estudios, informes, memorias,

mapas, recomendaciones, etc. Los soportes de estos contenidos pueden ser documentos, imágenes o sonidos. Como contenidos de una página web no se incluyen los enlaces a otros contenidos o páginas web, exceptuando el caso de que sea un conjunto de vínculos que formen un directorio o listado temático, como por ejemplo las referencias normativas de un ámbito específico (transportes, urbanismo, etc.).

Contenido web libre. Contenido que no posee limitaciones legales significativas con relación al derecho de uso, redistribución y creación de versiones modificadas o derivadas por parte de los usuarios y usuarias. Resulta necesario declarar una obra de forma explícita como libre mediante la inclusión de cláusulas de licencia acompañando al contenido ya que por ley los propietarios disponen de control total sobre sus creaciones.

Contenido web abierto. Contenido publicado bajo una licencia no restrictiva y un formato que permite expresamente su copia, distribución y modificación. Un contenido abierto pero no libre no puede ser modificado.

Copia Electrónica. Imágenes electrónicas de los documentos aportados por la ciudadanía y/o administraciones públicas, con la misma validez y eficacia, ejecutadas a través de procesos de digitalización que garantizan la autenticidad, la integridad y la conservación del documento-imagen, de la cual se dejará constancia.

Dirección electrónica. Identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones. (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.).

Dirección URL. Conjunto de caracteres que sirven para identificar un sitio específico de Internet utilizando el sistema unificado de identificación de recursos en la red. La dirección incluye el nombre del protocolo necesario para acceder al recurso, el nombre completo que identifica a un sistema específico en Internet y la localización de la página principal del sitio Web en dicho sistema.

Documento electrónico. Información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado. (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos).

e-Gobierno. e-Government, e-Gobierno o gobierno electrónico consiste en el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios de las administraciones públicas tanto a la ciudadanía como a las empresas. Se basa principalmente en la implantación de

herramientas como portales, ERPs, que en caso de las administraciones públicas se conocen como GRPs, CRMs, como redes sociales o comunidades virtuales y muchas otras, buscando una mejora en la eficiencia y eficacia de los procesos internos y de vinculación con la sociedad.

Expediente. Herramienta administrativa utilizada por las administraciones públicas que tiene como fin reunir la documentación necesaria para sustentar un acto administrativo.

Firma electrónica. Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «Conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante». (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.).

Firma electrónica avanzada. Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «Firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control». (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.).

Firma electrónica reconocida. Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «Firma

electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma».

Firma digital. La firma digital de un documento deviene en el resultado de aplicar un algoritmo matemático, denominado función HASH, a su contenido y, seguidamente, aplicar el algoritmo de firma (en el que se emplea una clave privada) al resultado de la operación anterior, generando la firma digital. El software de firma digital debe además efectuar varias validaciones, entre las cuales cabe mencionar: Vigencia del certificado digital del o de la firmante, Revocación del certificado digital del o de la firmante (puede ser por OCSP o CRL), Inclusión de sello de tiempo.

2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha a través de las dimensiones: prestación de servicios a través de las TIC's (externa), Implantación de las TIC's (interna) y la interrelación de las TIC's (relacional).

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

- a. La prestación de servicios a través de las TIC's influye significativamente en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016.

- b. La prestación de servicios a través de las TIC's influye significativamente en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016..
- c. La interrelación de las TIC's influye significativamente en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Las variables son términos que están sujetos a modificarse y cuyo cambio es susceptible a medirse y observarse, y cuando tienen relación con otras, son de gran valor para la investigación, recibiendo también el concepto de constructor o construcciones hipotéticas, según Hernández S. (2014).

La identificación de variables para el estudio a realizarse es de la manera siguiente:

HIPÓTESIS GENERAL

VARIABLE INDEPENDIENTE:

X = GOBIERNO ELECTRÓNICO

VARIABLE DEPENDIENTE:

Y = GESTIÓN PÚBLICA

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

VARIABLE INDEPENDIENTE

- **X₁** = Externa (Prestación de servicios a través de las TIC's.)
- **X₂** = Interna (Implantación de las TIC's.)
- **X₃** = **Relacional (Interrelación de las TIC's.)**

VARIABLE DEPENDIENTE

- $Y_1 =$ Planificación orientada a resultados ó Formulación Estrategia.
- $Y_2 =$ Presupuesto por resultados ó Gestión por resultados.
- $Y_3 =$ Gestión financiera

2.6. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES E INDICADORES

Tabla 1. Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable X Gobierno Electrónico	Es el uso que hace el Estado de las TICs, con el fin de simplificar procedimientos administrativos internos y ahorra costos, otorgar transparencia a determinados trámites y a ciertos procesos políticos, ampliar y hacer más eficiente y eficaz la prestación de servicios públicos, y difundir información de interés para la comunidad, abriendo canales para la participación ciudadana. PENUD (2006).	La técnica a ser utilizada es la Encuesta. Por lo que se busca la opinión de los trabajadores dentro de la muestra representativa. El instrumento es el Cuestionario.	Prestación de servicios a través de las TIC's. Implantación de las TIC's. Interrelación de las TIC's.	Páginas web Correo electrónico Foros de discusión Chats Votaciones en Línea
Variable Y Gestión Pública	Para el ya citado Koontz, en un artículo convertido en clásico, la Gestión está constituida por una jungla de teorías. Más que teorías Koontz refiere enfoques de muy variada entidad: empírico o de casos, de relaciones humanas por la Psicología, de comportamiento grupal por la Psicología social, de Teoría de la Decisión, de Investigación Operativa, el contingente o situacional del "todo depende" por inexistencia de principios generales, etc). Y lo de jungla viene, tal vez, más motivado por la confusión que por la diversidad.	La técnica a ser utilizada es la Encuesta. Por lo que se busca la opinión de los trabajadores dentro de la muestra representativa. El instrumento es el Cuestionario.	Formulación Estratégica Gestión por resultados Gestión Financiera	Función de la gestión administrativa. Conocimiento de políticas y planes. Estilos de liderazgo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En cuanto al tipo de investigación, dada la naturaleza de este estudio podemos decir que es una investigación “**Aplicada**”; por lo que se utilizó un periodo de estudio de corte transversal retrospectiva, que fueron aplicados a nivel de la Municipalidad distrital de Yanacancha.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolló con un enfoque: Cualitativo y Cuantitativo descriptivo de manera correlacional causal.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Por su diseño la investigación reunió las características de una investigación no Experimental, de manera transversal.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 DESCRIPCIÓN DEL UNIVERSO SOCIAL

El universo estuvo comprendido por todos los colaboradores de las municipalidades distritales y provinciales de la región Pasco.

3.4.2. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

La población estuvo constituida por los 182 colaboradores internos de la municipalidad distrital de Yanacancha.

3.4.3. UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis para este trabajo de investigación constituye un funcionario de la municipalidad distrital de Yanacancha.

3.4.4. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

El tipo de muestreo utilizado fue el probabilístico que se tenía toda la lista de la población y se seleccionó a los funcionarios forma aleatoria, según el cual todos los elementos de la población tenían la misma probabilidad de ser elegidos en la muestra.

Tabla 2. Calculo de la muestra:

Valores	Datos
Población	182
Valor de Éxito	50
Valor de Fracaso	50
Nivel de confianza 95 % (Z)	1.96
Error Permisible	5
Valor de la Muestra	124

Elaboración Propia

Tabla 3 Calculo proporcional de la muestra

Tipificación	Población	n_i
Funcionario Publico	1	1
Empleado de confianza	26	18
Directivo Superior	0	0
Servidor Público Ejecutivo	1	1
Servidor Público Especialista	32	22
Servidor Público de Apoyo	98	66
Régimen Especial	24	16
TOTAL	182	124

Elaboración Propia

Para explicar la forma como se obtuvo la muestra proporcional podemos mencionar que se utilizó la fórmula de muestra proporcional, porque el tamaño de la población no es muy grande ($n > 0.05$ de N), además luego se pudo realizar la corrección de la fórmula y se obtuvo también los valores proporcionales de muestra. A continuación, pasamos a detallar:

$$n_o = \frac{z^2 * p * q}{E^2}$$

Reajustando la fórmula tenemos:

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} =$$

Dónde:

n = Tamaño de muestra

Z = Margen de confiabilidad (para el caso: 95% de confiabilidad, $Z = (1.96)$)

E = Máximo error permisible ($E = 5\%$)

p = Proporción de éxito 0.50 igual al 50%

q = Proporción de la población que no tiene la característica de nuestro interés $(1 - 0.5 = 0.50) = 50\%$

N = Tamaño de la población ($N = 182$)

Entonces: $n = 124$ colaboradores

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

a) ANÁLISIS DOCUMENTAL

Para la recopilación de la información del contexto teórico se utilizó fichas textuales, textos.

b) ENCUESTAS

Técnica que emplea un listado de preguntas destinadas a obtener datos de varias personas cuyas opiniones personales interesan en la investigación.

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de los datos recopilados se realizó a través del Statistical Product Package for Social Science (SPSS), versión 24 para Windows 10.

3.7. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

Las técnicas de tratamiento de datos son la estadística descriptiva e inferencial.

3.8. SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Técnica. - Para desarrollar el trabajo de investigación utilizamos la técnica de la Encuesta, considerando que tomaremos la opinión de los colaboradores sobre el problema en mención.

Instrumento de Recolección de datos. - Se utilizó el instrumento, cuestionario comprendido de 30 ítems, distribuido en sus variables de gobierno electrónico y la gestión pública con sus respectivas dimensiones.

Validez de instrumento.- Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), señala que la validez del instrumento, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir.

Elaborados los instrumentos fueron consultados a juicio de 3 expertos:

1. Dr. Alcides Eusebio Espinoza León.
2. Mg. Juan Antonio Ricaldi Baldeón
3. Mg. Miguel Ángel Carhuamaca Cuellar

Confiabilidad del instrumento. - Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), señala que un instrumento de medición es confiable cuando su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.

Para este resultado el cuestionario fue sometido a un proceso de confiabilidad, para ello se aplicó a un grupo piloto de 12 colaboradores, considerando que se tomó el 10% de la población que es de 124 colaboradores. Utilizando el software SPSS versión 24, y se aplicó el método de consistencia interna, utilizando la información recopilada para cada dimensión y luego a nivel general, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 4. Calculo de alfa Cronbach para Gobierno Electrónico

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	12	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	12	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	15

Se utilizó el método estadístico alfa de Combranch con un nivel de confiabilidad de 0.837 equivalente al 83.7%, siendo un nivel aceptable, que sustentan la fiabilidad del instrumento.

Tabla 5. Calculo de alfa Cronbach para Gestión Pública:

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	12	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	12	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	15

Se utilizó el método estadístico alfa de Combranch con un nivel de confiabilidad de 0.927 equivalente al 92.7%, siendo un nivel aceptable, que sustentan la fiabilidad del instrumento.

Para este resultado el cuestionario fue sometido a un proceso de confiabilidad, para ello se aplicó a un grupo piloto de 12 colaboradores, considerando que se tomó el 10% de la muestra conformada de 124 colaboradores que representa al total de la población.

Descripción de los resultados obtenidos del cuestionario para evaluar la variable gobierno electrónico.

Para la recolección de datos sobre gobierno electrónico se aplicó un cuestionario de 15 ítems a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, el instrumento estuvo elaborado en función de las dimensiones de la variable.

Tabla 6. Dimensiones de la variable Gobierno Electrónico

DIMENSIONES		N° DE ITEMS	PESO
D ₁	Externa	5 ítems	33.33
D ₂	Interna	5 ítems	33.33
D ₃	Relacional	5 ítems	33.33
Total		15 ítems	100%

Tabla 7. Índice de valoración

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
(5 puntos)	(4 puntos)	(3 puntos)	(2 puntos)	(1 punto)

Para evaluar la variable X INDEPENDIENTE: GOBIERNO ELECTRÓNICO, los rangos en que se categorizó fue:

Tabla 8. Índice de valoración de la variable gobierno electrónico

MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
[0 – 15>	[15 – 30>	[30 – 45>	[45 - 60>	[60 – 75]

Los rangos empleados por cada dimensión son:

MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
[0 – 5>	[5 – 10>	[10 – 15>	[15 - 20>	[20 – 25]

Los resultados se presentan en tablas estadísticas y figuras con sus respectivas interpretaciones.

Descripción de los resultados obtenidos del cuestionario para evaluar la variable gestión pública.

Para la recolección de datos sobre gestión pública se aplicó un cuestionario de 15 ítems a los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yanacancha, el instrumento estuvo elaborado en función de las dimensiones de la variable.

Tabla 9. Dimensiones de la variable Gestión Pública

	DIMENSIONES	N° DE ITEMS	PESO
D₁	Formulación Estratégica	5 ítems	33.33
D₂	Gestión por Resultados	5 ítems	33.33
D₃	Gestión Financiera	5 ítems	33.33
	Total	15 ítems	100%

Tabla 10. Índice de valoración

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
(5 puntos)	(4 puntos)	(3 puntos)	(2 puntos)	(1 punto)

Para evaluar la variable DEPENDIENTE Y: GESTIÓN PÚBLICA, los rangos en que se categorizó fue:

MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
[0 – 15>	[15 – 30>	[30 – 45>	[45 - 60>	[60 – 75]

Los rangos empleados por cada dimensión son:

MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
[0 – 5>	[5 – 10>	[10 – 15>	[15 - 20>	[20 – 25]

Los resultados se presentan en tablas estadísticas y figuras con sus respectivas interpretaciones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

La información fue obtenida de los colaboradores, en forma aleatoria, en el estudio se aplicó un cuestionario de 30 preguntas considerando las dos variables de estudio cuyas respuestas estuvieron formuladas en la escala de licker. Los resultados de los datos obtenidos se contabilizaron en frecuencias y porcentajes, presentados en tablas y gráficos usando las estadísticas descriptivas e inferencial, aplicando la prueba de normalidad y luego la consistencia de los datos, los mismos que se analizaron a través de ítems considerando un nivel de significación estadística del 5% se aplicó el método de regresión lineal para establecer el grado de influencia entre las variables y demostrar la hipótesis principal.

4.2. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

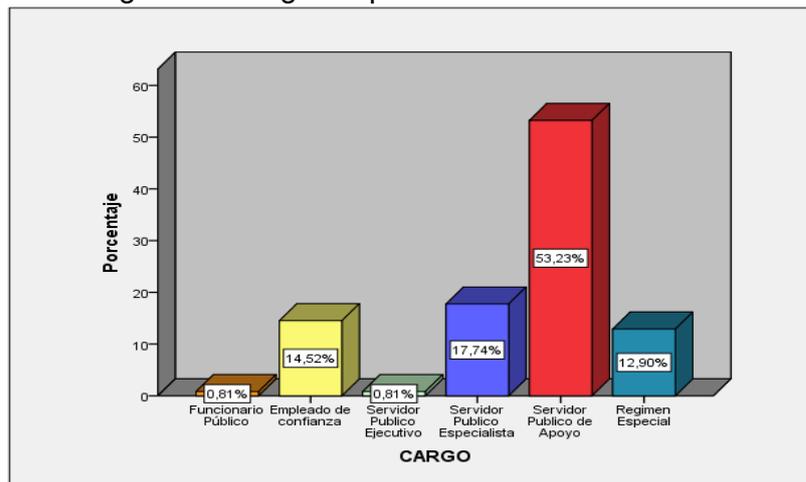
Variable cargo del personal de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Tabla 11. Cargo del Personal del MDY

	Frecuencia	Porcentaje
Funcionario Público	1	,8
Empleado de confianza	18	14,5
Servidor Público Ejecutivo	1	,8
Servidor Público Especialista	22	17,7
Servidor Público de Apoyo	66	53,2
Regimen Especial	16	12,9
Total	124	100,0

FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta.

Figura 2. Cargo de personal del MDY



INTERPRETACIÓN

En la tabla podemos apreciar la distribución de los cargos que se ocupa dentro de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, los cuales son: a nivel de funcionarios públicos representa el 0.8%, los empleados de confianza son el 14.5%, el servidor público ejecutivo representa el 0.8%, el servidor público especialista representa el 17.7%, el servidor público de apoyo representa el 53.2%, y del régimen especial representa el 12.9%, estos datos son de acuerdo a la distribución del Cuadro de asignación del personal fuente Municipalidad Distrital de Yanacancha.

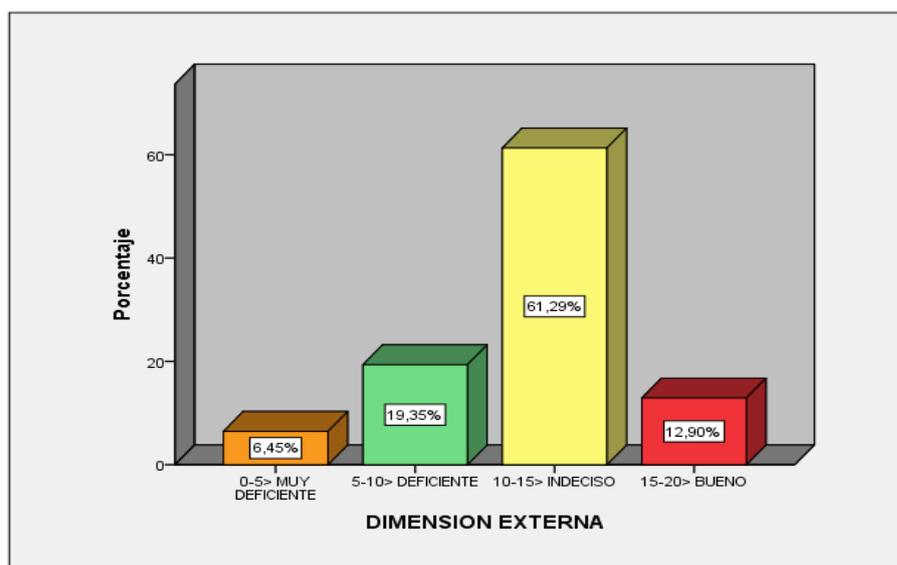
Variable Gobierno Electrónico.

Tabla 12. Dimensión Externa

	Frecuencia	Porcentaje
0-5> MUY DEFICIENTE	8	6,5
5-10> DEFICIENTE	24	19,4
10-15> INDECISO	76	61,3
15-20> BUENO	16	12,9
Total	124	100,0

FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta.

Figura 3. Dimensión Externa



INTERPRETACIÓN

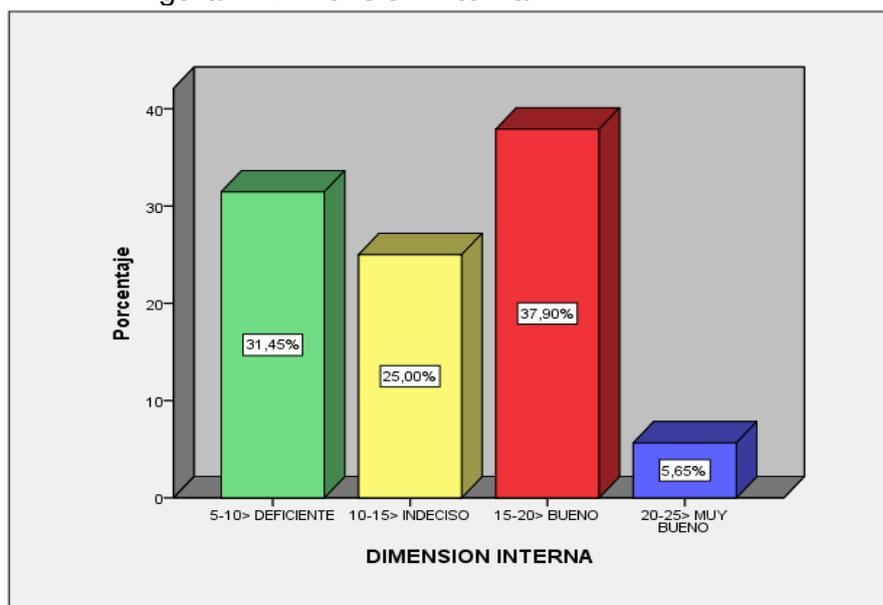
Podemos apreciar en la tabla de dimensión externa de la variable gobierno electrónico sobre el conocimiento que tienen los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha con respecto a esta dimensión que el 6.45% es muy deficiente, el 19.35% es deficiente, el 61.29% es indeciso al precisar respuesta, y el 12.9% considera que es bueno; por lo que se puede concluir que el mayor porcentaje de colaboradores desconocen sobre esta dimensión y peor aún sobre la variable gobierno electrónico.

Tabla 13. Dimensión Interna

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	5-10> DEFICIENTE	39	31,5
	10-15> INDECISO	31	25,0
	15-20> BUENO	47	37,9
	20-25> MUY BUENO	7	5,6
	Total	124	100,0

FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta.

Figura 4. Dimensión Interna



INTERPRETACIÓN

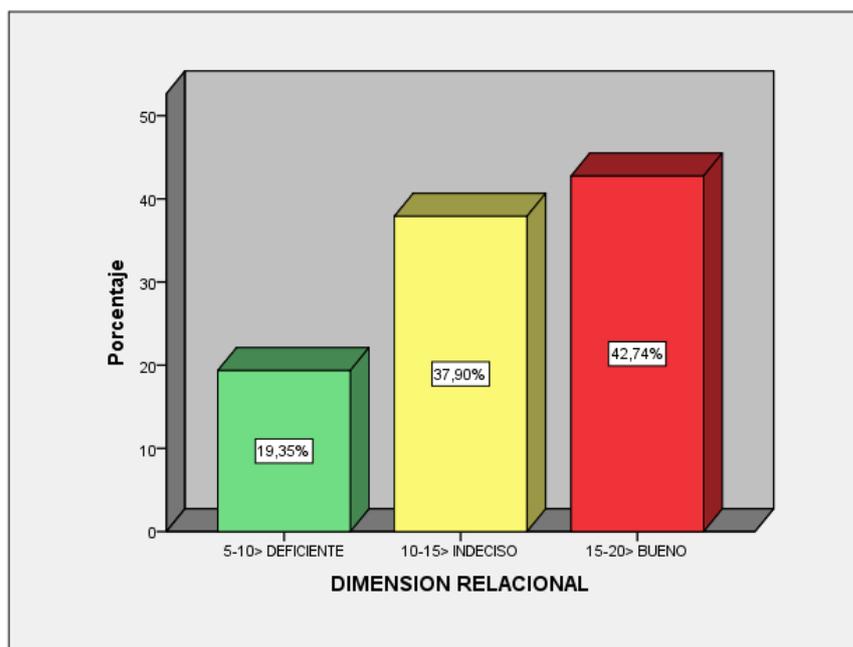
Podemos apreciar en la tabla de dimensión interna de la variable gobierno electrónico sobre el conocimiento que tienen los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha con respecto a esta dimensión que el 31.45% es deficiente, el 25% es indeciso al precisar respuesta, y el 37.90% considera que es bueno, y que el 5.65% es muy bueno por lo que se puede concluir que el mayor porcentaje de colaboradores conocen sobre esta dimensión.

Tabla 14. Dimensión Relacional

	Frecuencia	Porcentaje
5-10> DEFICIENTE	24	19,4
10-15> INDECISO	47	37,9
15-20> BUENO	53	42,7
Total	124	100,0

FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta.

Figura 5. Dimensión Relacional



INTERPRETACIÓN

Podemos apreciar en la tabla de dimensión relacional de la variable gobierno electrónico sobre el conocimiento que tienen los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha con respecto a esta dimensión cuya opinión fue el 19.35% es deficiente, el 37.90% es indeciso al precisar respuesta, y el 42.74% considera que es bueno, por lo que se puede concluir que el mayor porcentaje de colaboradores conocen sobre esta dimensión.

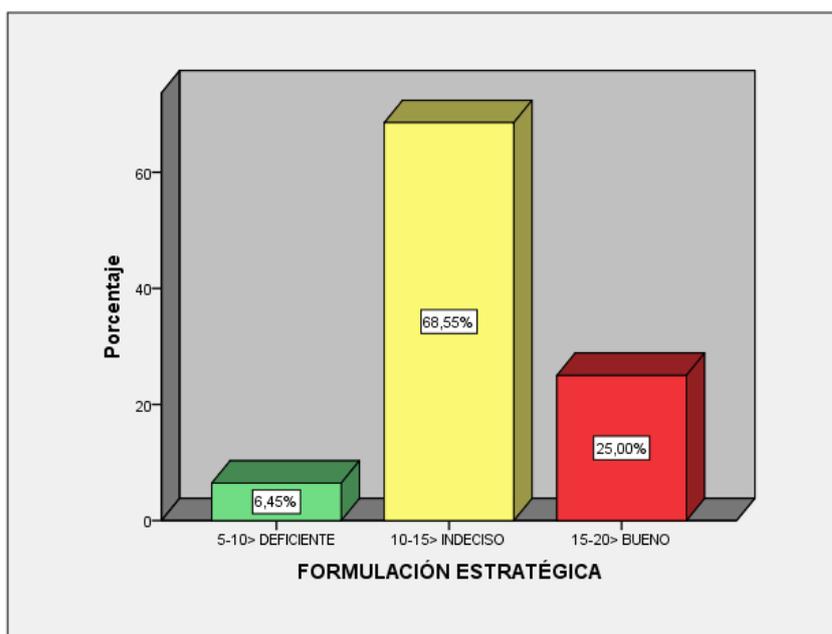
Variable Gestión Pública

Tabla 15. Formulación Estratégica

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	5-10> DEFICIENTE	8	6,5
	10-15> INDECISO	85	68,5
	15-20> BUENO	31	25,0
	Total	124	100,0

FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta.

Figura 6. Formulación Estratégica



INTERPRETACIÓN

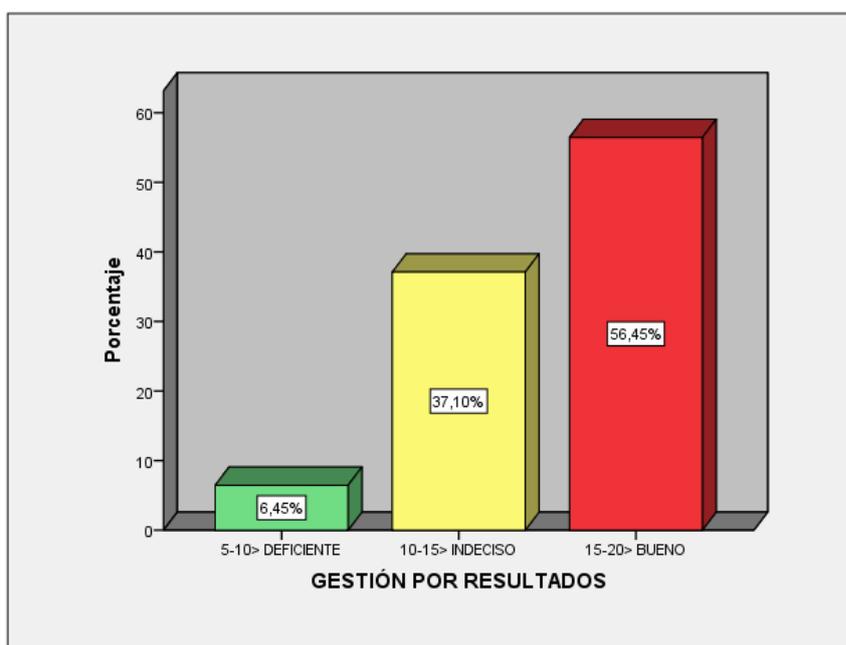
Podemos apreciar en la tabla de dimensión formulación estratégica de la variable gestión pública sobre el conocimiento que tienen los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha con respecto a esta dimensión que el 6.45% es deficiente, el 68.35% es indeciso al precisar respuesta, y el 25% considera que es bueno; por lo que se puede concluir que el mayor porcentaje de colaboradores desconocen sobre esta dimensión y peor aún sobre la variable gestión pública.

Tabla 16. Gestión por Resultados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	5-10> DEFICIENTE	8	6,5
	10-15> INDECISO	46	37,1
	15-20> BUENO	70	56,5
	Total	124	100,0

FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta.

Figura 7. Gestión por Resultados



INTERPRETACIÓN

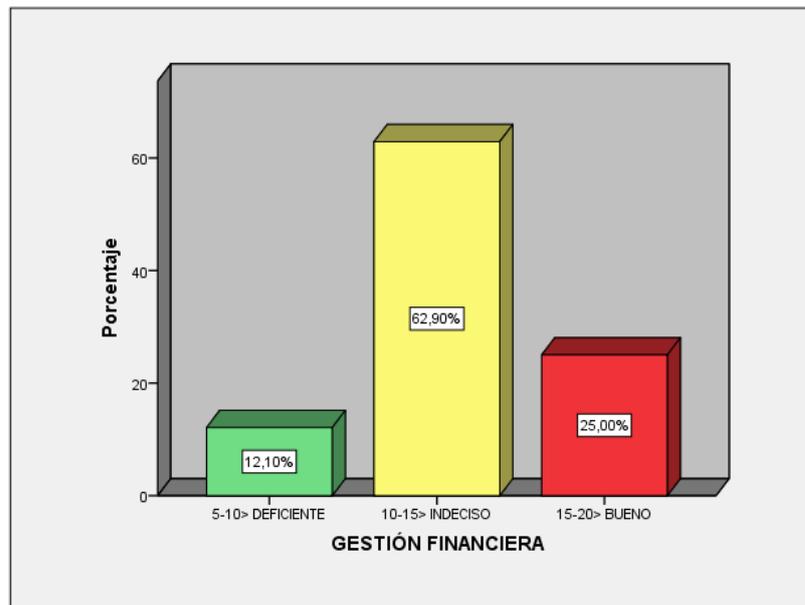
Podemos apreciar en la tabla de dimensión gestión por resultados de la variable gestión pública sobre el conocimiento que tienen los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha con respecto a esta dimensión que el 6.45% es deficiente, el 37.10% es indeciso al precisar respuesta, y el 56.45% considera que es bueno; por lo que se puede concluir que el mayor porcentaje de colaboradores conocen sobre esta dimensión.

Tabla 17. Gestión Financiera

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	5-10> DEFICIENTE	15	12,1
	10-15> INDECISO	78	62,9
	15-20> BUENO	31	25,0
	Total	124	100,0

FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta.

Figura 8. Gestión Financiera



INTERPRETACIÓN

Podemos apreciar en la tabla de dimensión gestión financiera de la variable gestión pública sobre el conocimiento que tienen los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha con respecto a esta dimensión que el 12.10% es deficiente, el 62.90% es indeciso al precisar respuesta, y el 25% considera que es bueno; por lo que se puede concluir que el mayor porcentaje de colaboradores desconocen sobre esta dimensión y peor aún sobre la variable gestión pública.

4.3. PRUEBA DE NORMALIDAD DE LOS DATOS

Considerando la hipótesis general que se tiene en el estudio que dice: Los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública son: externa, interna y relacional en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016. Por lo que describimos **como Variable Dependiente** se tiene a la **Gestión Pública** y **como Independientes** **la dimensión externa, dimensión interna, dimensión relacional**. Así mismo debemos mencionar que cada variable se representó con su respectivo índice siendo relacionado con las preguntas.

Entonces realizamos la prueba de normalidad de datos para la **primera hipótesis**, bajo el procedimiento siguiente:

La Hipótesis nula de esta prueba es:

H₀: Los datos de las variables de dimensión externa y la gestión pública no provienen de una población normal.

La Hipótesis alterna de esta prueba es:

H₁: Los datos de las variables de dimensión externa y la gestión pública provienen de una población normal.

Regla de Decisión es:

Si Sig. < 0.05 entonces **rechazar** la H₀.

Si Sig. > 0.05 entonces **aceptar** la H₀.

Tabla 18. Prueba de Normalidad: de la hipótesis 1.

Pruebas de normalidad ^{a,b,d}								
	DIMENSIÓN EXTERNA	Kolmogorov-Smirnov ^c			Shapiro-Wilk			
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
GESTIÓN PÚBLICA	10-15> INDECISO	,394	76	,000	,620	76	,000	

a. GESTIÓN PÚBLICA es constante cuando DIMENSIÓN EXTERNA = 0-5> MUY DEFICIENTE. Se ha omitido.

b. GESTIÓN PÚBLICA es constante cuando DIMENSIÓN EXTERNA = 5-10> DEFICIENTE. Se ha omitido.

c. Corrección de significación de Lilliefors

d. GESTIÓN PÚBLICA es constante cuando DIMENSIÓN EXTERNA = 15-20> BUENO. Se ha omitido.

Al presentar este resultado en la tabla de normalidad de los datos con respecto a la primera hipótesis, utilizaremos la Prueba de Kolmogórov-Smirnov porque los valores de los gl son mayores a 50.

Analizando los valores de la columna de significancia Sig. Podemos notar que todos son menores a 0.05, esto nos indica que debemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.

CONCLUSIÓN: Existen suficientes evidencias estadísticas para afirmar que los datos presentados para el análisis son distribuidos con normalidad correspondiente a las variables de la primera hipótesis.

La prueba de normalidad de datos para la segunda hipótesis, bajo el procedimiento siguiente:

La Hipótesis nula de esta prueba es:

H₀: Los datos de las variables dimensión interna y gestión pública no provienen de una población normal.

La Hipótesis alterna de esta prueba es:

H₁: Los datos de las variables dimensión interna y gestión pública provienen de una población normal.

Regla de Decisión es:

Si Sig. < 0.05 entonces **rechazar** la Ho.

Si Sig. > 0.05 entonces **aceptar** la Ho.

Tabla 19. Prueba de Normalidad de la hipótesis 2:

Pruebas de normalidad ^{a,c}								
	DIMENSIÓN INTERNA (Agrupada)	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk			
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
GESTIÓN PÚBLICA (Agrupada)	10-15> INDECISO	,346	31	,000	,638	31	,000	
	15-20> BUENO	,344	47	,000	,637	47	,000	

a. GESTIÓN PÚBLICA (Agrupada) es constante cuando DIMENSIÓN INTERNA (Agrupada) = 5-10> DEFICIENTE. Se ha omitido.

b. Corrección de significación de Lilliefors

c. GESTIÓN PÚBLICA (Agrupada) es constante cuando DIMENSIÓN INTERNA (Agrupada) = 20-25> MUY BUENO. Se ha omitido.

Al presentar este resultado en la tabla de normalidad de los datos con respecto a la segunda hipótesis, utilizaremos la Prueba de Shapiro Wilk porque los valores de los gl son menores a 50.

Analizando los valores de la columna de significancia (Sig.) Podemos notar que todos son menores a 0.05, esto nos indica que debemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.

CONCLUSION:

Existen suficientes evidencias estadísticas para afirmar que los datos presentados para el análisis son distribuidos con normalidad, correspondientes a la segunda hipótesis.

La prueba de normalidad de datos para la tercera hipótesis, bajo el procedimiento siguiente:

La Hipótesis nula de esta prueba es:

H₀: Los datos de las variables dimensión relacional y gestión pública no provienen de una población normal.

La Hipótesis alterna de esta prueba es:

H₁: Los datos de las variables dimensión relacional y gestión pública provienen de una población normal.

Regla de Decisión es:

Si Sig. < 0.05 entonces **rechazar** la H₀.

Si Sig. > 0.05 entonces **aceptar** la H₀.

Tabla 20. Prueba de Normalidad de la hipótesis 3

Pruebas de normalidad ^a								
	DIMENSIÓN RELACIONAL (Agrupada)	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk			
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
GESTIÓN PÚBLICA	10-15> INDECISO	,421	47	,000	,599	47	,000	
(Agrupada)	15-20> BUENO	,373	53	,000	,630	53	,000	

a. GESTION PÚBLICA (Agrupada) es constante cuando DIMENSIÓN RELACIONAL (Agrupada) = 5-10> DEFICIENTE. Se ha omitido.

b. Corrección de significación de Lilliefors

Al presentar este resultado en la tabla de normalidad de los datos con respecto a la tercera hipótesis, utilizaremos la Prueba de Kolmogorov Smirnov porque los valores de los gl son mayores a 50. Analizando los valores de la columna de significancia (Sig.) Podemos notar que todos son menores a 0.05, esto nos indica que debemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.

CONCLUSION:

Existen suficientes evidencias estadísticas para afirmar que los datos presentados para el análisis son distribuidos con normalidad.

4.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Con la finalidad de demostrar las hipótesis del trabajo se procedió a trabajar con cada una de las variables de la hipótesis general de manera separada y magnificar su impacto en la gestión pública y el gobierno electrónico.

4.4.1. DEL MODELO GENERAL

Se ha planteado como hipótesis del trabajo de investigación que el gobierno electrónico influye en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, a través de *la prestación de servicios a través de las TIC's (externa), Implantación de las TIC's (interna) y la interrelación de las TIC's (relacional)*.

Por lo tanto, para demostrar que prestación de servicios a través de las TIC's (externa), Implantación de las TIC's (interna) y la interrelación de las TIC's (relacional), influye significativamente en la gestión pública, se aplicó una encuesta de opinión a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Para comprobar la hipótesis de investigación habría que preguntarse si existe o no una explicación entre éstas variables, por ello se utiliza el software SPSS para validar ésta afirmación. Se entiende que si el gobierno electrónico es aplicado, se tendrá una mejor eficiencia organizacional, de allí que finalmente la variable dependiente es la gestión pública, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 21. Modelo de regresión lineal de variable dependiente y las variables independientes.

Resumen del modelo ^b					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Durbin-Watson
1	,968 ^a	,028	,965	1,459	2,004

a. Variables predictoras: (Constante), EXTERNA. (Prestación de servicios a través de las TIC´s.), INTERNA. (Implantación de las TIC´s.), RELACIONAL. (Interrelación de las TIC´s.)
 b. Variable dependiente: GESTIÓN PÚBLICA

Teniendo en cuenta este resultado, se puede evidenciar una alta correlación (0.968) muy cercano a la unidad, que fundamenta la explicación de las variables EXTERNA. (Prestación de servicios a través de las TIC´s.), INTERNA. (Implantación de las TIC´s.), RELACIONAL. (Interrelación de las TIC´s.). Así mismo el valor de la Durban – Watson, muy cercano a 2, valida la no autocorrelación de las variables, que fortalece el modelo planteado.

Sin embargo, es necesario efectuar el análisis de varianza del modelo, para de esta manera validar el modelo y como se puede apreciar en los resultados que se muestran a continuación, el valor del F estadístico es de 43,802, con un nivel de significancia menor al 0,05 lo cual nos permite afirmar que el modelo es válido.

Tabla 22. Prueba Anova

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5,122	3	1,707	43,802	,0496 ^b
	Residual	176,694	83	2,129		
	Total	181,816	86			

a. Variable dependiente: GESTIÓN PÚBLICA

b. Variables predictoras: (Constante), EXTERNA, INTERNA Y RELACIONAL

Por lo tanto, faltaría ver los coeficientes del modelo, los mismos que arrojan también un nivel de significancia menor al 0,05 que demuestra la validez de la regresión y de poder demostrar la explicación de las variables independientes.

Tabla 23. Cuadro de coeficientes para las variables independientes

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	2,240	,598		3,746	,000
	DIMENSIÓN EXTERNA	-,003	,109	-,003	-,024	,00981
	DIMENSIÓN INTERNA	,163	,121	,153	1,346	,0182
	DIMENSIÓN RELACIONAL	,114	,119	,107	,963	,0338

a. Variable dependiente: GESTIÓN PÚBLICA

4.5. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Si bien es necesario precisar, que existen otras variables que inciden en la Gestión pública, la hipótesis del trabajo de investigación se valida y demuestra la influencia de las variables independientes como son: DIMENSIÓN EXTERNA, DIMENSIÓN INTERNA Y LA DIMENSIÓN RELACIONAL. También debemos aclarar que existe correlación entre la dimensión externa y el gestión pública pero de una manera indirecta sin embargo las variables dimensión interna y dimensión relacional inciden de manera directa sobre la gestión pública.

4.5.1. DIMENSIÓN EXTERNA

Es la prestación de servicios a través de las TIC's. Por lo que para demostrar la hipótesis de la dimensión externa incide de manera indirecta en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, se procedió a efectuar la prueba de hipótesis.

Las Hipótesis son:

H₀: La prestación de servicios a través de las TIC's no influye significativamente en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016.

H₁: La prestación de servicios a través de las TIC's influye significativamente en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016.

Tabla 24. Prueba de estadístico t. gestión pública por dimensión externa

Prueba para una muestra

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
GES_PUB	19,540	16	,000	3,046	2,74	3,36
DIM_EXT	18,849	16	,000	3,011	2,69	3,33

Como se puede apreciar el valor t estadístico esta fuera del intervalo de confianza a un 95%, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir que la prestación de servicios a través de las TIC's influye significativamente en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016, por lo que está demostrado la hipótesis de trabajo.

4.5.2. DIMENSIÓN INTERNA

Se refiere a la implementación de las TIC's, para demostrar la hipótesis de la dimensión interna influye significativamente en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, se procedió a efectuar una prueba de hipótesis.

Las Hipótesis son:

H₀ : La implementación de las TIC's no influye significativamente en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016.

H₁ : La implementación de las TIC's influye significativamente en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016.

Tabla 25. Prueba de estadístico t. gestión pública por dimensión interna

Prueba para una muestra						
	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
GES_PUB	19,540	86	,000	3,046	2,74	3,36
DIM_INT	19,677	86	,000	2,885	2,59	3,18

Como se puede apreciar el valor t estadístico esta fuera del intervalo de confianza a un 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir que la implementación de las TIC's influyen de manera directa en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, está demostrado la hipótesis de trabajo.

4.5.3. DIMENSIÓN RELACIONAL

Se refiere a la interrelación de las TIC'S dentro de la organización para el caso la Municipalidad Distrital de Yanacancha, para demostrar la hipótesis de la dimensión relacional y si está influye significativamente en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, se procedió a efectuar una prueba de hipótesis.

Las Hipótesis son:

H_0 : La interrelación de las TIC's no influye significativamente en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha..

H_1 : La interrelación de las TIC's influye significativamente en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Tabla 26. Prueba de estadístico t. gestión pública por dimensión relacional

Prueba para una muestra						
	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
GES_PUB	19,540	86	,000	3,046	2,74	3,36
DIM_REL	20,659	86	,000	3,011	2,72	3,30

Como se puede apreciar el valor t estadístico esta fuera del intervalo de confianza a un 95%, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir que la interrelación de las TIC's influye significativamente en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha., está demostrado la hipótesis de trabajo.

4.6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS. -

A partir de resultados encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general que estable que los factores del gobierno electrónico influencia sobre la gestión pública, de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Estos resultados guardan relación con los que sostienen Sandoval (2008), Gomez (2013), y Daniel (2015) quienes manifiestan que el gobierno electrónico es una instrumento tecnológico que sirve de manera valiosa para la sociedad, ya que mejoran la modernización de la administración pública local. Por lo que esto es acorde con lo que este estudio encontró.

Pero en lo que no concuerda el estudio de los autores con esta investigación es que cuando se refiera a la transparencia en el estado y sobre el acceso de información pública, la rendición de

cuentas por parte de las autoridades, la participación ciudadana, la mejora de la capacidad institucional para una gestión abierta. En esta investigación no se encuentra estos resultados.

Lo referente a que la gestión pública se relaciona con el gobierno electrónico, en este estudio se encuentra un grado de influencia positiva. Sin embargo, no podemos notar esos aportes en los trabajos consultados como antecedente.

CONCLUSIONES

1. Se ha logrado determinar que existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, esta decisión se sustenta en el valor de significancia del anova, es decir cuyo valor se refiere a 0.0496 (tabla 10) por lo tanto una gestión pública depende de los factores externa, interna y relacional.
2. Se ha logrado determinar que existe influencia no tan significativa entre la dimensión externa y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, esta decisión se sustenta en el valor de significancia para coeficientes, es decir cuyo valor se refiere a 0.00981 (tabla 11) por lo tanto una gestión pública depende de la dimensión externa, sin embargo para este estudio se considera de manera negativa su valor beta, lo que nos quiere decir que no tiene una influencia directa o significativa frente a los otros factores.
3. Se ha logrado determinar que existe influencia muy significativa entre la dimensión interna y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, esta decisión se sustenta en el valor de significancia para coeficientes, es decir cuyo valor se refiere a 0.163 (tabla 11) por lo tanto se puede afirmar que una gestión pública depende de la dimensión interna, esto nos quiere decir que si tiene una influencia directa o significativa frente a los otros factores.

4. Se ha logrado determinar que existe influencia significativa entre la dimensión relacional y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, esta decisión se sustenta en el valor de significancia para coeficientes, es decir cuyo valor se refiere a 0.114 (tabla 11) por lo tanto se puede afirmar que una gestión pública depende de la dimensión relacional, esto nos quiere decir que si tiene una influencia directa o significativa frente a los otros factores como la dimensión externa fundamentalmente.

RECOMENDACIONES

1. A los funcionarios de la Municipalidad de Distrital de Yanacancha, efectuar acciones encaminadas al incremento de los niveles de eficiencia y eficacia, a fin de lograr un mejor servicio a los ciudadanos a través del uso de las tics y el gobierno electrónico.
2. Sensibilizar a las autoridades municipales y la población sobre la importancia de la implementación y ejecución de mejoras constantes a sabiendas que estos dos variables siempre van estar relacionados para el desarrollo de cada uno de ellos en el distrito a fin de lograr los objetivos de la nueva gestión pública.
3. Implementar procesos de mejora e interoperabilidad de la presencia del gobierno electrónico aprovechando las herramientas brindadas por la tecnología con miras que la ciudadanía participe.
4. Implementar procesos mejoras contantes en brindar la información urbana para que la ciudadanía este siempre atento en las innovaciones que presenta la municipalidad generando el interés de la población.
5. Implementar procesos de mejora en los servicios que ofrece la municipalidad con la interacción brindando la información requerida a través los medios disponibles en la actualidad, así generar el interés de la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3a ed). Bogotá, Colombia: Universidad de La Sabana.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia, Pearson educación.
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa* (1a ed). Madrid, España: La Muralla.
- Brunetti, O. (2012). *La seguridad ciudadana, Una visión estratégica global acerca de la seguridad ciudadana y las políticas públicas: Su significado y efectos sociales, culturales y políticos* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de La Plata, Buenos Aires, Argentina).
- Bunge, M. (1981). *Ciencia y materialismo*. España (Barcelona): Ariel, 1981.
- Canto, M. (2010). *Participación ciudadana en las políticas públicas, Biblioteca Básica de Administración Pública*. México DF: Editorial Siglo XXI.
- Carrión, F. y Zárate, P. (2015). *Cultura política de democracia en Perú y en las Américas 2014: Gobernabilidad democrática través de 10 años del Barómetro de las Américas*. Lima: USAID/PERU.
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2015). *Plan Estratégico de Desarrollo Nacional, el Perú hacia el 2021*. Lima: Autor.

- Chirinos, L. (1998) *La estructura de oportunidades de la participación ciudadana en los gobiernos locales*. Lima, Escuela Mayor de Gestión Municipal, (Separata).
- Cra, L. (2012). *Una visión del presupuesto por programas y el presupuesto por resultados. Caso Plan Sumar en la Provincia de Buenos Aires, como ejemplo de modelo basado en el financiamiento por resultados* (Tesis de especialización, Universidad Nacional de La Plata, Buenos Aires, Argentina).
- Criado, J, Ramilo, M. y Salvador, M. (2002) *La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora*. XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico".
- De Belaúnde, A. (julio-diciembre, 2015). Seguridad ciudadana y gobiernos locales: El caso de la municipalidad de Miraflores. *Revista Gobierno y de Gestión Pública*. 2(2)1-18
- Deyas, (2012) *Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico*, EEUU, Nueva York. Recuperado de. www.unpan.org/e-government
- Díaz. A. (2010), *construcción de instrumentos de investigación y medición estadística*. Huancayo, Perú Gráfica Obregón
- Esteves J. (2005). *Análisis del gobierno electrónico municipal en España*. Madrid. Working Paper, Instituto de Empresa.

- Frías-Navarro, D. (2014). *Apuntes de SPSS*. Valencia, España: Universidad de Valencia. Recuperado de:
<http://www.uv.es/~friasnav/ApuntesSPSS>
- García, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, 47, 37-64.
- García, M. y García R. (2010). *La gestión para resultados en el desarrollo: Avances y desafíos en América Latina y el Caribe* (2a ed.). Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- García, M.; Kaufmann, J.; Martínez J. y Sanginés M. (2016). *Base de datos de indicadores de GpRD: Cuestionario*. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Gavilán, G. (2016). *Gestión del presupuesto público y seguridad ciudadana de las municipalidades, 2015*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú).
- Girón, O. A. (2013). *Gobierno electrónico y acceso a la información* (tesis de maestría)
- Gómez, P. (2007). *El gobierno electrónico en el municipio venezolano*. Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento
- Grupo propuesta: Ballón, E. (2003). *Participación y Concertación en el Perú*.
- Guillen, A. (). *Incidencia de la participación ciudadana en las políticas públicas: caso área metropolitana de monterrey* (disertación doctoral, universidad autónoma de nuevo león).

- Hernández R., Fernández C. & Baptista M. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed). México D.F: McGraw-Hill.
- Hernández, P. (2016). *Gestión pública y desarrollo sostenible en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2016*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú).
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill interamericana editores, s.a. de C.V.
- Instituto de Defensa Legal. (2015). *Seguridad Ciudadana*. Informe anual 2015: *Balance del gobierno de Ollanta Humana: un quinquenio sin cambios sustanciales*. Lima, Perú.
- Kaufmann, J.; Sanginés, M. y García, M. (Eds.). (2015). *Construyendo gobiernos efectivos: Logros y retos de la gestión pública para resultados en América Latina y el Caribe* (2a ed). Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Lagos, R. (2011). *Gobierno electrónico municipal*. Santiago, Chile: editorial CIPOD.
- Medina, C.N. (2014). *Contribución de los programas de formación ciudadana desarrollados por ongs, en los procesos de participación ciudadana de sus egresados, en ayacucho del 2004 al 2010*. (Tesis de maestría).
- Merino, M. (1996). *La participación Ciudadana en la Democracia Ilpes*, CEPAL, Quito.

México D.F. Centro de Investigación y Docencia Económica A. C.

Recuperado de.

<http://www.innovacionlocal.org/files/Cabrero&Carrera2008.pdf>

Niemeyer, J. J. (2006). *Desarrollo de la Participación Ciudadana en los Procesos de Control Social de la Gestión Municipal en el Distrito de Comas, Lima, Perú*. (Tesis de maestría).

Ongei. (2006). *Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico*. Resolución Ministerial N° 274- 2006-Pcm. Lima, Perú

Ongei. (2011). *Gobierno electrónico en el Perú*. Lima.

Ongei. (Ongei. (2006). *Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico*. Resolución Ministerial N° 274- 2006-Pcm. Lima, Perú

Participación ciudadana en espacios locales. Documentos para el debate, Cuadernos Descentralizados N°10, Lima

Pratim, p. (2005) *Gobernanza electrónica*, Consultor de TIC para el Desarrollo Cofundador, Bytes for All.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2013). *Informe regional de desarrollo humano 2013-2014: Seguridad ciudadana con rostro humano: Diagnóstico y propuesta para América Latina*. Panamá: Autor

Ramires, J. M. (2015). *Modelos de participación ciudadana. Una propuesta integradora*. (Disertación doctoral, universidad de Carlos III de Madrid).

- Sain, M. (s.f.) *Guía de evaluación del estado de la seguridad ciudadana para América latina y el Caribe: Herramienta de diagnóstico*: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Salinas, P. (2012) *Metodología de la investigación científica* (1a ed.) Mérida, Venezuela: Universidad de Los Andes.
- Sandoval, S. A. (2008). *Gobierno electrónico: elementos de facilidad de uso y valor público de los portales de internet local en México* (tesis de maestría).
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima, Perú: Autor
- Software AG- Alianza Sumaq (2006). *Análisis del Gobierno Electrónico Municipal en IberoAmérica*
- Trelles, M. (2010). *Participación Ciudadana de las Mujeres de Organizaciones Sociales en las localidades de Ate, El Agustino y Santa Anita*. (Tesis de maestría).
- Vargas, M. I. (2010). *Niveles de participación ciudadana en las políticas públicas: una propuesta para el estudio de mecanismos institucionales de participación*. Tlatemoani: revista académica de investigación. Venezuela. Caracas.
- Vergara, J. *Teorías democráticas participativas*. Biblioteca Omegalfa.
- Ziccardi, A. (2008). *La participación Ciudadana del Ámbito Local: fundamentos y diseño de espacios e instrumentos*. Editorial, Miguel Ángel Porrúa.

ANEXOS

ANEXO N° 01

ENCUESTA SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN PÚBLICA

Estimado señor(a), el siguiente cuestionario es parte de la investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA- PASCO, 2016". El cuestionario es anónimo, por favor responda con sinceridad.

INSTRUCCIONES

- ✓ Este instrumento presenta un conjunto de características sobre las variables de gobierno electrónico y gestión pública que deben evaluarse, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que se debe calificar.
- ✓ Lea con atención cada una de las alternativas que se presentan en cada sección.
- ✓ Por favor, no deje ningún inciso sin responder. No hay respuestas correctas o incorrectas.
- ✓ El tiempo estimado de duración es de 20 minutos.

DATOS GENERALES

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

Grado de Instrucción:

Primaria Técnico Título Maestría
Secundaria Bachiller Especialidad Doctorado

Género: M F

Edad:

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

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

GOBIERNO ELECTRÓNICO						
DIMENSIÓN EXTERNA						
1	Indique si los trámites documentarios debieran ser necesariamente impresos.	1	2	3	4	5
2	Son necesarios los planos del distrito en la municipalidad.	1	2	3	4	5
3	Considera que el boletín municipal es importante para proveer información al ciudadano.	1	2	3	4	5
4	Considero de utilidad el buscador al ingresar a la página web de la municipalidad.	1	2	3	4	5
5	Considera de utilidad el mapa web al visitar en el internet a tu municipalidad.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN INTERNA						
6	Obtienes respuestas inmediatas al enviar mensaje al correo	1	2	3	4	5

	municipal.					
7	Considera que el teléfono de la municipalidad debe estar disponible en todo momento.	1	2	3	4	5
8	Accede a contenidos del sitio web desde un celular.	1	2	3	4	5
9	En alguna oportunidad la municipalidad envió información a su teléfono.	1	2	3	4	5
10	Considera que el trámite online es importante.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN RELACIONAL						
11	Considera que los trámites se deben realizar a través del sitio web de la municipalidad.	1	2	3	4	5
12	Es posible hacer el seguimiento de algún trámite vía online.	1	2	3	4	5
13	Haces seguimiento de un trámite, así no haya sido iniciado vía online.	1	2	3	4	5
14	Alguna vez realizó trámite para generar un certificado digital.	1	2	3	4	5
15	La municipalidad le entregó algún certificado en forma directa a través del sitio web.	1	2	3	4	5

GESTIÓN PÚBLICA						
FORMULACIÓN ESTRATÉGICA						
16	Usted considera que la municipalidad cuenta con una visión de largo plazo que esté en vigencia durante más de una gestión municipal.	1	2	3	4	5
17	Usted considera que el plan municipal de mediano plazo cuenta con un análisis de la situación y de los principales problemas de la población.	1	2	3	4	5
18	Usted considera que la gran mayoría de los objetivos de los planes de mediano plazo se concretan en programas con metas anuales, sobre todo en seguridad.	1	2	3	4	5
19	Usted considera que existe armonización entre la planificación y el presupuesto municipal.	1	2	3	4	5
20	Usted considera que en la formulación de los objetivos, la municipalidad ha tomado en cuenta la opinión de las organizaciones de la sociedad civil	1	2	3	4	5
GESTIÓN POR RESULTADOS						
21	Usted considera que se elabora el presupuesto municipal con base al cumplimiento de objetivos definidos en el plan municipal.	1	2	3	4	5
22	Usted considera que en la municipalidad, los programas presupuestarios detallan los insumos, productos y resultados esperados.	1	2	3	4	5
23	Usted considera que en la municipalidad elabora la proyección de sus ingresos, gastos, y deuda pública para un período de tres años a más.	1	2	3	4	5
24	Usted considera que la municipalidad realiza un seguimiento del progreso y del logro de los objetivos y metas de la gestión	1	2	3	4	5
25	Usted considera que los recursos del plan de incentivos favorecen al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la gestión	1	2	3	4	5
GESTIÓN FINANCIERA						
26	Usted considera que la oficina de presupuesto tiene la facultad de pedir evaluaciones rápidas de desempeño para la toma de decisiones presupuestarias.	1	2	3	4	5
27	Usted considera que existe una diferencia mínima entre el gasto ejecutado y el originalmente presupuestado	1	2	3	4	5
28	Usted considera que el sistema de contabilidad permite la toma de decisiones financieras	1	2	3	4	5
29	Usted considera que la municipalidad genera a través del SIAF informes periódicos respecto a la ejecución del gasto público.	1	2	3	4	5
30	Usted considera que la mayor parte de las compras y contrataciones se realizan a través de licitaciones públicas	1	2	3	4	5

**ANEXO 02
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA- PASCO, 2016"

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES y DIMENSIONES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿Cuáles de los factores del gobierno electrónico influyen en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2016?	Determinar los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016, con la finalidad de proponer un Plan estratégico de gobierno electrónico.	Los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha a través de las dimensiones: prestación de servicios a través de las TIC's (externa), Implantación de las TIC's (interna) y la interrelación de las TIC's (relacional).	VARIABLE INDEPENDIENTE: X GOBIERNO ELECTRÓNICO	TIPO DE INVESTIGACIÓN: <i>Basica</i> NIVEL DE INVESTIGACIÓN: <i>Descriptivo - Explicativa</i>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</u>	<u>DIMENSIONES</u> <ul style="list-style-type: none"> • EXTERNA. (Prestación de servicios a través de las TIC's.) • INTERNA. (Implantación de las TIC's.) • RELACIONAL. (Interrelación de las TIC's.) 	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN <i>Método Científico</i>
Pe1. ¿Cómo la prestación de servicios a través de las TIC's influye en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2016?	Oe1 Determinar la influencia de la prestación de servicios a través de las TIC's en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016, a fin de promover la simplificación administrativa.	He1 La prestación de servicios a través de las TIC's influye significativamente en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016.	<u>INDICADORES</u> Páginas web Correo electrónico Foros de discusión Chats Votaciones en Línea	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación cuantitativa, y se utiliza el diseño no experimental de Corte Transversal y regresional
Pe2. ¿Cómo la implementación de las TIC's influye en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2016?	Oe2 Determinar la influencia de la implementación de las TIC's en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016, a fin de promover calidad de servicio al usuario.	He2 La implementación de las TIC's influye significativamente en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016.	VARIABLE DEPENDIENTE: Y GESTIÓN PÚBLICA	POBLACIÓN 182 COLABORADORES INSTITUCIONALES MUESTRA 124 COLABORADORES
Pe3 ¿Cómo la interrelación de las TIC's influye en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2016?	Oe3 Determinar la interrelación de las TIC's en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016, a fin de promover la eficiencia administrativa.	He3 La interrelación de las TIC's influye significativamente en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.	<u>DIMENSIONES</u> <u>Formulación Estratégica</u> <u>Gestión por resultados</u> <u>Gestión financiera</u>	TÉCNICAS: Encuestas, Análisis Documental INSTRUMENTOS: Cuestionario, Guía de Análisis Documental
			<u>INDICADORES</u> Función de la gestión administrativa Conocimiento de políticas y planes Estilos de liderazgo	

Gestión Financiera	Usted considera que la oficina de presupuesto tiene la facultad de pedir evaluaciones rápidas de desempeño para la toma de decisiones presupuestarias.																		
	Usted considera que existe una diferencia mínima entre el gasto ejecutado y el originalmente presupuestado																		
	Usted considera que el sistema de contabilidad permite la toma de decisiones financieras																		
	Usted considera que la municipalidad genera a través del SIAF informes periódicos respecto a la ejecución del gasto público.																		
	Usted considera que la mayor parte de las compras y contrataciones se realizan a través de licitaciones públicas																		

EVALUADOR