



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

TESIS

**"EFECTIVIDAD DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2019"**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Autor:

Bach. Rojas Palacios Luis Eden

<https://orcid.org/0000-0002-9285-8367>

Asesor:

Dr. Mego Núñez Onésimo

<https://orcid.org/0000-0002-8956-4739>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2021

**"EFECTIVIDAD DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2019"**

Aprobación de la Tesis

Dr. Mego Nuñez Onésimo

Asesor metodológico

Dr. García Yovera Abraham José

Presidente de Jurado

Mg. Reyes Reyes Carla Angélica

Secretaria de jurado

Dr. Mego Nuñez Onésimo

Vocal de jurado

Dedicatorias

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por permitirme continuar en la vida dando pasos sólidos y firmes en la senda del conocimiento.

La presente investigación también va dedicada a mi madre Juana Rosa Palacios Llanos a quien debo muchas cosas y la gratitud por enseñarme el sentido de la vida, donde entre lo cotidiano y lo académico, así como la diferencia entre el bien y el mal.

También dedico este trabajo a mi esposa Nora Angélica Vallejos Saravia y mis queridas hijas Katherine Diana Rojas Sanchez, Rosa Angy Fiorella Rojas Velez, Emely Shantal Rojas Sanchez y Devora Rita Rojas Velez e hijo Luis Thiago Rojas Vallejos por darme las fuerzas de superarme día a día.

Agradecimientos

Deseo expresar mi agradecimiento completo y rotundo a mi asesor el Dr. Jaime Florencio Reyes Miranda por la paciencia, carisma y habilidad para orientar mi especialidad adquirida al campo de solución de una problemática interesante como lo es la GESTION PUBLICA y al Dr. Onésimo Mego Torres, por el apoyo que nos viene brindando en esta línea de investigación, y por la amistad y hermandad sincera que se requiere en tiempos buenos y tiempos malos.

En segundo lugar, agradecer a mis compañeros y amigos en estudios: Daniel Rivera Pasco y Juana Ramírez Castro; entre varios por demostrar confianza y apego al ánimo de estudio y funcionar realmente como un grupo durante estos años.

Resumen

Este trabajo de investigación es de corte descriptivo; y se ha trazado como meta determinar si el gobierno electrónico ha tenido efectividad para la administración pública en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, durante el periodo 2019; para lo cual se trabajó con una población de 46 trabajadores que fue igual a la muestra por lo tanto no hubo técnicas de muestreo. Los criterios de inclusión considerados fueron: pertenecer a la Municipalidad de JLO y estar laborando en periodo de la investigación; empleando una “Lista de cotejo de cumplimiento de objetivos del gobierno electrónico de la MDJLO” que incluyó un cuestionario preliminar sobre el nivel de conocimientos sobre el Gobierno Electrónico. Como resultados se evidenció una sensibilización adecuada en los conceptos referentes al gobierno electrónico; mostrando una percepción referente a las dimensiones interna y externa como procesos adecuados; pero no contundentemente por lo que se asume la necesidad de generar lineamientos de política necesarios para una mejora continua; los cuales se centran en sensibilización, concientización, empoderamiento de las dimensiones y aplicación de la estrategia de la gestión municipal por resultados.

Palabras Clave: Gobierno electrónico, gestión municipal, mejora continua.

Abstract

The present descriptive research has aimed to determine to what extent the electronic government of the public administration of the District Municipality of José Leonardo Ortiz has been effective, during the period 2019; for which we worked with a population of 46 workers that was equal to the sample, therefore there were no sampling techniques. The inclusion criteria considered were: belonging to the Municipality of JLO and working during the investigation period; using an "MDJLO e-government compliance checklist" that included a preliminary questionnaire on the level of knowledge about e-government. As a result, an adequate awareness of the concepts related to electronic government was evidenced; showing a perception regarding the internal and external dimensions as adequate processes; but not overwhelmingly, so the need to generate policy guidelines necessary for continuous improvement is assumed; which focus on sensitization, awareness, empowerment of the dimensions and application of the strategy of municipal management by results.

Key Words: Electronic government, municipal management, continuous improvement

INDICE

I.- INTRODUCCIÓN.....	9
1.1.- Realidad problemática.....	9
1.2.- Antecedentes de estudio.....	10
1.3.- Teorías relacionadas al tema.....	15
1.3.2. Estructuración.....	16
1.3.3. Relaciones propias.....	16
1.3.4. Dimensiones del gobierno electrónico.....	16
1.3.5. Gestión municipal por resultados.....	17
1.4. Formulación del problema.....	17
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	18
1.6. Hipótesis.....	18
1.7.- Objetivos.....	18
1.7.1. Objetivo general.....	18
1.7.2. Objetivos específicos.....	18
II.- MATERIAL Y MÉTODO.....	19
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
2.2. Población y muestra.....	19
2.3. Variables y Operacionalización.....	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	21
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	22
2.6. Criterios éticos.....	22
2.7. Criterios de rigor científico.....	23
III. RESULTADOS.....	24
3.1. Resultados en Tablas.....	24
3.2. Discusión de resultados.....	31
3.3. Aporte práctico.....	33
IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	34
4.1. Conclusiones.....	34
4.2. Recomendaciones.....	35
V.- REFERENCIAS.....	36
VI.- ANEXOS.....	40

Índice de tabla

Tabla 1 Operacionalización de Variables	20
Tabla 2 Análisis de la fiabilidad del instrumento	24
Tabla 3 Estadísticas de total de elemento	25
Tabla 4 Nivel de conocimiento sobre implementación del Gobierno Electrónico en la MDJLO por parte de los trabajadores de dicha entidad	25
Tabla 5 Percepción que los trabajadores de la MDJLO asignan a la dimensión interna: servicio público y mejoramiento de procesos	27
Tabla 6 Percepción que los trabajadores de la MDJLO asignan a la externa: promoción de la participación vecinal y promoción de la participación	29

I. - INTRODUCCIÓN

1.1. - Realidad problemática.

Un entorno virtual puede proporcionar servicios más apropiados y efectivos que permitan satisfacer las crecientes necesidades de la comunidad usuaria a través de la tecnología de comunicación e informática, importante para desarrollar a nivel de municipio los procesos de gestión pública. De tal forma que se pueda factibilizar como el uso pertinente de herramientas informáticas que permitan brindar servicios a todos los niveles que se requiera, independiente del tiempo, distancia y complejidad de la organización.

Los orígenes de los procesos del gobierno electrónico municipal están estrechamente vinculados desde siempre al valor añadido que se logra poniendo programas informáticos que se vinculen con una correcta prestación de servicios por parte de las entidades ediles a sus usuarios optimizando de forma adecuada los recursos, lo cual se traduce en un factor clave que genera una administración pública con procesos que factibilizan en ella ser robusta, clara, y pertinente. Esto implica un trabajo cercano y una coordinación estrecha entre diversas áreas de producción.

La definición de gobierno electrónico varía, pero una de las más útiles en esa discusión es la definición del Banco Mundial, que asevera que los procesos adecuados de informática y procesos vinculados a la sistematización y generación de algoritmos incrementan notablemente los procesos de transparentación y por ende mejora la efectividad de la gestión; del mismo modo al consultar referencia de las Naciones Unidas lo cataloga como el empleo de los servicios de internet para ponerlos al servicio de los usuarios ediles. En cualquier caso, el elemento principal de esta clasificación se utiliza para definir el gobierno electrónico en función de los " fines públicos por medios digitales".

Es necesario reconocer el cambio de paradigma que acompaña a la construcción del gobierno electrónico, donde la estructura administrativa existente está cambiando. Esto a nivel de institucionalización y del marco legal para lograr GE bajo la tonalidad de promover el desarrollo de la gestión pública urbana, incluyendo la implicación de todos los colaboradores, incluido el uso de las TIC, para participar del protagonista del proceso, no solo de los usuarios. En este sentido, la Municipalidad de José Leonardo Ortiz enfatiza las diferencias

comparativas con el manejo de tecnología de información y accesibilidad a la Web, clarificando las diferentes razones geográficas, culturales, económicos, de género y otras técnicas utilizadas.

En medida en que el acceso administrativo se basa en estos principios limita a los ciudadanos y los parametriza al uso del internet lo cual es variable de acuerdo a los niveles de ingresos de los contribuyentes, dada la creciente resistencia a la innovación, es común en la sociedad humana (zonas de confort). Gracias al uso de tecnología avanzada, los resultados son muy ideales, permitiendo la aceptación de los usuarios y sus críticos, pero se puede decir que el casco urbano de José Leonardo Ortiz tiene calles digitales y resistencia al cambio. Aún no se sabe cuán efectivo, empoderador e innovador será el uso de los mecanismos de gobierno electrónico y respaldará las necesidades de este trabajo.

1.2. - Antecedentes de estudio.

A nivel internacional tenemos:

Galv (2018) presentó un trabajo de investigación donde se ha relacionado la visualización de la corrupción con el gobierno edil basado en la red. En este sentido él logra fundamentar la presencia en la sociedad contemporánea asociada al desarrollo de las TICs y donde el gobierno electrónico está conformado factorialmente por componentes como institucionalidad, democracia, madurez y confianza política. La presente investigación maneja un enfoque longitudinal y explicativo. Se efectivizó a una muestra de 18 países de América latina parametrizados según periodo comprendido de 10 años del 2003 al 2014. Para este efecto el investigador disen un perfil centrado en estándares internacionales asociando la percepción de la corrupción con el gobierno electrónico. Demostrando estadísticamente relaciones significativas de ambas variables, por lo tanto, logrando la conclusión de que a medida de que un gobierno edil electrónico avance en su desarrollo la percepción de los niveles de corrupción tiende a hacerse tres veces mayor.

Cano (2016). En un trabajo doctoral manifiesta que en estos últimos veinte años el mundo ha desarrollado de modo sostenible un cambio importante en el manejo de la informática edil. Se podría incluso afirmar que nuestra sociedad ha logrado imbuirse de un entorno de realidad virtual donde y (en verdad que es cierto) la vida desarrollada en las ciudades y contexto actual depende mucho de la

tecnología. En la gestión pública contemporánea el uso de ordenadores vinculados a una internet es hoy en día una de las formas más prominente de desarrollar gestión en empresas públicas o privadas en este sentido la gestión administrativa, ha cambiado enormemente. Es así como los parámetros de la gestión edil requieren de estar actualizadas y en permanente comunicación. Logro demostrar en su trabajo de investigación además que la configuración de este sistema brinda un adecuado soporte a los procesos que permitan transparentar los procesos ediles para dar cuenta del gasto efectivo en proyectos ejecutados de acuerdo a la formulación del presupuesto municipal.

Soto (2016) en su estudio doctoral buscó valorar la influencia en los ciudadanos en el gobierno edil electrónico valorando los algoritmos necesarios para cumplir los roles que el municipio determine. Analizando históricamente la estructura y función de los procesos de organización de las empresas a nivel interno y el desarrollo de los usuarios dentro de un contexto virtualmente tecnológico desde 1812 hasta 1980. Del mismo modo mostro al derecho chileno en los aspectos propios de la probidad y transparentación con relación a los usuarios de los mismos. Este autor logro generar un modelo fijando conceptualmente a las herramientas informáticas como entes capaces de eliminar las barreras temporales y territoriales lo cual les permite un efectivo proceso y manejo adecuado del proceso de servicio que vincula a los ciudadanos con la organización edil. En el marco al derecho tangible de acceso a la información por ser la clave del uso de las redes en los procesos ediles. Concluye además que las herramientas tecnológicas implementadas en la gestión de entidades públicas otorgan efectividad y normalización de la gestión edil.

Daniel L. (2015). En la presente investigación con la siguiente pregunta de la encuesta: ¿Qué iniciativas implementó el Municipio de Rafaela como parte de una política de Gobierno Abierto, entre 2008-2014? En base a lo anterior, se logró identificar las iniciativas implementadas por esta organización edil ante un denominado gobierno transparente, en ese periodo de tiempo. Se planteó como hipótesis de investigación que en el periodo de estudio esta organización edil planteo algunas consideraciones basadas en una política pública diferenciada, las cuales se sustentan en la transparentación; además de una adecuada participación ciudadana; a nivel edil una clara transparentación de cuentas; para

mejorar la capacidad institucional implementando un sistema edil de gestión abierto, que privilegie la cooperación del sector público consigo mismo y con otras partes en la producción, que es en sí un proceso de generación permanente de un conjunto de bienes y servicios públicos; así como lograr empoderar a las personas promoviendo la responsabilidad empresarial, generando espacio de desarrollo en sectores vulnerables.

Gómez M., (2013). Presento las siguientes evidencias importantes en su trabajo de investigación que son:

1. Existe un aspecto importante de la reforma de la contabilidad pública a nivel comparativo entre Colombia y Perú, constituyendo importantes procesos de innovación a la gobernabilidad. Es necesario reconocer que hay una reforma nacional, que influye bastante en el papel de las instituciones financieras multilaterales, y que juegan un papel decisivo en la formulación de programas de inversión.

2. Existe una fuerte relación entre variables contextuales y de comportamiento que movilizan el contexto determinante de la reforma en cuanto a su implementación y al manejo de procesos para alcanzar las metas trazadas. Sin embargo, está claro que algunas variables no son codominantes sino evidencian el binomio causa - efecto.

3. La adopción de las IPSAS, como reformas de índole dominante en el panorama contextual presentan un modelado de carácter normativo, con carga coercitiva y con la imposición de una carga de imitación. En los casos revisados en la investigación no se ha logrado demostrar ni diagnosticar la “necesidad” de adopción las IPSAS, por parte de los Sistemas de la Contabilidad pública de los respectivos países. En este sentido los cambios sustantivos de la gestión financiera pública, presentan evidencias en las consecuciones de la estabilidad fiscal y en cuanto a las finanzas de índole publico supone un monitoreo permanente. Las situaciones que aún no demuestran cambio o logros de proceso se relacionan con la toma de decisiones centrada en una información financiera patrimonial aplicable a una ciudadanía que requiere expandir la democracia, en el manejo financiero.

Cumana, W. y Marval, W. (2009) proporciono un enfoque teórico sobre la relación entidad edil – ciudadano – gobierno mediante el uso de estas herramientas. Para

lo cual se utilizó fuentes secundarias, como documentos administrativos y jurisdiccionales, logro evidenciar de forma suficiente la importancia del Gobierno Electrónico en los organismos gubernamentales locales en Venezuela, para abrir nuevas vías de integración en la administración pública, con una función de integración y correlación entre los organismos estatales y privados desarrollando operaciones eficientes en aplicación y correlación con los organigramas del gobierno, permitiendo un flujo de información claro, funcional, adecuado y preciso y ubicuo para todos los usuarios que requieran servicio del aparato público.

Sandoval S., (2008). El estudio identificó un conjunto de elementos básicos para que los portales gubernamentales aumenten su uso y el valor público, especialmente a nivel local. El diseño del contenido adecuado al servicio edil para efectivizar los trámites que se pueden realizar a través de la comunicación con las autoridades e Internet. Por lo tanto, brinda una oportunidad para que ambas partes mejoren la interacción entre el gobierno beneficiario y sus ciudadanos. Para aclarar aún más lo anterior, se aplicó un sistema Delphi con expertos para identificar los elementos básicos que promueven el uso y el valor público ofrecido a nivel de portal.

A nivel nacional tenemos:

Perales, Judith (2020) en su trabajo de investigación descriptivo, propositivo; plantea ya un prototipo de gobierno electrónico cuya finalidad es implementar y robustecer la gobernabilidad en la organización edil del distrito de Guadalupe que permitirá mejorar la atención al usuario de esta institución, haciéndolo además participante en algunos procesos para lograr una mejor gestión de gobierno municipal. Este modelo de gobierno electrónico que se implementara a nivel de modelo o prototipo, implica una probable actuación frente a una muestra de 381 habitantes de Guadalupe, desarrollando básicamente una encuesta, empleando estadística descriptiva para manejar la información obtenida, A nivel de resultados en línea base el 70% presentan un nivel de acuerdo con los procesos de comunicación, y tomando en cuenta la gobernabilidad, un 34%, 32.5% y 33% que se cualifican como confiabilidad, accesibilidad y claridad en sus niveles respectivamente, consideran como regular el proceso edil; este modelo ha sido validado a criterio de juicio de expertos en el plano de conformidad para diseño y para aplicabilidad.

Huarcaya, Norma (2019) presentó un trabajo con la finalidad de determinar la eficiencia del gobierno edil electrónico para la municipalidad distrital de Toraya, 2019. En esta investigación descriptiva se consideró como muestra censal a 25 trabajadores administrativos del municipio los cuales desarrollaron una encuesta con tipología Likert, esta encuesta fue trabajada bajo el formato de juicio de expertos y validada en una prueba piloto preliminar. Aplicando los estadísticos de confiabilidad se obtuvo un 0,928, lo cual hizo muy robusto el instrumento. Se evidenciaron la relación entre las variables obteniendo 0,857 que muestra una correlación catalogada como positiva y alta, concluyendo que existe una relación entre la gestión edil con el gobierno electrónico en el Distrito de Toraya; presentando causa y efecto.

Simón (2016) Presento una investigación cuyo objetivo fue determinar como la gestión pública es influida por el gobierno electrónico para luego de modo estratégico brindar propuestas. Esta investigación de tipo cuantitativo ha desarrollado instrumentos y los ha validado estadísticamente para su posterior aplicación. Encontrando una fuerte carga factorial que permitió asociar todos los factores propuestos, así como conocer que estas tienen interdependencia. Logrando concluir a la luz de su examen que una adecuada gestión edil y gubernamental es más eficiente la aplicación del gobierno electrónico por la transparencia, efectividad, credibilidad, factibilidad y manejo racional de procesos.

Valle y Veliz (2015). Esta tesis nace para estudiar la percepción que tienen los usuarios del modelo de e-gobierno online en la 306 administración educativa de la Rioja. El estudio se realizó en un diseño descriptivo que identifica elementos de la realidad del sector educativo en UGEL 306 Rioja y detalla todos los componentes relevantes para la problemática en estudio. Se identificó la tendencia de los usuarios a utilizar herramientas técnicas para realizar sus procesos obteniendo adecuados resultados. Según este trabajo, los usuarios pueden reducir el tiempo de respuesta y la eficiencia, reducir los costos operativos, hacer que la gestión y las operaciones sean transparentes para el público y contar con tecnología de servicio nacional, el Este aspecto es el siguiente: La muestra se organiza como un usuario administrativo y educativo en la autoridad regional de educación 306 Rioja. Utilice su investigación con la aplicación Excel como herramienta de análisis y el procesamiento de datos como herramienta de recopilación de datos.

Mesa, C. (2014). Este investigador considera que existen desafíos y usos nuevos que son necesarios para construir una nación moderna. Uno de los cambios provocados por el mayor uso de la tecnología por parte de los gobiernos es lo que se denomina e-gobierno, porque además de utilizarlo como parte, utiliza los recursos públicos de manera más eficiente y mejor que la administración pública. Empero, el progreso real en el Perú es limitado y vale la pena facilitar cambios con expectativas de impacto real. Doméstico. Bajo costo de administración edil. ES necesario para una gestión edil captar mejor la atención de las personas en la prestación de servicios, pero con los resultados y esfuerzos en cuestiones de gobierno electrónico, el interés real aún no se ha satisfecho. Yo debo. La coordinación entre las partes es necesaria para lograrlo, pero la interoperabilidad se debe principalmente a las políticas institucionales a pesar del establecimiento de la Plataforma Nacional de Interoperabilidad (PIDE) y las políticas relacionadas. Se comienza identificando enfoques teóricos para comprender mejor este proceso en las ciencias políticas.

A nivel local no existen trabajos referentes a esta temática en administración pública, por lo que el presente trabajo es uno de los primeros.

1.3. - Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. El gobierno electrónico como base de la administración pública contemporánea.

Actualmente se está implementando en diversos campos. Por ejemplo, reconsidere los procesos de su negocio o del sector público y desarrolle un sitio web gubernamental o un formato organizacional. El uso de las TIC aumenta día a día debido a los altos ingresos que generan. Así, el sector público puede cambiar gradualmente su relación con los ciudadanos. Las TIC son una herramienta para desarrollar estructuras organizacionales y modelos de gobernanza (abiertos en este caso), brindando respuestas ágiles, eficientes, transparentes y de alta calidad a los usuarios de los servicios gubernamentales. Pasar de un sistema burocrático a un sistema flexible con consecuencias.

Este sistema es necesario para vincular a los gobiernos ediles, los ciudadanos y las empresas en la prestación de servicios y para desarrollar mayores niveles de

eficiencia en la gestión edil y así fortalecer la dinámica de gobernanza. Sin embargo, este concepto no es completo y no todas las características anteriores definen exactamente que el gobierno electrónico edil debe ser eficiente en medida que utilice la informática para gestionar sus procesos ediles con calidad. (Criado, Ramilo y Cardona, 2010).

1.3.2. Estructuración

El gobierno electrónico tiene elementos esenciales. Algunos de ellos son: desarrollar un gobierno edil eficiente y centrado en la transparentación. El desarrollo de servicios públicos empleando la Web es fundamental, esto en función de la aplicación de formas electrónicas para transacciones más eficaces, y que pueden lograrse para efectos de gestión pública. Se requiere por tanto de una democracia digital para transparentar eficientemente todos los procesos.

1.3.3. Relaciones propias

La participación comunitaria se entiende como la interacción entre los representantes electos como ciudadanos que participan a nivel horizontal en una adecuada interacción entre los actores del proceso edil, lo cual hace más robusta a la gestión y por lo tanto se obtienen mejores resultados.

1.3.4. Dimensiones del gobierno electrónico

La dimensión externa. Es un proceso gradual donde se implementan de manera continua las interfaces tecnológicas con entornos amigables que permitan al usuario edil interactuar y obtener resultados pertinentes en la gestión que este se encuentre realizando. Esto contempla una intra dimensión relacional; donde una de las áreas del e-Gobierno que tiene mayor potencial es la reciprocidad, que les permite interconectarse para mejorar tanto las prácticas existentes. No solo para el proceso, sino para la nueva generación. Estos aspectos son esencialmente interorganizacionales en el sentido más amplio de la comunidad e incluyen los distintos órganos de gobierno de las empresas y entidades sociales.

La dimensión interna. A nivel de la gestión edil se presenta un gran impacto. Siendo de manera contundente la clave para el cambio, creando el impulso para el cambio en las implementaciones de las TIC; que también presenta una intra dimensión de la promoción, en la cual las particularidades del sector público local requieren que el modelo considere una cuarta dimensión. En otras palabras, es un aspecto de las relaciones públicas que se ocupa del desarrollo de la cultura, la

infraestructura y el equipamiento suficientes, y es otro integrador esencial de las actividades regionales en el campo del gobierno electrónico.

1.3.5. Gestión municipal por resultados.

Se considera como una forma diferente de organizar el presupuesto orientando la asignación, ejecución y evaluación de la utilización racional de recursos financieros en función de los cambios específicos orientados a metas las que deben ser logradas para mejorar el bienestar de los usuarios de la gestión municipal. Algunos autores como Tavares y Berretta (2006, citado en García, M. y García, R., 2010) manifiestan que un proceso resultante puede proporcionar a la entidad los recursos para utilizar en su entrada para producir la cantidad planificada de producto. Al mismo tiempo, tiene ciertas consecuencias para la sociedad y orienta a la población brindándonos más información sobre el trabajo, la producción y las consecuencias de las instituciones públicas que producen estos bienes.

Obtiene los costos y las consideraciones que debe soportar para lograr esos resultados. Un PpR contribuye al gran cambio de gobierno y logra una mayor eficiencia económica al orientarse de acuerdo a los productos que la gente quiere recibir. Se mantiene un presupuesto equilibrado, asegurando que las agencias públicas fortalezcan los vínculos entre ellas. Los indicadores necesarios se centran en una estructura propuesta de una estructura, un marco de presupuesto y una efectividad de gasto evaluada con un programa adicional de incentivos; clarificado con una transparentación en la rendición de cuentas claras. (SGP, 2013)

Es por lo tanto una herramienta muy importante en la gestión, porque tiene como objetivo llevar a cabo el proceso de presupuestación de acuerdo con categorías basadas en productos o resultados. Esta herramienta cambia la forma de presupuestar porque comienza integrando sus planes y presupuestos y adoptando un enfoque basado en acciones para sus problemas y necesidades comerciales.

1.4. Formulación del problema.

El problema científico es:

¿Será efectivo el gobierno electrónico de la administración pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2019?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

En primer lugar la presente investigación se justifica a nivel práctico porque permitirá diagnosticar la efectividad de aplicación del gobierno electrónico de la gestión edil de la MDJLO. A nivel metodológico sentará las bases efectivas de medición y valoración de gestión pública en otros escenarios de investigación donde se investigue el gobierno electrónico y la transferencia de proceso a otras dependencias de índole edil o de gobierno local de nuestra región de Lambayeque.

A nivel teórico ha permitido conocer las razones de porqué y como se aplica el gobierno electrónico en la organización edil, demostrando la fluidez e importancia de su aplicación para optimizar los procesos ediles haciéndolos más eficaces y adecuados con los objetos institucionales, misión y visión al utilizar de forma asertiva los recursos electrónicos para minimizar los tiempos de servicio de la entidad edil. Del mismo modo ha permitido hacer un seguimiento al cumplimiento del plan estratégico de la Sub Gerencia de Tecnología de la Información y Procesos Informáticos de la MDJLO.

1.6. Hipótesis.

El gobierno electrónico de la administración pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, durante el periodo 2019 presenta una adecuada efectividad.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar en qué medida ha sido efectivo el gobierno electrónico de la administración pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, durante el periodo 2019.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar a nivel línea de base las características del gobierno electrónico de la administración pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, durante el periodo 2019.

Aplicar la instrumentación adecuada para caracterizar del gobierno electrónico de la administración pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, durante el periodo 2019.

Proponer los lineamientos de política a implementar una mejora del gobierno electrónico para la administración pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

II. - MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación.

La presente investigación es descriptiva porque responde directamente a develar las características del fenómeno a estudiar (Sánchez y Reyes, 1999), es de diseño transversal porque se utilizará un punto de corte para valorar paramétricamente las dimensiones del gobierno electrónico de la MDJLO, es un diseño descriptivo simple tipo artefacto:

M X O1

Los símbolos representan a M como muestra de trabajo, O es la medición u observación de X que viene a ser la variable única que es “efectividad del gobierno electrónico de la administración pública de la MDJLO” que es una característica medible del objeto de estudio.

2.2. Población y muestra.

Los colaboradores de la Sub Gerencia de Tecnología de la Información y Procesos Informáticos conformaron la población que fueron 4 servidores que participen en el gobierno electrónico de esta comuna; asimismo los trabajadores de las áreas asociadas que fueron en total 46 personas, la población de 46 trabajadores fue igual a la muestra por lo tanto no hubo técnicas de muestreo. Los criterios de inclusión considerados fueron: pertenecer a la entidad edil y estar laborando en periodo de la investigación. Los criterios de exclusión fueron: No laborar en el periodo de la investigación, y no pertenecer a las áreas conexas al Gobierno Electrónico.

2.3. Variables y Operacionalización.

La variable única de nuestro trabajo de investigación es: Gobierno electrónico de la administración pública municipal definido por algunos organismos como la aplicación eficiente de los procesos ediles empleando para esto la tecnología e

informática sustentada en la web (OCDE, 1998), y operacionalmente en términos de que es susceptible de ser medida indirectamente por la Lista de cotejo de cumplimiento de objetivos del gobierno electrónico de la MDJLO.

Tabla 1 Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección de información
Gobierno electrónico de la administración pública municipal	Dimensión interna	Servicio público	Ofrecer servicios públicos de forma eficiente, simple, oportuna, a bajo coste, garantizando probidad y transparencia en cada acción estatal.	Lista de cotejo de cumplimiento de objetivos del gobierno electrónico de la MDJLO
		Mejoramiento de procesos	Mejoramiento de los procesos de gestión interna mediante la reducción de los tiempos de tramitación de los expedientes lo que conllevará a una mejor atención al vecino, reduciendo los tiempos de espera tanto en línea como presenciales Promoción de la participación vecinal	

Dimensión externa	Promoción de la participación vecinal	a través de los medios tecnológicos (cámaras de seguridad, establecimiento de cronogramas más competitivos, creación del servicio en línea).
	Promoción de la participación ciudadana	Promoción de la participación ciudadana para el próximo presupuesto participativo para diversos procesos.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Se trabajó una fase directa de aplicación que es factoperceptible que permitió configurar el objeto de estudio de acuerdo a sus dimensiones interna y externa esto fundamentado según la percepción de los trabajadores sobre el gobierno electrónico de la MDJLO. Para lo cual se empleó el instrumento “Lista de cotejo de cumplimiento de objetivos del gobierno electrónico de la MDJLO” creado por el

autor previo juicio de expertos. Y validada estadísticamente con los trabajadores de la municipalidad.

Para determinar la validación y comprobación de los reactivos se aplicaron de modo directo los índices de discriminación según la aparición de los reactivos empleando la métrica de correlación de PEARSON (r) o producto - momento, de tal modo que se correlaciono la puntuación de cada ítem con la puntuación total de la prueba, por lo tanto se eliminaron los reactivos que tengan valores iguales o inferiores a 0,30, considerando aceptables los reactivos cuya correlación sea compatible con el intervalo 0,30 – 0,60; de esta manera se pudo constituir a la aplicación de un protocolo de acuerdo con Tornimbeni y colaboradores (2004)

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

En base a la aplicación del instrumento de recolección de datos, se estudiaron los resultados obtenidos, en función de la variable de investigación única y de los criterios establecidos por los objetivos de investigación; de manera tal que se pudo contrastar la hipótesis implícita por medio no paramétrico, utilizando estadística descriptiva para el manejo de datos, su ordenamiento y presentación; para luego estructurar los datos a nivel no paramétrico empleando frecuencia de casos; usando como herramienta al Excel (Wayne, 1987).

2.6. Criterios éticos

Beneficencia: Este principio ha sido aplicado a los colaboradores de la MDJLO, considerando que toda la información obtenida nutrirá al sistema de gobierno electrónico en cuanto a su mejora continua.

Dignidad: Bajo este criterio todos los colaboradores del MDJLO que participen en el estudio tendrán la oportunidad de exponer sus opiniones referentes al gobierno electrónico de la MDJLO sin ser discriminados por esta opinión.

Justicia: Todos los colaboradores del MDJLO tendrán la misma oportunidad de brindar su opinión y asimismo de ser incluidos en el presente trabajo; asimismo todos tendrán la misma oportunidad de participar en la aplicación de los formatos instrumentales.

El consentimiento informado: La finalidad de este criterio se centra en la congruencia de valores favorables y de libre albedrio de los informantes referentes a su institución que en este caso es la MDJLO lo cual conjuga el interés que despierta el aportar con los valores experienciales y vivencias de los

colaboradores a criterios que permitan mejorar el gobierno electrónico de la administración pública del MDJLO.

La confidencialidad: Sustentado en el código de bioética este criterio ético debe en gran parte su estructura a la protección de los datos y del origen de los mismos; el anonimato es la medida por excelencia que hará factible un adecuado manejo del esquema e confidencialidad; el cual se complementa con un pertinente sistema de codificación de los informantes.

Manejo de riesgos: Se centra básicamente en dos elementos sustantivos que vienen a ser el manejo de los datos obtenidos bajo estrictos parámetros éticos y en segundo lugar sobre la imperiosa necesidad de la obtención de los mismos bajo medidas en gran parte inocuas y que no generen malestar o daño a los participantes.

2.7. Criterios de rigor científico.

Fiabilidad o consistencia: El proceso de consistencia es importante porque garantiza la posibilidad de repetir los resultados bajo las mismas condiciones con la finalidad de aportar a la credibilidad de los mismos por la similitud de estos en contextos similares.

Validez: Este criterio se centra en la capacidad del investigador para otorgar el grado de fiabilidad de los resultados obtenidos, porque estos han pasado por el tamiz de la triangulación instrumental para la obtención asertiva de resultados; de tal manera que la característica de la experiencia ante hechos ocurridos tenga un grado de credibilidad aceptable, porque los lectores posteriormente puedan analizar los datos obtenidos y extraer de ellos inferencias pertinentes que resulten suficientes para trabajos posteriores de revisión sistemática o de meta análisis.

Credibilidad o valor de la verdad: Cuando se refiere a este criterio el proceso de investigación se centra fundamentalmente en el valor e autenticidad que el manuscrito debe tener al aproximarse la redacción a los hechos auscultados de forma fidedigna; por lo tanto, la credibilidad otorga valores tautológicos a los procesos de investigación; los que a su vez permiten dirimir análisis posteriores; teniendo la confianza los investigadores en la línea establecida a poder citar e involucrar el trabajo en el estado de arte de sus trabajos presentados.

Transferibilidad o aplicabilidad: este criterio se centra en la capacidad que tiene el investigador de poder extrapolar los resultados obtenidos a contextos similares

con la finalidad de poder dar fundamento explicativo a los fenómenos estudiados; y de esta manera también poder catalogar de forma adecuada las variables en estudio.

Consistencia o dependencia: Es el criterio según el cual los datos o resultados del proceso de investigación deben tener consistencia entre sí en su configuración matemática y en su representación estadística, lo cual brinda al modelo una estabilidad consistente que permitirá a posteriori practicar la docimástica requerida.

Confirmabilidad o reflexividad: Este criterio se centra en la capacidad de los datos a en sí mismos tener una credibilidad y tautología por sr verdaderos en su obtención, objetiva está libre de la contaminación subjetiva o de la manipulación, haciendo a su vez relevante la información presentada por los niveles representativos que le dan la importancia en el proceso de investigación, es decir que al tener este criterio los resultados serán analizados desde diversas ópticas arribando a conclusiones similares.

Adecuación o concordancia teórico-epistemológica: Este criterio está centrado fundamentalmente en la metodología donde como se presupone a nivel epistemológico se deben generar constructos similares y esto siempre ha de ser evidenciado en el trayecto de los procesamientos teóricos; intentando la teoría constituirse en soporte del proceso científico del eje Problema – Objetivo – Hipótesis.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas

Tabla 2 Análisis de la fiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos

,820	4
------	---

Tabla 3 Estadísticas de total de elemento

Estadísticas de total de elemento			X	V	R	α
Significatividad servicio publico	dimensión interna:		8,5309	7,340	,899	,776
significatividad mejoramiento de procesos	dimensión interna:		8,8033	8,631	,804	,725
significatividad proceso de la participación vecinal	dimensión externa:		8,4697	7,890	,893	,739
Significatividad proceso de participación ciudadana	dimensión externa:		7,2247	6,571	,813	,763

Fuente: Elaborado por el autor

Al aplicar el coeficiente de validación como la métrica que define la confiabilidad y validez del instrumento se halló que el coeficiente de alfa de Cronbach, demostró que el instrumento aplicado presento integridad asimismo cada uno de los ítems agrupados en valores de carácter dimensional de la tabla 1 presenta una fiabilidad de 0,820 la que según George y Mallery (2003); se considera aceptada.

Resultados de la etapa factoperceptible: nivel de conocimiento sobre implementación del Gobierno Electrónico en la MDJLO.

Tabla 4 Nivel de conocimiento sobre implementación del Gobierno Electrónico en la MDJLO por parte de los trabajadores de dicha entidad

Indicadores de nivel de	Frecuencia de respuestas			Total
	Conoce	Conoce	Desconoce	

	conocimiento	poco		
¿Sabe de la existencia de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en el Perú?	28	13	5	46
¿Sabe qué significa Gobierno Abierto?	31	11	4	46
¿Sabe qué significa Gobierno Electrónico?	32	5	9	46
¿Sabe qué significa Articulación Interinstitucional?	25	12	9	46
¿Sabe usted si se está implementando políticas de Gobierno Abierto en su institución?	12	9	25	46
¿Sabe usted si se está implementando políticas de Gobierno Electrónico en su institución?	13	12	21	46
¿Sabe usted si se está implementando políticas de Articulación Interinstitucional en su institución?	12	9	25	46

Fuente: guía de entrevista aplicada a los sujetos, diciembre 2019

La tabla 4, nos presenta el Nivel de conocimiento sobre esta implementación edil en los trabajadores de dicha entidad; ante preguntas que han sido clave para verificar como este concepto se moviliza en los trabajadores y por lo tanto los hace conscientes de su función; ante la pregunta orientada al conocimiento de la existencia de los procesos de modernización de la entidad edil; se puede ver el

conocimiento de 28 trabajadores, un conocimiento parcial de 13 trabajadores y un desconocimiento por parte de 5 de estos, referente al reactivo.

Ante la pregunta ¿Sabe qué significa Gobierno Abierto? Se evidencio que 31 de los trabajadores de la municipalidad conocen sobre la pregunta, 11 de los trabajadores conoce poco y 4 de estos desconocen del reactivo; en cuanto a la pregunta ¿Sabe qué significa Articulación Interinstitucional? Se pudo evidenciar que 25 trabajadores conocen esa categoría, además 12 la conocen poco, en cambio 9 trabajadores desconocen del reactivo.

En cuanto a la pregunta ¿Sabe usted si se está implementando políticas de Gobierno Abierto en su institución? Se ha, logrado evidenciar en la respuesta de los trabajadores a 12 que conocen el reactivo, 9 lo conocen poco en cambio 25 desconocen sobre esta implementación de la MDJLO; en cuanto a la pregunta ¿Sabe usted si se está implementando políticas de Gobierno Electrónico en su institución? Sobre esta pregunta 13 trabajadores mostraron tener conocimiento, 12 de estos conocían poco y 21 de ellos desconocían sobre el reactivo; y para la pregunta ¿Sabe usted si se está implementando políticas de Articulación Interinstitucional en su institución? Se pudo constatar que 12 trabajadores conocían del reactivo, 9 conocían poco y 25 de los trabajadores desconocían de reactivo.

Resultados en la dimensión interna: servicio público y mejoramiento de procesos

Tabla 5 Percepción que los trabajadores de la MDJLO asignan a la dimensión interna: servicio público y mejoramiento de procesos

Percepción de los trabajadores según	Frecuencia de respuestas
--------------------------------------	--------------------------

indicadores dimensionales	Adecuado	No adecuado	Total
SERVICIO PÚBLICO: Ofrecer servicios públicos de forma eficiente, simple, oportuna, a bajo coste	29	17	46
SERVICIO PÚBLICO: Garantiza probidad y transparencia en cada acción estatal	34	12	46
MEJORAMIENTO DE PROCESOS: Mejoramiento de los procesos de gestión interna mediante la reducción de los tiempos de tramitación de los expedientes	23	23	46
MEJORAMIENTO DE PROCESOS: Mejoramiento de la atención al vecino, reduciendo los tiempos de espera tanto en línea como presenciales	20	26	46

Fuente: Guía de entrevista aplicada a los sujetos, diciembre 2019.

Como se muestra en la tabla 5 se evidencia la Percepción que los trabajadores de la MDJLO asignan a la dimensión interna: servicio público y mejoramiento de procesos; donde se analizaron los componentes de la dimensión interna; en este sentido ante el indicador que corresponde a la dimensión SERVICIO PÚBLICO: primer indicador; se pudo evidenciar que 29 trabajadores lo consideraban adecuado mientras que 17 lo consideraron inadecuado; ante la dimensión SERVICIO PÚBLICO con su segundo indicador se pudo evidenciar que 34 trabajadores lo consideraron adecuado en cambio 12 trabajadores de la municipalidad lo consideraron inadecuado.

Ante la dimensión MEJORAMIENTO DE PROCESOS en su primer indicador, se evidencio que 23 trabajadores lo consideraron adecuado en cambio 23 lo consideraron inadecuado considerándose un empate de criterio; y la dimensión MEJORAMIENTO DE PROCESOS con su segundo indicador de Mejoramiento,

se evidenció que 20 trabajadores lo consideraron adecuado en cambio 26 trabajadores lo consideraron inadecuado.

Esto hace presuponer que a los trabajadores de la MDJLO presentan un conocimiento adecuado de los indicadores más importantes de la dimensión interna a nivel conceptual pero operativamente evidencian que hace falta mayor nivel de concientización en los procesos al considerar que es adecuado el nivel de transparencia que se adquiere al desarrollar adecuadamente el proceso de gobierno electrónico; los demás elementos requieren aun de ser trabajados; lo cual supone una desviación de respuestas por ejemplo en la atención al vecino donde al parecer falta sensibilizar sobre la implicancia directa de un adecuado gobierno electrónico con dicha actividad de atención al usuario.

Resultados en la dimensión externa: promoción de la participación vecinal y promoción de la participación ciudadana

Tabla 6 Percepción que los trabajadores de la MDJLO asignan a la externa: promoción de la participación vecinal y promoción de la participación ciudadana

Percepción de los trabajadores según indicadores dimensionales	Frecuencia de respuestas		
	Adecuado	No adecuado	Total
PARTICIPACIÓN VECINAL: Promoción de la participación vecinal a través de los medios tecnológicos	26	20	46
PARTICIPACIÓN VECINAL: Participación vecinal efectiva a través de los medios tecnológicos	22	24	46
PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Promoción de la participación ciudadana para el próximo presupuesto participativo para diversos procesos.	20	26	46
PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Participación ciudadana efectiva para el próximo presupuesto participativo para diversos procesos.	24	22	46

Fuente: instrumento de entrevista aplicado a los sujetos, diciembre 2019.

Por lo tanto tabla 6 nos muestra la Percepción que los trabajadores de la MDJLO asignan a la externa: promoción de la participación vecinal y en cuanto a los procesos de promoción de la participación ciudadana; y los respectivos indicadores de la dimensión externa tanto en evidencia teórica como efectiva así ante el indicador que pertenece a la dimensión PARTICIPACIÓN VECINAL que es una promoción por medio de procesos tecnológicos de la comunidad en los servicios ediles, se pudo evidenciar que 26 trabajadores lo consideraban adecuado y 20 como inadecuado; pero ante el indicador de la dimensión PARTICIPACIÓN VECINAL: donde se aprecia el uso de medios tecnológicos que garanticen la participación vecinal efectiva a, se observó que 22 de los trabajadores consideraban adecuado este proceso y 24 trabajadores lo consideraban inadecuado.

Ante el indicador de la dimensión PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Promoción de la participación ciudadana para el próximo presupuesto participativo para diversos

procesos, se evidencio que 20 trabajadores lo consideraban adecuado en cambio 26 lo consideraban inadecuado, por último, ante el indicador de la dimensión PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Participación ciudadana efectiva para el próximo prepuesto participativo para diversos procesos, se pudo observar que 24 trabajadores lo consideraban adecuado y 22 consideran inadecuado este proceso.

Es evidente la diferencia de percepción entre la participación vecinal con la participación ciudadana en cuanto a los niveles de aceptación de cómo el proceso se lleva a cabo en la MDJLO; y el gobierno electrónico efectivo es fiel reflejo por tanto de estos procesos. Es decir, si se perciben bien es porque realmente tiene un impacto bueno en el contexto de estudio.

3.2. Discusión de resultados

En cuanto al diseño del contenido que puede considerar parte estructural importante del gobierno electrónico y por donde circulan sus dos grandes dimensiones: lo interno y lo externo esta se encuentra centrada en el usuario que maneja por interfaz el portal, este portal presenta servicios de información relacionados con diversos trámites vinculando las autoridades e Internet con las necesidades del cliente; esto se aprecia en los conceptos brindados por los trabajadores de la MDJLO al momento de identificar su nivel de conocimientos esto constituiría un marco importante para hacer mejora continua de la interacción entre el gobierno electrónico y sus ciudadanos; coincidiendo esto con algunas investigaciones relacionadas (Sandoval, 2008).

Al momento de valorar las preguntas ¿Sabe de la existencia de una modernización de los procesos de gestión en el país incluso a nivel edil?, ¿Sabe qué significa Gobierno Abierto?, ¿Sabe qué significa Gobierno Electrónico? Y ¿Sabe qué significa Articulación Interinstitucional? Se tuvo en cuenta el rol importante que tiene la sensibilización y concientización en el personal de la MDJLO esto se sustentó en las interacciones que se manifiestan con variables moderadoras y moduladoras de este proceso como son las variables contextuales y las variables de comportamiento; donde la percepción del sujeto al ambiente que le rodea pues pone en marcha una dinámica de actuación que permite una asimilación real y planteamiento acabado de los resultados

concretos a nivel de esta aplicación que en si es una reforma de la gestión pública orientada a un área de servicio importante.

Es en gran medida clave aclarar que el medio es clave para el diseño, implementación y evaluación de procesos en el marco de una política de procesos por resultados, logrando de esta manera cumplir con los objetivos y alcanzar metas trazadas; lo cual coincide plenamente con algunas investigaciones (Gómez, 2013).

En cuanto al nivel de disposición se asume que a nivel de Dimensión Interna el hecho de gestionar electrónicamente brinda un halo de transparencia donde la rendición de cuentas que realizan los funcionarios de la MDJLO; coligado con procesos de dimensión externa como la participación ciudadana; tienden a mejorar la capacidad de respuesta de la gestión institucional para reconvertirse en una gestión abierta, la cual ha sido reconocida por los trabajadores en la Tabla 2; esto pues permite un trabajo conjunto entre el sector público y otras áreas donde se opere la generación de servicios públicos; esta necesidad de empoderamiento que transita desde la sensibilización, pasa por la concientización y se decanta en la acción es satisfecha un vínculo entre sus componentes; esto ha sido comprobado por otros trabajos (Daniel, 2015) donde se enfoca las actividades propias de un adecuado gobierno electrónico; en la MDJLO este proceso está en etapa de concientización aunque su infraestructura es articulada.

A nivel dimensional externo se ha podido corroborar que los desafíos basados del uso correcto de la Gestión Tecnológica son necesarios para construir una nación la cual debe priorizar en la toma de decisiones al usuario edil. Esto con un único medio que es el más globalizador y de más alto impacto como es la Tecnología de Información y Comunicación aplicada al Gobierno Electrónico; como afirman algunas investigaciones (Meza, 2014) y que al ver la tabla 4 donde la participación ciudadana y vecinal son la clave para comprender que tan vinculado esta este proceso con el concepto de ciudadano a medida de este avance tal como se muestra en algunos trabajos revisados (Valle y Veliz, 2015) que coinciden con los resultados a nivel de la tendencia de los usuarios a utilizar herramientas de gestión electrónica para efectivizar trámites y transacciones con las organizaciones estatales, así como la necesaria importancia de que los

usuarios valoran en términos de calidad de servicio la atención recibida por parte de la MDJLO.

3.3. Aporte práctico

La presente investigación brinda como aporte práctico los siguientes lineamientos a tomar en cuenta de acuerdo al tercer objetivo de nuestra investigación, tomando en cuenta la definición de que los servicios públicos relacionados con la informática y el internet deben tener clara la misión de ser de mucha utilidad para brindar efectividad y transparentación a los procesos ediles. (Criado, Ramilo y Cardona, 2010).

En base a la definición presentada y a los resultados obtenidos se proponen los siguientes lineamientos a medida que su implementación en la MDJLO sea progresiva:

Lineamiento 1: Generar un plan de sensibilización – concientización que parta desde la Unidad de Gobierno Electrónico (la cual debe ser generada para mantener y dar servicio operativo a la Gestión Electrónica Municipal); la cual debe ser agresiva hasta lograr que los colaboradores a la par que internalizan los conceptos de gobierno electrónico; los pongan en práctica adquiriendo visibilidad de proceso.

Lineamiento 2: Organizar los algoritmos procedimentales del Gobierno Electrónico por medio de Manuales Operativos de Usuario donde especifique las fichas técnicas a emplear para acceder a los tramites más importantes y atención al usuario y el seguimiento del mismo, puesto que la calidad edil de servicio podrá ser parametrizada de modo más sencillo.

Lineamiento 3: Promover la dimensión externa con la participación vecinal y ciudadana mediante estrategias de aproximación al gobierno electrónico bajo medidas de transparentación de la información, lo cual asegurara un efecto contundente de legalización y lucha frontal contra la corrupción; aplicando siempre a los indicadores de efectividad o de facto.

Lineamiento 4: Promover la dimensión interna bajo la parametrización del servicio público de calidad y el mejoramiento continuo de procesos (empleando las bases de la mejora continua de Deming); esto fortalecerá de manera muy eficaz el Gobierno Electrónico de la MDJLO puesto que le proveerá de las herramientas al

efectivizarse un reglamento específico para su aplicación; el cual debe estar ligado al Manual de Perfiles de Puestos – MPP y ROF del municipio.

Lineamiento 5: Se debe fortalecer el gobierno electrónico por medio de la estrategia centrado en la gestión edil por resultados, de esta manera el presupuesto definido para el mantenimiento operativo del Sistema de Gestión Electrónica Municipal, estará supeditada a los cambios específicos en pro de la mejora continua; porque como ya se aclaró oportunamente una de las mayores aspiraciones de la gestión municipal es la satisfacción de los usuarios.

El investigador, es consciente que al cumplir con los lineamientos propuestos (lo afirma por ser trabajador nombrado de la MDJLO) los niveles de logro de la gestión municipal mejorarán porque estarán anclados a un eficiente gobierno electrónico; transparente, robusto, libre de corrupción; es por eso imperiosa la necesidad de fortalecer el futuro institucional aquí y ahora con el soporte tecnológico.

IV. - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

1. Se identificó las características del gobierno electrónico de la administración edil, durante el periodo 2019; la cual presento una sensibilización adecuada en los conceptos referentes al gobierno electrónico; mostrando una percepción referente a las dimensiones interna y externa como procesos adecuados; pero no

contundentemente por lo que se asume la necesidad de generar lineamientos de política necesarios para una mejora continua.

2. Se aplicó la instrumentación adecuada para caracterizar del gobierno electrónico de la administración edil, empleando una “Lista de cotejo para el cumplimiento de objetivos del gobierno electrónico de la MDJLO” que incluyó un cuestionario preliminar sobre el nivel de conocimientos sobre el Gobierno Electrónico de la MDJLO y una lista de cotejo para indicar si los trabajadores consideraban adecuado o no los indicadores de cada dimensión estudiada.

3. Se han propuesto 5 lineamientos de política a implementar una mejora del gobierno electrónico para la administración pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, los cuales se centran en sensibilización, concientización, empoderamiento de las dimensiones.

4. Se concluye que el gobierno electrónico de la administración pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, durante el periodo 2019 ha presentado poca efectividad por lo que se sugiere plantear lineamientos de política para implementar una mejora continua.

4.2. Recomendaciones

1. A los futuros investigadores profundizar en la temática de mejora continua del Gobierno Electrónico Municipal, con la finalidad de implementar y dar más eficiencia a la instrumentación empleada en el presente trabajo.

2. A la entidad edil se sugiere implemente de manera urgente los 5 lineamientos propuestos en el presente trabajo, articulándolos con los instrumentos de gestión municipal.

V. - REFERENCIAS

- 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.
- 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).

- 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.
- 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).
- 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/egovernment
- Díaz. A. (2010), construcción de instrumentos de investigación y medición estadística. Huancayo, Perú Gráfica Obregón
- Frías-Navarro, D. (2014). Apuntes de SPSS. Valencia, España: Universidad de Valencia. Recuperado de: <http://www.uv.es/~friasnav/ApuntesSPSS>
- 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)
- Hernández R., Fernández C. & Baptista M. (2019). Metodología de la investigación (8a 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).
- 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).
- 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. (2006). Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico. Resolución Ministerial N° 274- 2006-Pcm. Lima, Perú
- Ramírez, J. M. (2015). Modelos de participación ciudadana. Una propuesta integradora. (Disertación doctoral, universidad de Carlos III de Madrid).
- Salinas, P. (2012) Metodología de la investigación científica (1a ed.) Mérida, Venezuela: Universidad de Los Andes.
- 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.

ANEXOS

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE
¿Será efectivo el gobierno electrónico de la administración pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2019?	<p>Determinar en qué medida ha sido efectivo el gobierno electrónico de la administración pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, durante el periodo 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar a nivel línea de base las características del gobierno electrónico de la administración pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, durante el periodo 2019.</p> <p>Aplicar la instrumentación adecuada para caracterizar del gobierno electrónico de la administración pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, durante el periodo 2019.</p> <p>Proponer los lineamientos de política a implementar una mejora del gobierno electrónico para la administración pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.</p>	<p>H1: El gobierno electrónico de la administración pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo durante el periodo 2019 presenta una adecuada efectividad.</p> <p>Ho: El gobierno electrónico de la administración pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo durante el periodo 2019 no presenta una adecuada efectividad.</p>	Gobierno Electrónico

Instrumento

Fue aplicado de manera virtual mediante google form

ENCUESTA

El objetivo de esta encuesta es identificar el nivel de conocimiento o grado de involucramiento en el funcionamiento de la institución en cuanto a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, orientada a mejorar el modelo de gestión y los servicios brindados a los ciudadanos. La información recogida será empleada para fines académicos, le recordamos que este estudio es confidencial y completamente anónimo.

Rango de edades *

- 20 a 29
- 30 a 39
- 40 a 49
- 50 a 59
- 60 a 69

Género *

- M
- F

¿Órgano Institucional donde labora actualmente? *

- Alcaldía
- Órgano de Control Institucional
- Procuraduría Pública Municipal
- Gerencia Municipal
- Secretaría General
- Oficina de Trámite Documentario y Orientación al Ciudadano
- Oficina de Archivo y Acceso Documentario
- Imagen Institucional y Acceso a la Información Pública
- Gerencia de Administración y Finanzas
- Sub Gerencia de Logística
- Oficina de Almacén General
- Unidad de Control Patrimonial
- Sub Gerencia de Tesorería
- Sub Gerencia de Contabilidad

Estudios *

- Secundaria Completa
- Universitario
- Técnico
- Pedagógico
- Ninguno

Título Profesional *

- Universitario
- Técnico
- Pedagógico
- Ninguno

Estudios de Post Grado *

- Maestría
- Doctorado
- Ninguno

Grado Académico *

- Bachiller
- Magíster
- Doctor
- Ninguno

¿Sabe de la existencia de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en el Perú? *

- Sí
- No
- Poco

¿Sabe qué significa Gobierno Abierto? *

- Sí
- No
- Poco

¿Sabe qué significa Gobierno Electrónico? *

- Sí
- No
- Poco

¿Sabe qué significa Articulación Interinstitucional? *

- Sí
- No
- Poco

¿Sabe usted si se está implementando políticas de Gobierno Abierto en su institución? *

- Sí
- No
- Poco

¿Sabe qué significa Articulación Interinstitucional? *

- Sí
- No
- Poco

¿Sabe usted si se está implementando políticas de Gobierno Abierto en su institución? *

- Sí
- No
- Poco

¿Sabe usted si se está implementando políticas de Gobierno Electrónico en su institución? *

- Sí
- No
- Poco

¿Sabe usted si se está implementando políticas de Articulación Interinstitucional en su institución? *

- Sí
- No
- Poco

Enviar

Validación del cuestionario

Matriz instrumental

Certificado de validez de contenido

Nº	ÍTEMS DE VALIDACIÓN	EN INICIO		EN PROCESO		LOGRADO		PUNTAJE
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN INTERNA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Ofrecer servicios públicos de forma eficiente, simple, oportuna, a bajo coste, garantizando probidad y transparencia en cada acción estatal.							
2	Mejoramiento de los procesos de gestión interna mediante la reducción de los tiempos de tramitación de los expedientes lo que conllevará a una mejor atención al vecino, reduciendo los tiempos de espera tanto en línea como presenciales.							
	DIMENSIÓN EXTERNA	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Promoción de la participación vecinal a través de los medios tecnológicos (cámaras de seguridad, establecimiento de cronogramas más competitivos, creación del servicio en línea).							
4	Promoción de la participación ciudadana para el próximo presupuesto participativo para diversos procesos.							

Validez de contenido
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	DIMENSIÓN INTERNA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Ofrecer servicios públicos de forma eficiente, simple, oportuna, a bajo coste, garantizando probidad y transparencia en cada acción estatal.	x		x		x		
2	Mejoramiento de los procesos de gestión interna mediante la reducción de los tiempos de tramitación de los expedientes lo que conllevará a una mejor atención al vecino, reduciendo los tiempos de espera tanto en línea como presenciales.	x		x		x		
	DIMENSIÓN EXTERNA	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Promoción de la participación vecinal a través de los medios tecnológicos (cámaras de seguridad, establecimiento de cronogramas más	x		x		x		

	competitivos, creación del servicio en línea).			
4	Promoción de la participación ciudadana para el próximo prepuesto participativo para diversos procesos.	x	x	x

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El documento es pertinente y considero de inmediata aplicación. Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Max Alejandro Tepe Sánchez

DNI: 44919609 Especialidad del validador: Gestión Pública.

José Leonardo Ortiz 22 de abril del 2019

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN INTERNA							
1	Ofrecer servicios públicos de forma eficiente, simple, oportuna, a bajo coste, garantizando probidad y transparencia en cada acción estatal.	x		x		x		
2	Mejoramiento de los procesos de gestión interna mediante la reducción de los tiempos de tramitación de los expedientes lo que conllevará a una mejor atención al vecino, reduciendo los tiempos de espera tanto en línea como presenciales.	x		x		x		
	DIMENSIÓN EXTERNA							
3	Promoción de la participación vecinal a través de los medios tecnológicos (cámaras de seguridad, establecimiento de cronogramas más competitivos, creación	x		x		x		

	del servicio en línea).			
	Promoción de la	x	x	x
	participación ciudadana			
4	para el próximo			
	prepuesto participativo			
	para diversos procesos.			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El documento es pertinente y considero de inmediata aplicación.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Rosa Eliana Adrianzen Guerrero DNI: 17635222

Especialidad del validador: Tecnología de Información y Comunicaciones

José Leonardo Ortiz 22 de abril del 2019

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4			
	DIMENSIÓN INTERNA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Ofrecer servicios públicos de forma eficiente, simple, oportuna, a bajo coste, garantizando probidad y transparencia en cada acción estatal.	x		x		x		
2	Mejoramiento de los procesos de gestión interna mediante la reducción de los tiempos de tramitación de los expedientes lo que conllevará a una mejor atención al vecino, reduciendo los tiempos de espera tanto en línea como presenciales.	x		x		x		
	DIMENSIÓN EXTERNA	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Promoción de la participación vecinal a través de los medios tecnológicos (cámaras de seguridad, establecimiento de cronogramas más	x		x		x		

	competitivos, creación del servicio en línea).			
4	Promoción de la participación ciudadana para el próximo presupuesto participativo para diversos procesos.	x	x	x

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El documento es pertinente y considero de inmediata aplicación.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Nauca Torres Enrique Santos DNI: 41657065

Especialidad del validador:

Sistema de Gestión de Calidad, Investigación cuantitativa en las ciencias sociales y administrativas y en Métodos cuantitativos aplicativos a la Investigación administrativa.

José Leonardo Ortiz 22 de abril del 2019

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Firma del Experto

Carta de autorización

CONSENTIMIENTO INFORMADO

JAZMINE AMÉRICA SALAZAR SOPLAPUCO

En calidad de: GERENTE DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ.

En este procedimiento se le entrevistara y preguntara sobre temas relacionados con la tesis de Administración pública: *EFECTIVIDAD DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2019*

Se tomará previo análisis de sus antecedentes, sus datos laborales, luego brindará información sobre su experiencia con relación al manejo e implementación del Gobierno Electrónico en la MJLO.

Entiendo todo lo arriba escrito y también comprendemos que si decidimos no realizar participación en la investigación o retirarnos en cualquier etapa de la misma será por nuestra voluntad.

Para lo cual damos nuestro consentimiento informado.

Fecha: José Leonardo Ortiz, 15 de julio del 2021.

 Municipalidad Distrital de José L. Ortiz
Gerencia de Gestión de Recursos Humanos

Abog. Jazmine América Salazar Soplapuco
GERENTE CG. RR. HH.

Resolución de proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0620-FACEM-USS-2021

Pimentel, 20 de julio de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0030-2021/EAP-USS de fecha 19/07/2021, y el proveído del Decano de la FACEM de fecha 19/07/2021, y:

CONSIDERANDO:

Que, la constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que "Cada Universidad es autónoma en su régimen normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios Estatutos en el marco de la constitución y las leyes"

Que acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, la autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la constitución política del estado y de ley Universitaria N° 30220

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/DP-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Que, según Oficio N°0030-2021/EAP-USS de fecha 19/07/2021, la Directora de la Escuela Profesional de Administración Pública, Mg. Carla Angélica Reyes Reyes, solicita actualización por caducidad, del título de proyecto de tesis del egresado Rojas Palacios Luis Eden, aprobado con Resolución N°1453-FACEM-USS-2012.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR, la actualización por caducidad, del título de proyecto de tesis del egresado Rojas Palacios Luis Eden, de la Escuela Profesional de Administración Pública, según el cuadro adjunto.

N°	AUTOR	TÍTULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1.	ROJAS PALACIOS, LUIS EDEN	EFFECTIVIDAD DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(a)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

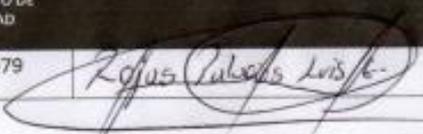
Pimentel, 21 de septiembre de 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

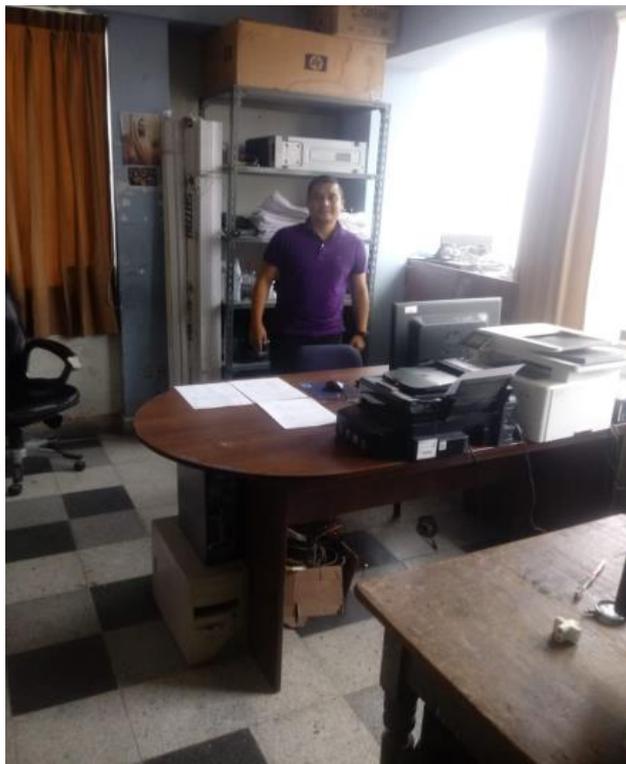
El suscrito: LUIS EDEN ROJAS PALACIOS con DNI N° 41612079. En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: "EFECTIVIDAD DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2019", presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Lic. en Administración Pública, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
LUIS EDEN ROJAS PALACIOS	41612079	

Fotos



Reporte Turnitin

"EFECTIVIDAD DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2019"

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

3%

2

www.munichiclayo.gob.pe

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

www.fundacionrescate.cl

Fuente de Internet

<1%

5

tesis.pucp.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

6

www.anticorrupcion.gov.ar

Fuente de Internet

<1%

7

Críticas e atuantes ciências sociais e humanas em saúde na América Latina, 2012.

Publicación

<1%

tc.gob.pe

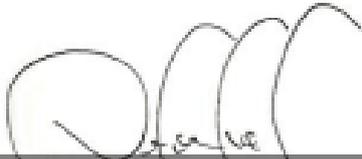
ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración - Administración Pública y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0620-FACEM-USS-2021, presentado por el/la Bachiller, **Rojas Palacios Luis Eden**, con su tesis Titulada: **"EFECTIVIDAD DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2019"**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **8%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 22 de setiembre de 2021



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.