



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la
Municipalidad Provincial de Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Ydrogo Diaz Miguel Angel (ORCID: 0000-0002-7763-2351)

ASESORA:

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia (ORCID: 0000-0001-6260-9960)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas**

Chiclayo - Perú

2019

Dedicatoria

A mis padres por su apoyo incondicional para llegar a ser un buen profesional. A mis hijas, Sylvana y Adriana, porque ellas son el motivo para seguir adelante.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la vida y salud que me brinda día a día. Y un agradecimiento a mi gran amigo Marco Carrasco.

Página del Jurado



DICTAMEN DE SUTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: MIGUEL ANGEL YDROGO DIAZ

Para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MARCO DEL DISEÑO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE

Fecha: 27 diciembre del 2019

Hora: 8:00 p m

JURADOS:

PRESIDENTE : Dr. Víctor Augusto Gonzales Soto

Firma: 

SECRETARIO : Dr. Aurelio Ruiz Pérez

Firma: 

VOCAL : Mg. Flor Delicia Heredia Llatas

Firma: 

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... APROBAR POR UNANIMIDAD

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre la tesis:

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador

Declaratoria de autenticidad

Yo **Miguel Angel Ydrogo Diaz**, estudiante del **Programa de Maestría en Gestión Pública**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 44370148, con la tesis titulada "Participación Ciudadana en el Marco del Diseño de la Política de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2018.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada: es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no ha sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse las faltas de: fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.



MIGUEL ANGEL YDROGO DIAZ

DNI 44370148

Chiclayo 05 de enero del 2020

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	17
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	17
2.2 Variables, operacionalización.....	18
2.3 Población y muestra.....	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
2.5. Procedimiento.....	20
2.6. Método de análisis de datos.....	20
2.7. Aspectos éticos.....	21
III. RESULTADOS.....	22
3.1 Resultados.....	22
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES.....	36
VI. RECOMENDACIONES.....	37
VII. PROPUESTA.....	38
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	48
Cuestionario: Dirigido a los conciudadanos de la MPL.....	48
Propuesta de un modelo de participación ciudadana.....	52
Autorización para el desarrollo de la tesis.....	59
Autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	60
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	61
Reporte turnitin.....	62
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	63

Índice de tablas

Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad relacionados con la participación ciudadana y gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2018.....	22
Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad relacionados con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2018.....	22
Tabla 3. Los enfoques para la definición del GE.....	54
Tabla 4. Comparación de los ámbitos del GE en la región y la MPL.....	57

Índice de figuras

Figura 1. Participa de la información que brinda la municipalidad sobre las actividades que realiza para beneficio de la comuna en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.....	23
Figura 2. La municipalidad brinda información a los ciudadanos sobre la gestión por intermedio de los medios de comunicación en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.	24
Figura 3. Hace uso del portal web de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.....	24
Figura 4. Qué información es lo que consulta en el portal web en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.....	25
Figura 5. Que aplicaciones hace uso con mayor frecuencia en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.	25
Figura 6. Qué trámites y servicios le gustaría encontrar en el portal web en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.....	26
Figura 7. Conoce que significa el termino gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.	26
Figura 8. Qué imagen tiene sobre la gestión que se viene desarrollando en la municipalidad a nivel de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.	27
Figura 9. Considera que el uso del gobierno electrónico podría aportar con la celeridad para la realización de trámites en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.....	27
Figura 10. El gobierno electrónico aporta con una mayor eficiencia y eficacia para el uso de los recursos en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.....	28
Figura 11. Participa activamente en los eventos organizados por el gobierno municipal dentro de su comunidad.....	28
Figura 12. Modelo de participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Lambayeque, 2018.....	38
Figura 13. Fases de la propuesta.....	39
Figura 14: El ciudadano es el centro y fin del gobierno electrónico.....	53
Figura 15: visión sobre gobierno electrónico.....	58

RESUMEN

El presente estudio titulado participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2018. Tuvo como objetivo proponer un modelo de participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2018. Se desarrolló en el enfoque mixto con un diseño de triangulación concurrente de tipo proyectivo, con una población de servidores públicos de 650 y el total de usuarios de la Municipalidad Provincial de Lambayeque trabajando con una muestra de 170 servidores y 120 usuarios. Obteniendo como resultados que la mayoría de los encuestados son reacios a utilizar los medios electrónicos, no confían en su eficiencia; están acostumbrados a realizar sus actividades de la manera tradicional; sin embargo, como ya se ha demostrado en la parte teórica y en otros estudios realizados; la potencialidad de hacer uso de los medios digitales es inmensa y a la vez constituye un menor gasto de inversión y posibilita una mayor participación de la población. En consecuencia, se concluye que el modelo de gestión electrónica que se establece para la MPL implica una estrategia política con el gobierno como actor principal, aunque se prevén interacciones y beneficios para los actores (MPL y usuarios). Finalmente se recomienda que se debe realizar la aplicación modelo de participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Palabras clave: Participación ciudadana, gobierno electrónico, política, servidor público.

ABSTRACT

The present study entitled citizen participation in the framework of the design of the e-government policy of the Provincial Municipality of Lambayeque, 2018. Its objective was to model the participation of the citizen in the framework of the design of the e-government policy of the Provincial Municipality of Lambayeque, 2018. This is a combined approach for a design of projective type concurrent triangulation, with a public servant population of 650 and the total users of the Provincial Municipality of Lambayeque working with a sample of 170 servers and 120 users. Obtaining as results that most of the respondents are reactors to use electronic media, do not trust in their efficiency; they are used to doing their activities in the traditional way; however, as has already been demonstrated in the theoretical part and in other studies carried out; The potential to make use of digital media is immense and from time to time a lower investment cost and allows a greater participation of the population. Consequently, it is concluded that the electronic management model established for the MPL implies a political strategy with the government as the main actor, although interactions and benefits for the actors (MPL and users) are foreseen. Finally, it is recommended that the application of the citizen be carried out within the framework of the design of the electronic government policy of the Provincial Municipality of Lambayeque.

Keywords: Citizen participation, Electronic Government, Politics, Public Server.

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio busca desarrollar una propuesta que incorpore el compromiso ciudadano en la gestión de una administración, integral e inclusiva, en el ayuntamiento de la provincia de Lambayeque. Específicamente, pretende que los ciudadanos participen de las propuestas de implementación, evaluación y monitoreo del uso de un moderno soporte tecnológico en la primera institución democrática de atención y relación con los ciudadanos, tal y como se constituye y entiende a una municipalidad o gobierno local. La concreción de esta iniciativa busca redundar en los procesos de atención diversos que se brinda a los usuarios en cuanto a oportunidad, calidad y eficacia. Además, debe ser en primer paso para lograr también optimizar los sistemas de transparencia y rendición de cuentas, participación vecinal y de colaboración con los ciudadanos y diferentes actores sociales e institucionales que puedan aprovechar los frutos de los usos de la TICs en el ayuntamiento de la provincia de Lambayeque.

La propuesta de referencia demuestra la incorporación de las municipalidades a la era digital, porque los tiempos actuales lo demandan y porque es la obligación de los ayuntamientos brindar los mejores servicios públicos a los ciudadanos que la sustentan con el pago de sus tributos y dinámicas económicas locales. Es imposible concebir un gobierno local prescindiendo de la digitalización y uso de tecnología inteligente para atender las necesidades de sus usuarios y generar confianza y transparencia en cuanto a los procesos inherentes a la gestión pública municipal.

Para ello, esta propuesta revisó y recopiló aportes teóricos que sostienen la importancia de los conceptos de participación ciudadana y gobiernos electrónicos en la gestión pública moderna. En tal sentido, se busca contribuir al surgimiento de mayores estudios e investigaciones en la región y el país, que, a partir de la reflexión y análisis científico, puedan constituir modelos de gestión electrónica, que, puestos en marcha, sean permanentemente sometidos a las consideraciones de la mejora continua de la calidad.

Esta tesis está distribuida en los apartados siguientes:

En primer lugar, se presenta la realidad problemática desde la óptica del contexto internacional, nacional y local, se citan trabajos anteriores, temas relacionados a las teorías, la formulación del problema de estudio y también se expone la relevancia, social y metodológica que justifica el planteamiento de la propuesta. El segundo apartado, corresponde a la metodología aplicada. En tercer lugar, se exponen los resultados de la investigación. El cuarto apartado, despliega la discusión en base a trabajos previos y a teorías relacionadas al tema. El quinto y sexto apartado, contienen las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se plantea la propuesta.

A nivel mundial el desarrollo de gobiernos electrónicos es una tendencia en países, que se viene replicando en América Latina y el Caribe con resultados satisfactorios garantizando la interoperabilidad. La ONU se pronunció en el 2018 en la Encuesta de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas resaltando a los 10 países con mayor adelanto en la implementación de gobiernos electrónicos ellos fueron Dinamarca, Corea del Sur, Reino Unido, Estados Unidos, Singapur, Noruega, Canadá, Suecia, Australia y Finlandia (Organización de las Naciones Unidas, 2018). Tener un gobierno municipal de gestión electrónica, se define como un modelo de administración pública provincial o local que hace uso de las TIC. En tal sentido el trabajo institucional en el sector público a través del uso de estas herramientas pretende la mejora y optimización del servicio al usuario (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo [CLAD], 2018), implementando sistemas informáticos que permitan la comunicación eficaz, portal institucional que aporte una ventana a los usuarios y sistemas de video vigilancia con aplicaciones integradas a un botón de pánico. La modernización del gobierno busca el desarrollo del respeto hacia los ciudadanos reforzando los principios institucionales y constitucionales que dirigen la gestión pública (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2019). Empero el modelo digital que la institución implemente, así como el nivel en que se encuentra, se ven directamente influenciadas por concepciones previas de la propia institución, políticas y acciones (Organización de las Naciones Unidas, 2019).

En el Perú, la normativa vigente, la Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento (Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, 2003) son la base para entender el desarrollo del modelo de gobierno electrónico. Además, el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros (Decreto Supremo N° 042-2018-PCM, 2018), establece como función de la ONGEI coordinar el desarrollo del gobierno electrónico. Además, la OEFA aprueba el Plan de Gobierno Digital 2019 - 2022 (OEFA, 2019).

El gobierno de la MPL no ha implementado correctamente el gobierno electrónico. La principal necesidad se encuentra en la carencia de ética en la transparencia de gestión por este motivo no existe actualizaciones publicadas con toda la información pertinente. Lo que dificulta el cumplimiento de la Ley de Transparencia del Perú. Otra necesidad que se puede encontrar es la falta de un responsable con conocimiento técnico para actualizar la página web. El portal web no representa una ventana integrada para el ciudadano común debido a su compleja configuración Impidiendo la integración de nuevos ciudadanos al e-gobierno.

Teniendo conocimiento sobre los acontecimientos dados se pueden indagar más sobre investigaciones que se muestran a continuación:

Lizardo (2018) realizó una exploración correlativa - comparativa titulada “Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción”. Su trabajo pretendió alcanzar a los diferentes países de América Latina. Específicamente, buscó identificar la relación que existe entre el nivel de desarrollo del Gobierno con la valoración de corrupción que tienen los ciudadanos. El análisis y procesamiento de la información le permitió concluir que si un país en Latinoamérica implementa y desarrolla el gobierno electrónico al nivel máximo alcanzable (se mide en una escala de 0 a 1), disminuiría la percepción de corrupción que tiene la ciudadanía en 2.68 puntos (en base a la escala del 0 al 10). Aplicando la regla de tres, cada punto del CPI se obtiene por el incremento de 0.3731 puntos en EGDI.

Ruiz (2017) en su estudio titulado “Gobierno electrónico, estrategias y prácticas para una administración pública orientada por la transparencia: caso colombiano” (p.1). se buscó “estudiar las formas de transparencia, prácticas inherentes al e-gobierno; y gestión de la información pública, tomando como base los países con bajo índice de corrupción, a fin de ser aplicado al contexto” (p.16). el resultado obtenido fue que los descalabros económicos que se han presentado, no solo en el país, sino en el mundo entero, se han debido a la falta de efectividad de las Instituciones estatales al momento de realizar sus labores, de los funcionarios al momento de la toma de decisiones y la falta de mecanismos normativos que regulen cada actividad colombiana.

Flores (2017) en su estudio denominado “oportunidades del gobierno electrónico en Chile y el Salvador durante el período 2010-2015”. Buscó mejorar la capacidad de respuesta, la eficiencia la accesibilidad y la transparencia en la oferta de servicios a los ciudadanos, eso significa, recurrir a la utilización de ordenadores de última generación y de científicidad exclusiva para generar servicios en línea en procura de la simplificación de trámites y gestiones administrativas. El análisis pormenorizado de la información, le permitió llegar a la conclusión que el esfuerzo para modernizar la norma jurídica actual permitirá regular de manera eficiente el comercio electrónico; esto redundará en la superación de cualquier duda o incertidumbre en el medio tecnológico.

Chucuya (2017) presenta su exploración científica denominada “modelo de gobierno electrónico para la administración municipal de la provincia de Chucuito Juli – 2016” (p.1). Toda vez que se buscaba optimizar la gestión pública y mejorar la calidad de la administración de la municipalidad de referencia. Para lograr su objetivo, trabajó en la utilización de variadas técnicas para la recolección de datos y también historias que contribuyeron a definir correctamente la funcionalidad y propósito de la sugerencia formal de gestión sustentado en modernas tecnologías.

Por su parte, el investigador Fernández (2017) estudió el “Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016”. Pretendió establecer la relación existente entre el gobierno electrónico y participación ciudadana. La

comprensión de los resultados luego del análisis de la información lo llevaron a identificar la existencia de relación entre el gobierno electrónico y participación ciudadana evidenciada en un coeficiente de correlación de $r=, 276$, con una $p=0.000$ ($p< .05$). Además, se confirma que esta relación es significativa.

Martel (2018) en su exploración “Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018” (p.1), se ocupó de determinar las diferencias que existen en la aplicación de gobierno electrónico sobre los deberes del personal. Obtuvo como resultado que existen diferencias en el nivel de gobierno electrónico sobre las funciones del personal del departamento de referencia. ($p < .05$) y U de Mann Whitney es de 799,500.

Las teorías relacionadas con el gobierno electrónico que ayudan a incrementar la efectividad de la participación ciudadana, se detallan:

La perspectiva que integra al ciudadano y su compromiso es implícita a la iniciativa de Gobierno Electrónico. Se ha estudiado que los conocimientos de GE son diversos y se adaptan a las singularidades del órgano estatal. Los múltiples conceptos al respecto con sus modos y fortalezas cimentan la práctica de GE teniendo en cuenta que esta ente de gubernamental es el actor principal para consigo mismo, pese a la notabilidad de las relaciones que se forjan en su entorno de la institución estatal; por otro parte, los conceptos que se amplían del GE hacia el protagonismo del poblador, requieren de la praxis del GE, actividades como la reproducción de áreas de participación ciudadana, que se les consienta a practicar con más consideración sobre lo gubernamental. Lo realmente importante del GE es que contiene el perfeccionamiento de 01 “ruta” de cinco segmentos, en la que la quinta es autodenominada genéricamente de cooperación. Sin embargo, algunas definiciones no dan la importancia a esta etapa final y sustentan que la ejecución de las cuatro etapas.

(OEA | Secretaría de Asuntos Políticos., 2019) referencia las siguientes dimensiones como parte del gobierno electrónico:

- **Presencia**

Primigenio estadio donde el gobierno es partícipe del internet mediante la pregonación de sitios o portales electrónicos. En este nivel los organismos presentan información básica de forma rápida y directa. No se observa una importante interacción con ciudadanos y otras organizaciones debido a que la información imposibilita la interacción (www.agesic.gub.uy).

- **Interacción**

Esta segunda etapa posibilita la comunicación de forma más directa entre los ciudadanos y los organismos. Estos proporcionan información y están listos para atender comentarios que cimienten una comunicación con el ciudadano vía correo electrónico, remisión de formularios y opiniones.

- **Transacción**

La etapa de transacción permite que la población geste, monitoree y concluya cualquier trámite online, sin acudir físicamente a la institución. Los sitios web están potenciados y resueltos para ofertar trámites y servicios complementarios a la atención “cara a cara”.

Esta evolución se produce por el denominado envión tecnológico que promueve mejoras en las agencias. Los proyectos de GE gobierno electrónico adelantan hasta esta etapa sin la creación de sinergias entre instituciones, ya que le compete a la automatización de las actividades que se desarrollan de forma independiente y cuentan con el ciudadano para un rol de correa de transmisión con las organizaciones.

- **Transformación**

Aquí se produce lo que se denomina una envión cultural, el reto mayor implica una redefinición de los servicios ofrecidos y del funcionamiento de los mismos, se debe forjar una integración sólida entre agencias propias del gobierno y los estamentos de nivel regional, el sector privado, los organismos no gubernamentales y el ciudadano, permitiendo servicios individualizados.

• Participación democrática

Se refiere el estado más sofisticado de las iniciativas virtuales con las que cuenta la gestión, integra las interacciones con empresas, ciudadanos y otras administraciones. El gobierno refuerza la toma de decisiones consensuadas y está decidido a integrar a la sociedad en tejido de diálogo bidireccional. Mediante la interacción fluida con blogs, foros y otros, el gobierno genera apertura activa a las opiniones y participación que son tomadas en cuenta en el proceso institucional de toma de decisiones.

Al referirse a la participación de los pobladores en el trabajo y la optimización del mismo en las comunas y entes del estado los autores (Diéguez, Gasparí, Sanches, & Schejtman, 2015) manifiestan lo siguiente:

Este tipo de interacción con la ciudadanía redundará en el aumento en la eficiencia gubernamental, gracias al acogimiento de las nuevas tecnologías allana el sendero para dotar de calidad y eficacia a la gestión pública. También permite grado de madurez o sofisticación y logra un significativo intercambio multidimensional de información y servicios. También sentencia que genera mayores niveles de participación, transparencia, ciudadanía activa y generación de los valores propios de la democracia. Es decir, son instrumentos que le dan vitalidad al empoderamiento y alcance diferencial a la sociedad la sociedad civil en razón que construye una ciudadanía con ciudadanos protagonista, informados y comprometidos. Finalmente, incrementa la efectividad en la dotación de servicios y los procesos.

Una extendida propuesta de las fases del proceso de implementación del gobierno electrónico es presentada por (Villacorta & Cáceres, 2019) los mismos que enumeran a las siguientes.

Presencia, en esta fase el ciudadano se puede informar de las acciones y servicios de ofrecer la municipalidad, los usuarios pueden, por ejemplo, descargar archivos y formularios por la gestión está capacitada y desarrolla contenido en línea y ha implementado esquemas de búsqueda básica. **Información urbana**, esta es una fase significativa del proceso donde se necesita que la gestión construya y desarrolle tecnologías avanzadas como por ejemplo el GIS (Geographic information systems). Esto podrá hacer realidad la difusión útil sobre los transportes de las ciudades y los temas vinculados a lo callejero. **Interacción:** En esta fase, se puede signar como interacción al contacto que se realiza por correo electrónico y telefonía que se convierten en formas útiles y resolutivas frente a las necesidades de los ciudadanos. **Transacción**, Incluye una interacción electrónica bidireccional entre el ciudadano y el servicio, en forma alternativa a la atención presencial en las dependencias del órgano incluye autenticación, procesamiento de formularios, etc. Y finalmente se encuentra la **democracia electrónica**, Esta fase final demuestra la evolución del gobierno electrónico en el razonamiento que se constituye en un modelo de relación virtual entre la organización estatal y la ciudadanía, también alcanza a los clientes y empresa privada demostrando una capacidad de relación horizontal Incluye servicio de participación ciudadana como foros de conversación sobre cuestiones municipales, o páginas adaptadas a discapacitados. Los ciudadanos son consultados y sus necesidades de información y opinión canalizadas. Este nivel de relación digital se traslada al proceso de cuentas públicas y manejo de gasto público, mismo que es inmediato y claro.

Por su parte (Diéguez, Gasparí, Sanches, & Schejtman, 2015) manifiestan:

Esta interacción más cercana entre gobierno y población ayuda a mejorar la gobernabilidad. En segundo lugar, señala que es una piedra angular en la dotación de calidad relativa a la provisión de bienes y servicios públicos. Resalta por su lado, que esta fractura institucional renueva los sistemas de gestión en la medida que dinamiza la actividad monetaria y la relación de las agencias con el sector privado. Dando por sentado que las políticas de gobierno electrónico no tienen un efecto lineal en las complejas variables económicas, sí configuran un concepto global que agiliza el logro de metas la economía a partir de la ampliación del mercado de trabajo, la evolución en tecnología, la conectividad, el incremento de inversión y la productividad, entre otros.

Como reflexión a lo mencionado en el párrafo precedente, se abstrae el GE ennoblece la administración estatal, la humaniza y hace partícipes al ciudadano a través del mejor instrumento de comunicación en esta era de la digitalización y de la información.

Es importante recoger en este estudio, lo manifestado (Divulgación dinámica, 2017) al respecto:

El accionar del ciudadano en la cosa pública se debe concebir como resultado de la búsqueda de una solución específica a un interés social comunitario. A partir del enfoque normativo, el compromiso de acción ciudadana puede reducirse a casos que demandan una respuesta, individual o colectiva, de la sociedad, a una convocatoria realizada por parte de las autoridades gubernamentales en aquellos espacios institucionales que estas designan o crean para el efecto. En el sistema democrático actual, eventualmente, parte de la sociedad es quien posee la tan ansiada representatividad, solo algunos se sienten escuchados y la gran mayoría se percibe marginal con respecto a las medulares decisiones de gestión que regirán el desarrollo o fracaso de los distritos, provincias gobiernos regionales y el país mismo. La propuesta digital combina la lógica de representación tradicional con la modernidad del uso de tecnologías de vanguardia.

Otra propuesta merecedora de análisis es la que pregona (Díaz M. , 2019) al referirse a las dimensiones de la participación ciudadana, bajo su reflexión académica y científica considera que son las siguientes:

La participación informativa. Está caracterizada por una saludable información entre la autoridad y la ciudadanía, se aprecia acceso documentario para el ciudadano y una comunicación integral. Los ciudadanos dominan los aplicaciones y procesos las normativas de gestión con los que se les gobierna. Se configura un trabajo de comparación recíproca.

La participación consultiva y propositiva. Este tipo de compromiso ciudadano apertura los escenarios de consulta a los pobladores, para su valiosa contribución con iniciativas de la gestión que requieren sus consideraciones y perspectivas.

La participación resolutive. Los pobladores son los que deciden con determinación y libertad, van más lejos del albedrío del gobernante, trabajando en cumplimientos de las normas mediante escenarios como consultas ciudadanas, referéndums y plebiscitos.

La participación ejecutora. Los ciudadanos, mediante las ya conocidas diferentes formas de organización, intervienen en la administración local en problemáticas concretas: ejecución conjunta de obras o coadministración espacios públicos y de servicios municipales, aportando con recursos materiales y económicos.

La participación contralora. En este tipo de participación se prioriza la necesidad y el derecho que tiene el ciudadano de poseer información completa y verás de las acciones que realiza la administración estatal de su jurisdicción o país. A este nivel se implica a la ciudadanía para que de manera vigilante pueda intervenir en las acciones de gobierno con el propósito de asegurar el buen uso de los recursos y el respeto a las normas vigentes. Entre muchas medidas controladoras, en esta etapa, se suele recurrir a la política de acceso a la información pública.

De lo expuesto, se entiende que los gobiernos electrónicos y la participación ciudadana constituyen un cuerpo teórico en construcción. En ese sentido, para efectos de operatividad del programa de referencia, se sugiere los componentes siguientes de la participación ciudadana:

Participación: Se refiere a la convocatoria, sensibilización, capacitación e incorporación de los ciudadanos individuales u organizados de manera transversal en el progreso de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Interacción: Hace referencia a la retroalimentación entre la institución y la comunidad a lo largo del tránsito hacia el gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Rol de los ciudadanos. Dimensión que acompaña en el proceso de implementación del gobierno electrónico valorando la participación individual, vecinal, institucional y organización civil.

Grado de participación. Aquella donde la municipalidad acompaña a la ciudadanía, dispersa o institucionalizada, para que transite desde la participación informativa, hasta la participación contralora.

Bajo esa premisa, la propuesta que contiene el presente documento permite al ciudadano sentirse inmerso en la optimización de los servicios y procesos de su municipalidad, resalta el valor de colaboración y consenso a partir del ejercicio de un derecho respaldado por el marco jurídico nacional y las modernas políticas sociales y pública. De ello, se asume que se puede lograr un ciudadano que fortalezca su sentido de pertenencia y participación que se puede desplazar y diferentes campos de gestión e intercambio con sus autoridades para solucionar creativamente las grandes tareas pendientes en la vida social, cultural, material y política de las ciudades.

Emprender el desarrollo de un sistema electrónico de gobierno ha de valorar las características del contexto político, social y el siempre importante estado de la economía, en el que los problemas a solucionar son de mucha interdependencia y complejidad, los límites en el accionar en el sector público/privado no están suficientemente definidos y existe una creciente interdependencia organizacional. Frente a ese escenario, los gobiernos están invitados a basar su gestión no solamente en el autoritarismo y la punición sanción; sino también, en la cooperación y acuerdos entre una variopinta cantidad de actores a lo largo del proceso de implementación y desarrollo de las decisiones públicas.

A propósito de esta aseveración, nace un estilo de gobierno novel, diferente del enfoque de supervisión jerárquica y destacado por un alto grado de interacción y cooperación entre el estado y los actores no estatales al interno de andamiajes de decisión mixta entre lo privado y lo público. Este modelo ha sido nombrado ‘governance’.

La incursión del enfoque de la Gobernanza Pública o gobernanza, regido por criterios de eficacia y eficiencia, se nutre gracias a la inclusión de razonamientos para la acción orientadas a elevar la potencia de intercambio y cooperación en empleados públicos con los demás agentes público-privados. Al trabajador del estado se le asignan obligaciones capitales en tres niveles de acción; el normativo, donde se genera la necesidad de apertura de un gran debate relativo a los valores de configuración y funciones del gobierno en el proceso decisivo para el colectivo ciudadano, en las que se entrelazan el ente gubernamental propiamente dicho y los múltiples agentes de la sociedad;

el de creación de políticas públicas, donde la autoridad política y los funcionarios deberán ocuparse de considerar los diversos intereses que están comprometidos, esto incluye a los que existen con una débil nivel de representatividad social. y en la operacionalización de las políticas públicas, en donde son funciones imperativas del gestor la creatividad, innovación y experimentación a través de la inserción de especiales mecanismos cooperativos, como formas de asociación pública - privada.

La gobernanza implica una serie de consideraciones, en ese sentido los autores (Criado, Ramilo y Salvador. 2002. pg., 5-18-19) citados por (Fernandez, 2017) presentan una valiosa reflexión al respecto:

Estar capacitado para gobernar un sistema es, encontrarse definitivamente, en clara conexión con los variados procesos inherentes a la acción de gobierno/governing y a la gobernanza/governance. Sin una regulación eficaz y legal entre capacidades y necesidades no existe gobernabilidad. Ahora bien, este nivel cautelar dependerá de las estructuras de la administración y de los actores de gobierno. Las demandas y los aprendizajes se edifican socialmente y el desenlace último dependerá de la estructura orgánica sobre la que se sustenta, así como de los actores. Bajo esas consideraciones, el trabajo de gobernanza debe cumplir con dimensiones establecidas: (a) una dimensión estructural que sugiere prestar atención a los arreglos institucionales que existen en una sociedad específica, (neo institucionalismo) y (b) una dimensión dinámica o de proceso que hace referencia a los comportamientos del tejido de actores participantes (policy networks) que podrían influir negativamente a la dimensión estructural. Esto hace más sencillo focalizar la gobernanza a partir de un entendimiento tanto normativo como analítico. En la primera, la gobernanza compromete un escenario conceptual para atender los arreglos institucionales de la sociedad y la forma de gestión de los mismos por los actores más significativos; desde el enfoque normativo, la gobernanza implica el liderazgo moral de los actores para optimizar el trabajo de las estructuras institucionales observables a favor de mejorar la capacidad resolutiva referidos a las dificultades de acción colectiva.

El gobierno electrónico es implementado por los países del mundo de manera singular a su realidad, al respecto, uno de los estados que está trabajando la gobernanza electrónica (Gobierno de México, 2015) entre sus aportes tenemos:

El gobierno electrónico es la instrumentalización de la alta tecnología de información y comunicación en el trabajo cotidiano de la administración estatal, buscando conscientemente aumentar la transparencia, eficiencia y la participación ciudadana. El gobierno electrónico, a través de su enfoque innovador, sitúan a las TIC como componente apoyo; pero, además, se esfuerza vigorosamente en la consecución desarrollo de un buen nivel de gestión. La estructura de gobierno se ocupa de lograr los más altos niveles de eficiencia y eficacia en el ejercicio de la administración, el incremento en calidad de los servicios ofertados a la ciudadanía, la inclusión de más y optima información para el ejercicio de la toma de decisiones; y finalmente, la simplificación de la coordinación entre las diferentes instancias de trabajo gubernamental.

(Díaz, 2013) señala, “Desde los sistemas democráticos, la participación ciudadana es vista como un derecho humano que se conforma mediante un proceso complejo”. Esta apreciación permite sustentar a la digitalización como un escenario en el que la persona mejor siente que sus derechos son respetados, en la medida que se utiliza tecnología de última generación que agiliza la tradicional gestión y practica ciudadana. Al respecto, los estudios de Gonzales (2010) citado por (Díaz, 2013), sostienen que “La participación ciudadana, contiene derechos de involucramiento activo en diferentes instancias de gestión, política y social, se genera entonces, la necesaria integración política y social en una sana plataforma” , esto significa que la inclusión del poblador en el trabajo de políticas y mejoras de servicio, utilizando las mejores condiciones a favor de su mejor desempeño y ahorro de energías, en el momento de concretarse, verdaderamente sintoniza con su condición de ciudadano y ser humano.

Una visión que señala que el uso de las tecnologías es fundamental para mejorar la administración pública, pero, que también admite que es la puerta de entrada para aún mejores expresiones de gobierno contemporáneo, se presenta (Ríos, 2017) quien sostiene:

El gobierno electrónico es un excelente precursor de un gobierno abierto, es decir, cualquier proceso o servicio digitalizado es un aporte al gobierno digital y esto puede ser utilizado en procesos marginales y no de interés fiscalizador del ciudadano. La convocatoria a los ciudadanos permite una recolección de información de todas las índoles e intereses. Por lo tanto, se acerca a los elementos

de gobierno abierto con uso de tecnologías: Transparencia y rendición de cuentas, Participación ciudadana y colaboración con el vecino y otros actores que aprovechan las Tics.

La postura de entendimiento de Gobierno Electrónico (GE) de la Municipalidad de Provincial de Lambayeque (MPL), recoge lo planteado por (Yrivarren, 2011) “Vemos que se trata que el deber de modificar las relaciones materiales de autoridad compuestas por el principal papel que se desempeña en la administración”. dicho asunto es afín a la demostración de que las TIC son una buena ocasión para reducir la apariencia del papel en la gestión pública. La Gerente de Comunicaciones señala: “Poseemos normas de ecoeficiencia estrechamente relacionadas con el asunto de gobierno electrónico. Por ejemplo, de estas normas gubernamentales, los funcionarios ahora emplean su Tablet a fin de tener toda la documentación en las asambleas de Concejo”. Como se aprecia hay condiciones aún remotas, pero con posibilidades de potenciación para incurrir en el mundo de gestión electrónica.

El alcalde, en su participación, refiere que trata de llegar más lejos que la denominada Ecoeficiencia. Pretende alcanzar la reducción del empleo de papel que logre la rapidez y abreviatura de las tareas, que contribuya a mejorar las decisiones de la gestión por que se cuenta con información clara y electrónica de las percepciones de los trabajadores y los ciudadanos. Todo ello, asegurará en la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos. Lo que trata de mencionar el alcalde y que se halla mencionado en la Carta Municipal, es que el GE debe ser presentado por el organismo estatal en el acatamiento de sus ocupaciones, fundamentalmente en la de administrar, que como indica en otro documento de gestión, es importantemente una acción de comunicación: “La actuación del gobierno municipal tiene una forma de mantener la conversación” (Plan Estratégico de Gobierno Electrónico, 2014).

A la intervención de la autoridad edil, que muestra positivamente la visión del GE en la MPL, acontece una curiosa contestación referente esencialmente al papel: “deben recordar que, en la Biblioteca Municipal, sólo existe 01 computadora y no se desarrolló en temas de conocimientos tecnológicos”.

Diseñar el GE comienza por atender dos frentes: en un primer sector se mantiene el vínculo del GE con la preponderancia del objetivo de gobierno, eso significa que las TIC finalmente es una

ocasión para mejorar la gestión; por otro sector, el asunto se basa en la presencia de la tecnología, más que en su empleo: “solo existe 01 PC”.

Sobre lo pronunciado por el señor alcalde, se producen las intervenciones siguientes:

Funcionario: Pronuncia su consentimiento con la temática planteado, y también hace recordar a los vecinos que fueron electos demostrar servicio a las poblaciones, por lo que pide al señor alcalde que incluya en su consideración que la atención a los vecinos se realiza únicamente el día miércoles de cada semana, por lo que habría que ampliarse a todos los siete días de la semana.

Funcionario: Informa que, en el marco de la iniciación del proceso del Gobierno Electrónico, la exposición y transmisión de información le fue solicitada respecto al denodado proceso de transferencia, será remitido a quien corresponde a través de los medios electrónicos, sin utilizar papeles y tintas.

Por lo que se entiende de las intervenciones anteriores, se observa nuevamente un hecho conflictivo: el de la atención personal y la relación tradicional, ósea, presencial, y lo digital. Notemos que frente al suceso planteado por la autoridad edil de destacar en que se trasmitan en tiempo real las sesiones del concejo para ofrecer los pormenores de gestión de forma abierta y transparente, surge el encargo de que el alcalde atienda en forma personal a los pobladores, diariamente. A la consiguiente participación indica que se presentará y concederá información clara y pormenorizada, inclusive mediante los medios electrónicos. Lo mencionado deja para respuesta cuestionamientos elementales respecto de aquello que el concejo decida al abordar el GE: ¿Son estas mediaciones reflejo de lo que se aclara por tecnología, es decir, la existencia o nula presencia de computadoras, de registros electrónicos, de la coexistencia de una web? Fíjese también que en la mediación del regidor acerca de la atención personal del alcalde, comienza con el de hacer recordar a “los presentes que han sido electos para servir a los vecinos”.

Como se ha distinguido anticipadamente, la MPL asiente en la 1ra sesión concejal de la gestión la Carta Municipal de Gobierno Electrónico. La mencionada Carta, de aspecto vinculante a todos los integrantes de la municipalidad, lo conforma también la manera en que será formalizado el tema y elige una Comisión Especial de Gobierno Electrónico. Como se consiguió prestar atención en la sección anterior, la Carta sigue un objetivo político, y por eso se la define

primordialmente como una manifestación de principios; que excluye las metas a cumplir para la gestión, ni un plan de acciones o sino sobre todo los principios rectores y los conceptos que se señalan para la ejecución correspondientes.

La formulación del problema de la presente investigación fue ¿Cómo sería un modelo de participación ciudadana en el marco de diseño de política de gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Lambayeque 2018?

En consecuencia, se formuló el siguiente objetivo general: proponer un modelo de participación ciudadana en el marco de diseño de política de gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Lambayeque 2018

Finalmente, se logró el mayor objetivo a partir de los siguientes objetivos específicos: (a) diagnosticar la participación ciudadana de la municipalidad provincial de Lambayeque 2018. (b) evaluar el gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Lambayeque. (c) diseñar un modelo de participación ciudadana en el marco de diseño de política de gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Lambayeque 2018.

La hipótesis e investigación fue existe una propuesta de un modelo de participación ciudadana en el marco de diseño de política de gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Lambayeque 2018.

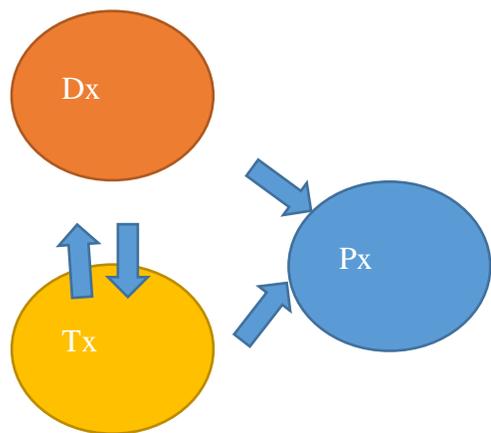
Finalmente, el estudio se justifica porque pretende superar las deficiencias de comunicación, dirección y manejo del gobierno creando un espacio para el ciudadano común y empresas en la municipalidad provincial de Lambayeque. Proponiendo un modelo de participación ciudadana en el marco de diseño de política de gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Lambayeque 2018. Esta labor se sostiene en el diagnóstico y diseño de lineamientos que permitirán iniciar la implementación del GE.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue proyectivo según Hurtado (2010) debido a que se realizó un diagnóstico de la participación ciudadana y gobierno electrónico, para luego generar una propuesta de un modelo de participación ciudadana en el marco de diseño de política de gobierno electrónico de la municipalidad provincial de la Lambayeque 2018.

El diseño de investigación fue de triangulación concurrente según Hernández, Baptista y Fernández (2014), un diseño que forma parte del enfoque mixto que permitirá la realización del diagnóstico de participación ciudadana y gobierno electrónico de manera cuantitativa y la generación cualitativa de la propuesta .de un modelo de participación ciudadana en el marco de diseño de política de gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Lambayeque 2018



Dónde:

Dx: Diagnóstico de las variables

Tx: Análisis de las teorías

Px: Propuesta

2.2 Variables, operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Técnica	Instrumento
V.I. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Participación	– Las autoridades proveen información a los ciudadanos sobre temas que ellos deciden.	Encuesta.	Cuestionario
	Interacción	– Hay retroalimentación sistemática. – Proceso formal.		
	Rol de los ciudadanos	– Modo de participación: estático o dinámico.		
	Grado de participación	– Activo. – Pasivo.		
V.D. GOBIERNO ELECTRÓNICO	Servicios públicos	– Servicios – Transparencia – Información	Encuesta	Cuestionario
	Desarrollo de la gestión interna	– Celeridad – Eficiencia – Eficacia		
	Gobernabilidad	– Buen gobierno – Modernización		

2.3 Población y muestra

Para los 650 trabajadores que es la **población** se extrajo la muestra de 170 trabajadores. En lo concerniente a la **muestra** tomada a la ciudadanía; de 320 personas diarias que acuden a la institución, se ha obtenido una cantidad de 120 usuarios participantes.

Criterios de selección

Personal actualmente laborando dentro de las instalaciones de la municipalidad provincial de Lambayeque 2018.

Personal contratado de la municipalidad provincial de Lambayeque 2018

Trabajadores que vengán laborando con una temporalidad mayor a un año de servicio

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

Técnicas: Encuesta. - Técnica donde el investigador del estudio entrega un cuestionario a los colaboradores en Municipalidad Provincial de Lambayeque para la recolección de datos (Hernández et al, 2014).

Instrumento: Cuestionario. - Instrumento integrado por interrogantes creadas para medir la participación ciudadana y gobierno electrónico para arribar a los objetivos propuestos. (Bernal, 2010).

Validación: Se recurrió al sistema de criterio de expertos (3).

Confiabilidad: El R-20 de la participación ciudadana es de 0,82 y del instrumento de gobierno electrónico es de 0,853

R-20 es una adaptación de Alfa de Cronbach que se usa para medir la fiabilidad de una variable dicotómica.

2.5. Procedimiento

Se realizó las coordinaciones previas a la realización de la encuesta con OCI y con los funcionarios a cargo de recursos humanos. Luego se realizó la entrega del cuestionario a cada servidor público para que grabará con un aspa según su concerniente opinión. Seguido, se realizó la recolección del instrumento, comprobando que este correctamente llenado para finalmente pasar la información a una base de datos que permitió el procesamiento de rigor.

2.6. Método de análisis de datos.

El procesamiento de los datos se realizó a través del software especializados SPSS originando resultados en tablas de frecuencia para luego formar en el programa de office Excel figuras de representación estadística. Finalmente, se logró resultados de acuerdo a los objetivos. Se manejó los siguientes estadísticos:

Media aritmética. Es la medida que se va a manejar para establecer el promedio de los resultados de la encuesta proporcionada (Mode, 2005):

$$\bar{x} = \sum \frac{xi}{n}$$

Moda. Es el valor que más se repite (Tamayo, 2004).

Porcentaje: Cantidad que muestra la proporcionalidad de una parte con relación al total que se repasa dividido en cien unidades (Tamayo, 2004).

2.7. Aspectos éticos

Los valores de naturaleza ética en relación a los usuarios, se aplicaron de la siguiente manera:

Voluntariedad. Es la decisión libre que constituye un consentimiento válido (Observatori de Bioètica i Dret [OBD], 1979).

Comprensión. – La importancia de la información es equivalente al contexto donde es comunicado (OBD, 1979, p. 7).

Confiabilidad. – Un estudio es confiable si los instrumentos de investigación cumplen con El alfa de Cronbach superior a 0.75 (Hernández et al. 2014).

III. RESULTADOS

3.1 Resultados

En la tabla número uno, se observa que los instrumentos diseñados para la presente investigación, gozan de un nivel de consistencia aceptable. El análisis estadístico arroja un nivel de fiabilidad de 0.820 para participación ciudadana y 0.853 para gobierno electrónico respectivamente. De donde, se afirma que los ítems tienen la capacidad para desempeñar la función para la que fueron contruidos, esta consistencia estadística es sustancial para la veracidad o profesionalismo con que se planteará el programa.

Tabla 1. *Estadísticas de fiabilidad respecto a participación ciudadana y gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2018.*

Estadísticas de fiabilidad – participación ciudadana	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.820	6
Estadísticas de fiabilidad – gobierno electrónico	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.853	8

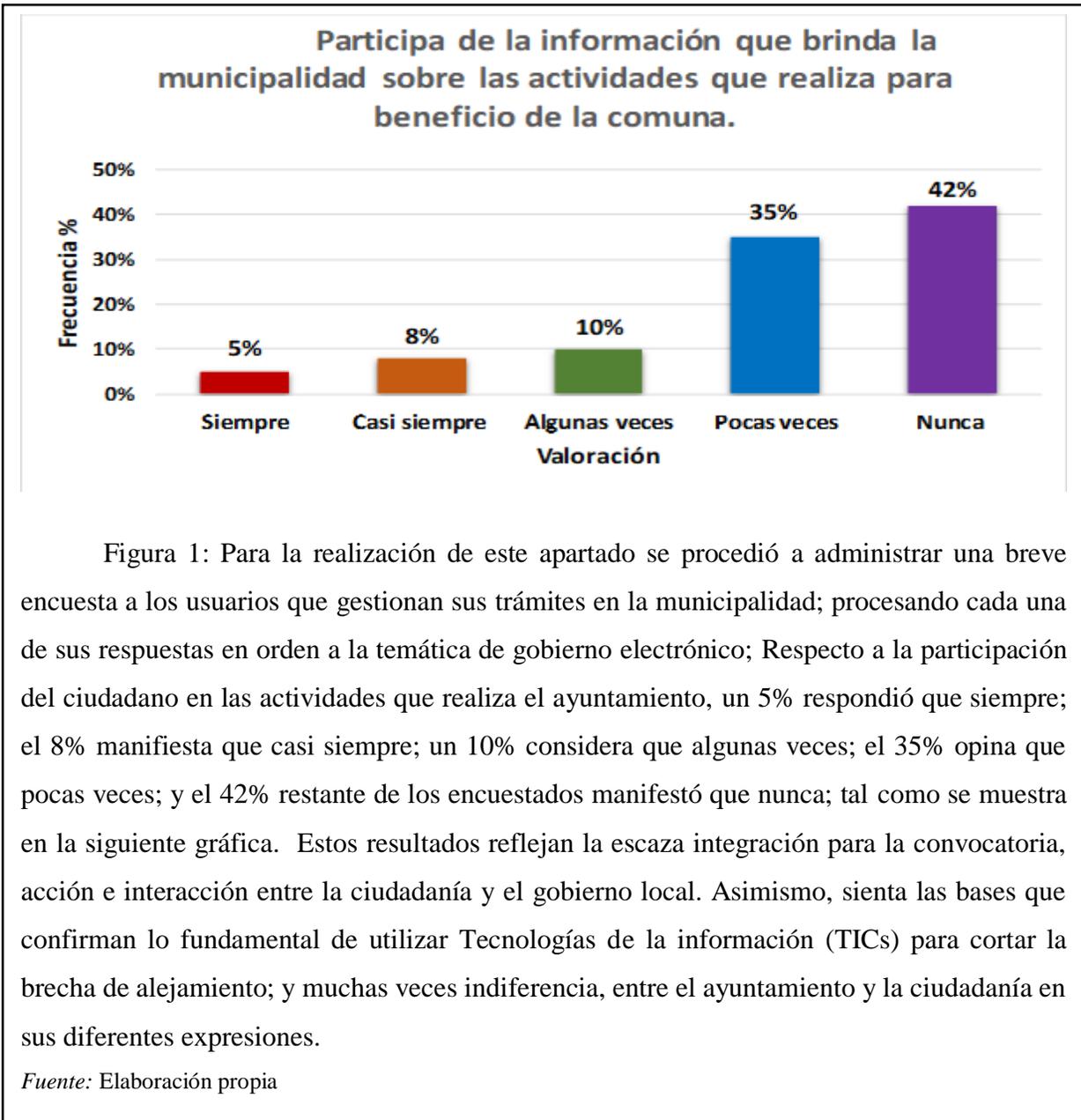
Fuente: Elaboración propia.

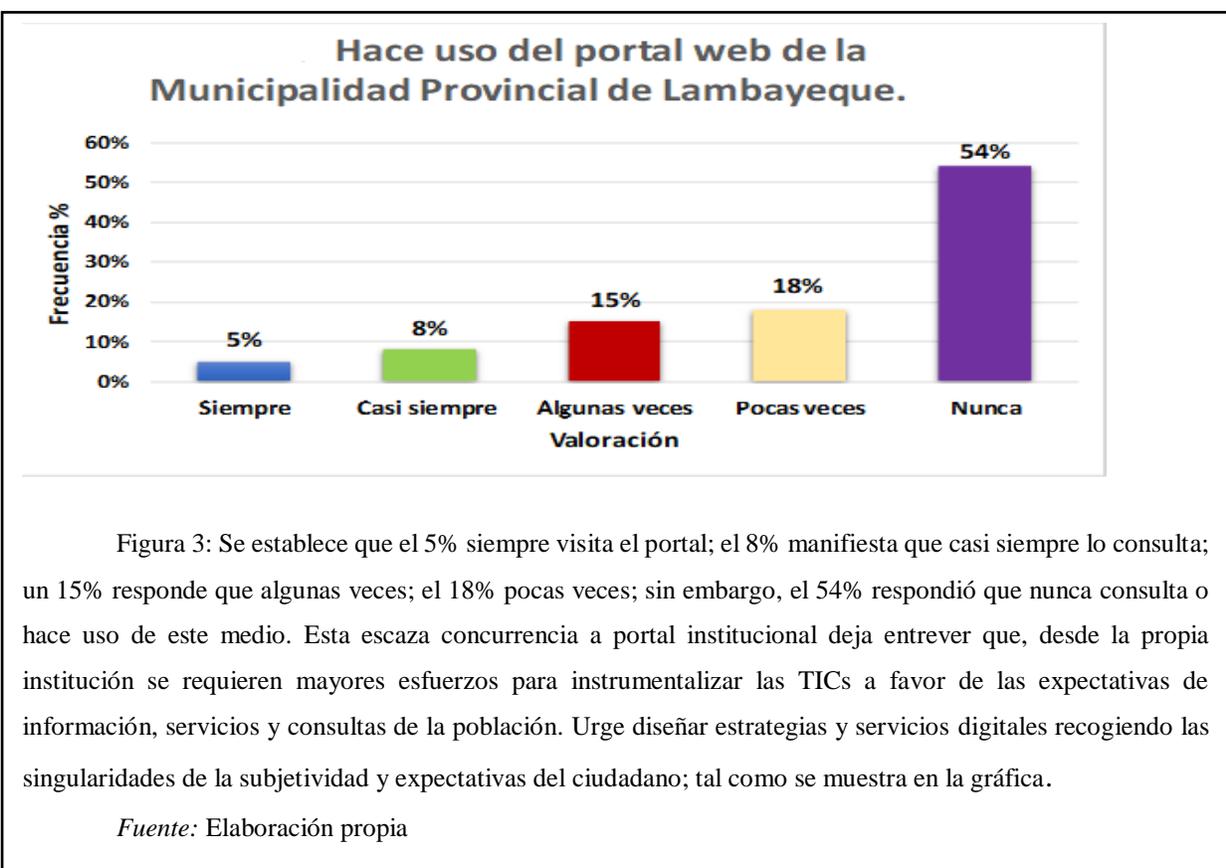
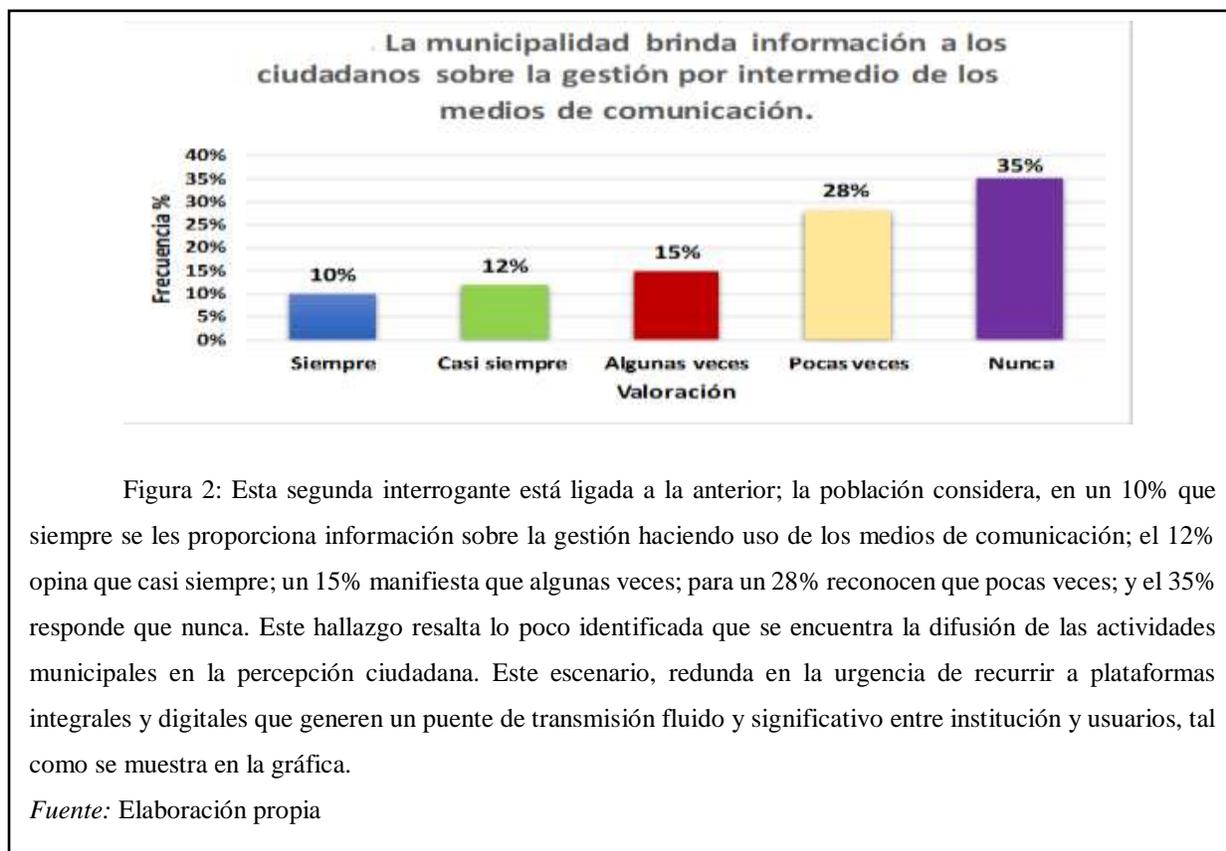
En la tabla 2, se observó que el alfa de Cronbach del instrumento participación ciudadana y gobierno electrónico se encuentra en una apreciación de excelente (0,762 a 1,000). Esto es, las dimensiones de ambas variables tienen la consistencia estadística necesaria para desempeñarse y medir el propósito para las que fueron constituidas.

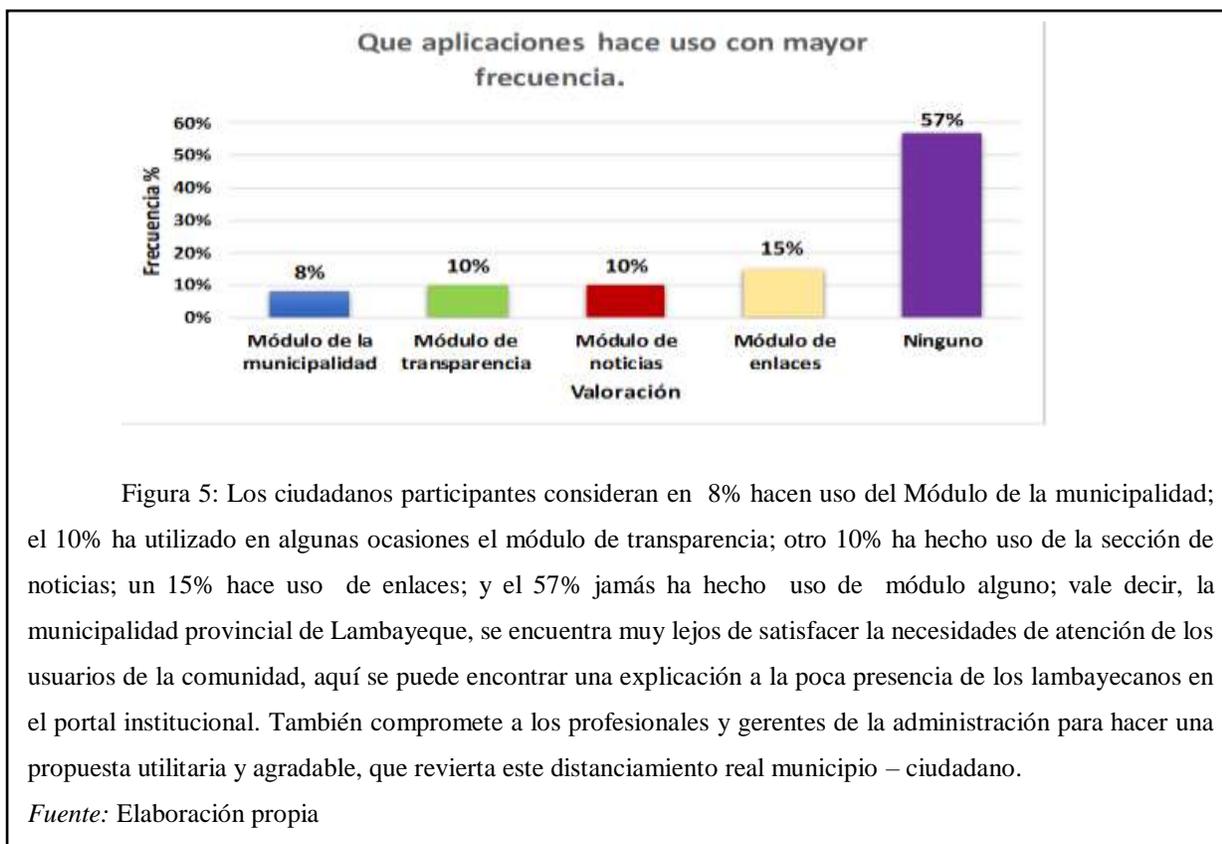
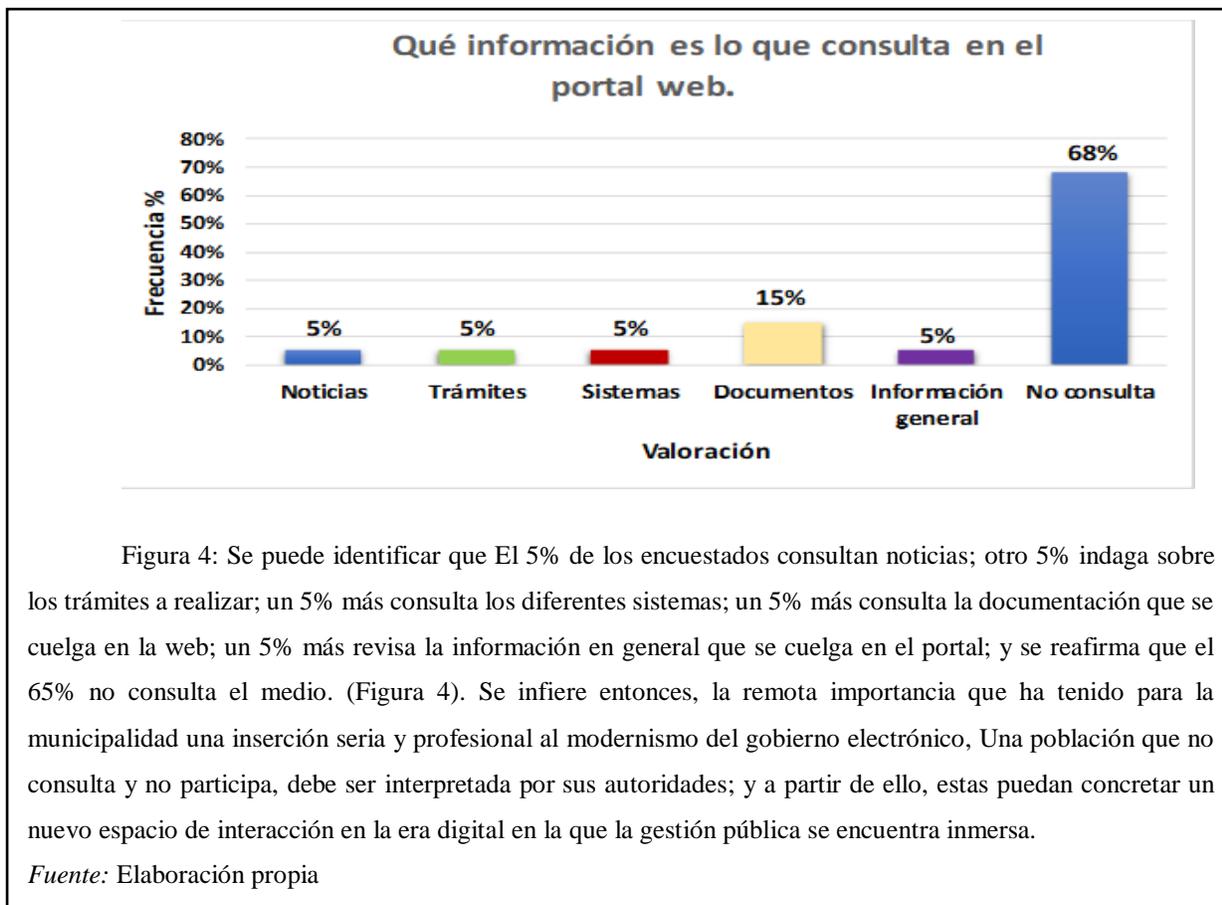
Tabla 2 *Estadísticas de fiabilidad relacionados con participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2018.*

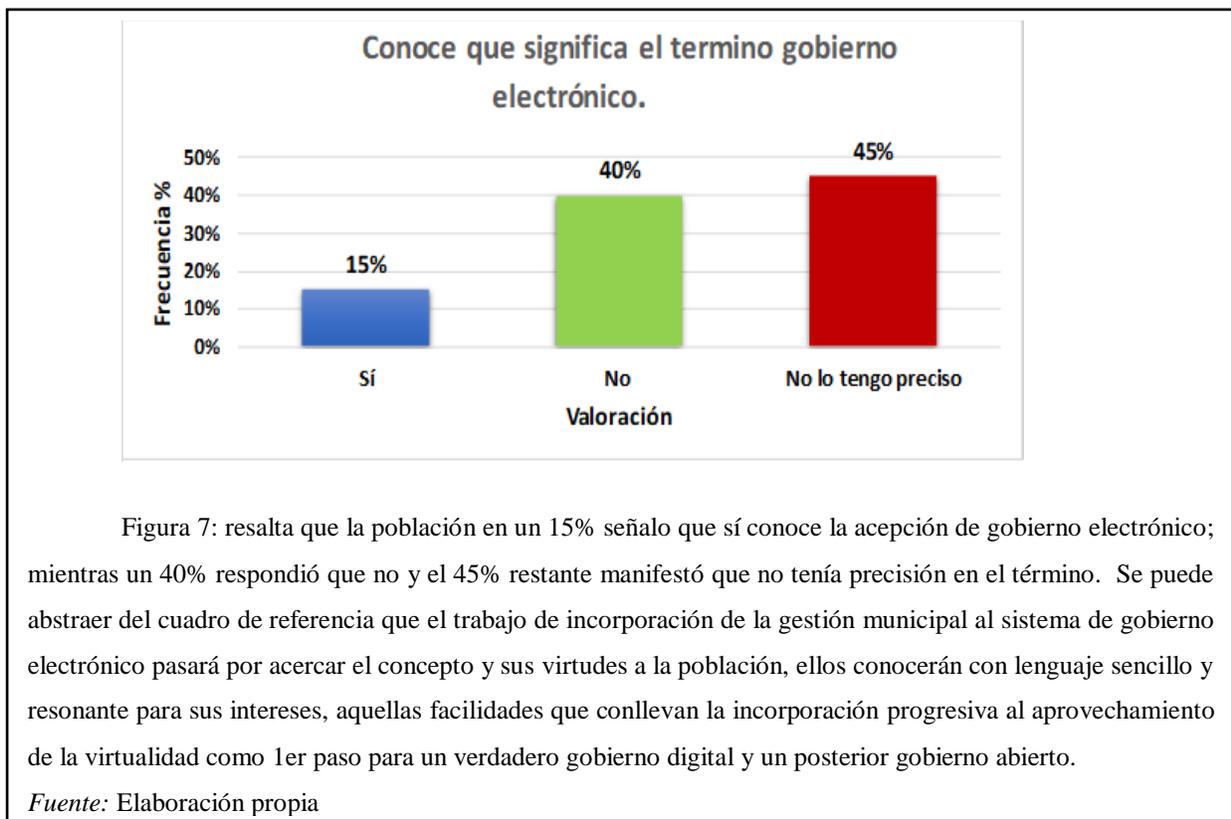
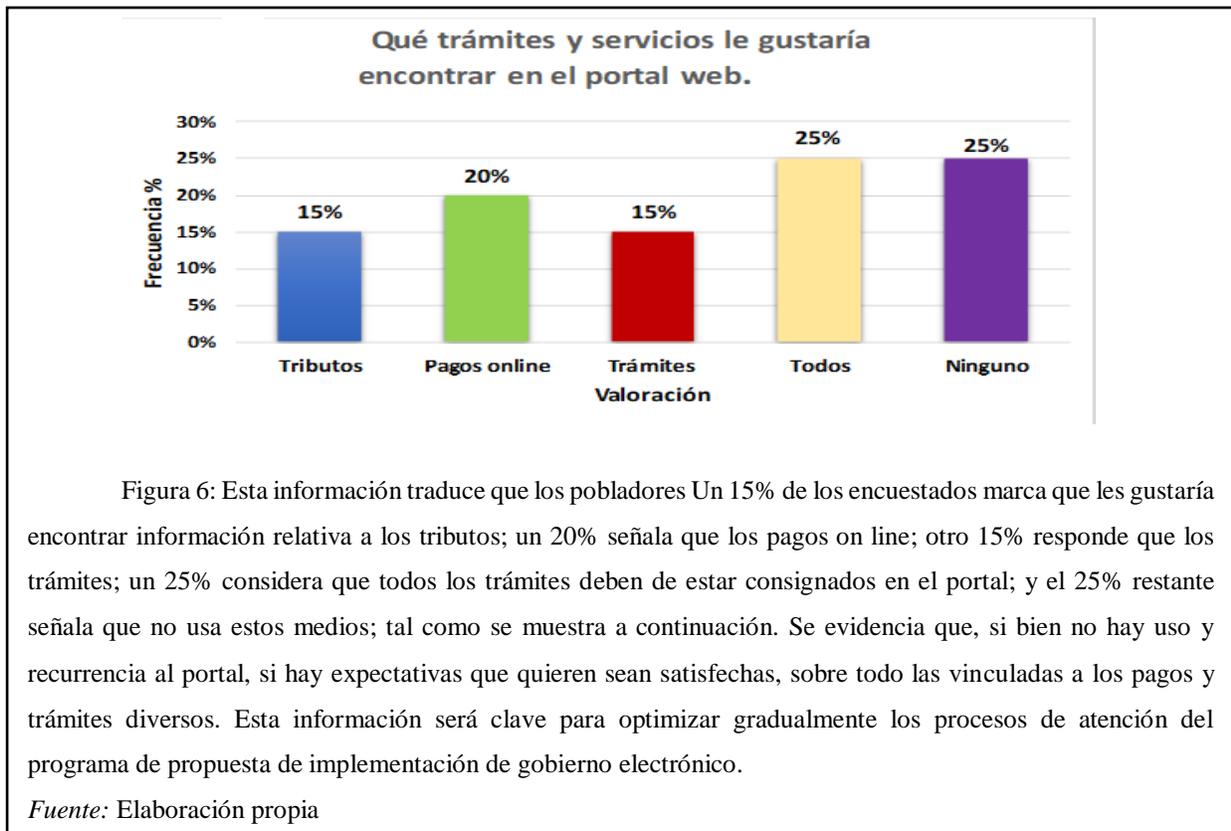
	Dimensiones	Alfa de Cronbach	N ° de elementos
Participación ciudadana	Ambiente de control	1,000	1
	Evaluación de riesgo	0, 783	2
	Actividad de control gerencial	1, 000	1
	Información y comunicación	0, 762	2
	Dimensiones	Alfa de Cronbach	N ° de elementos
Gobierno electrónico	Servicios públicos	0, 765	3
	Desarrollo de la gestión interna	0, 782	3
	Gobernabilidad	0, 776	2

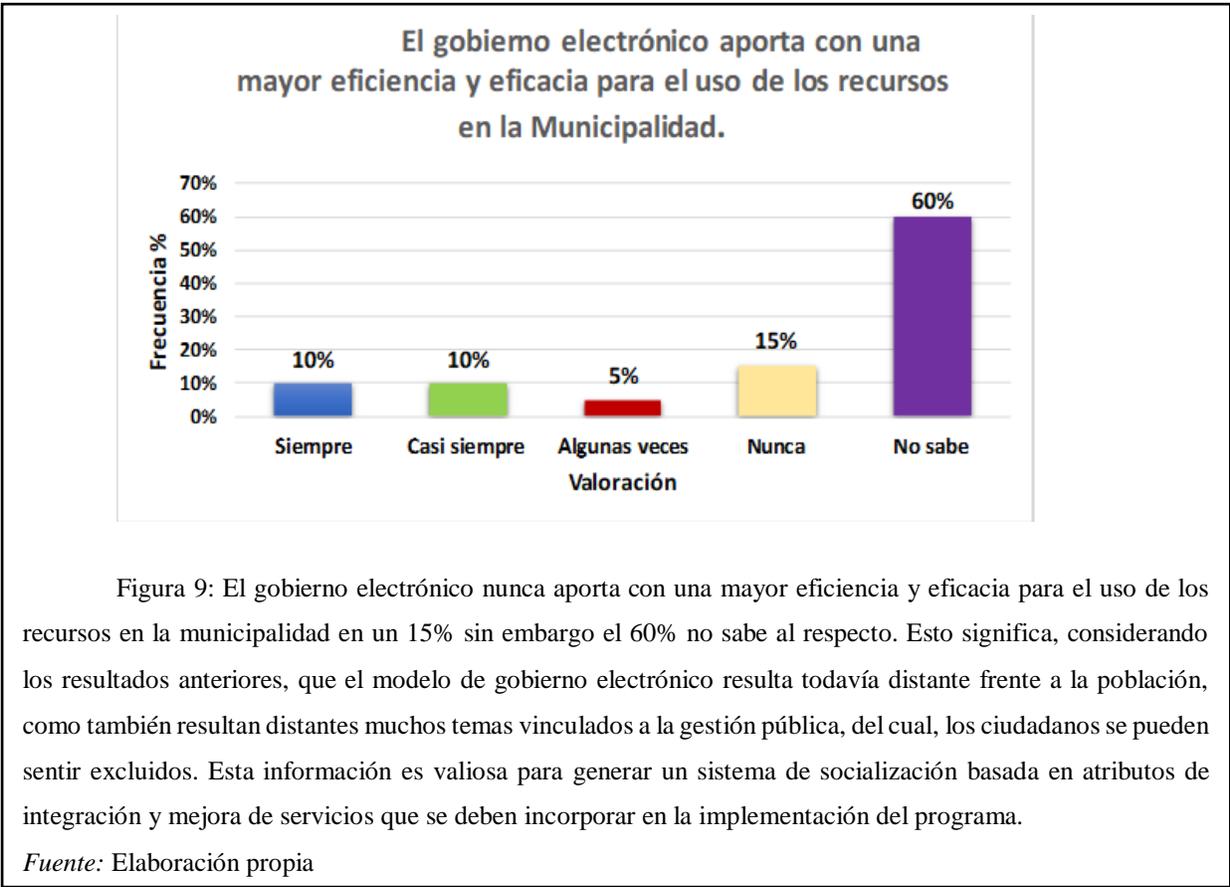
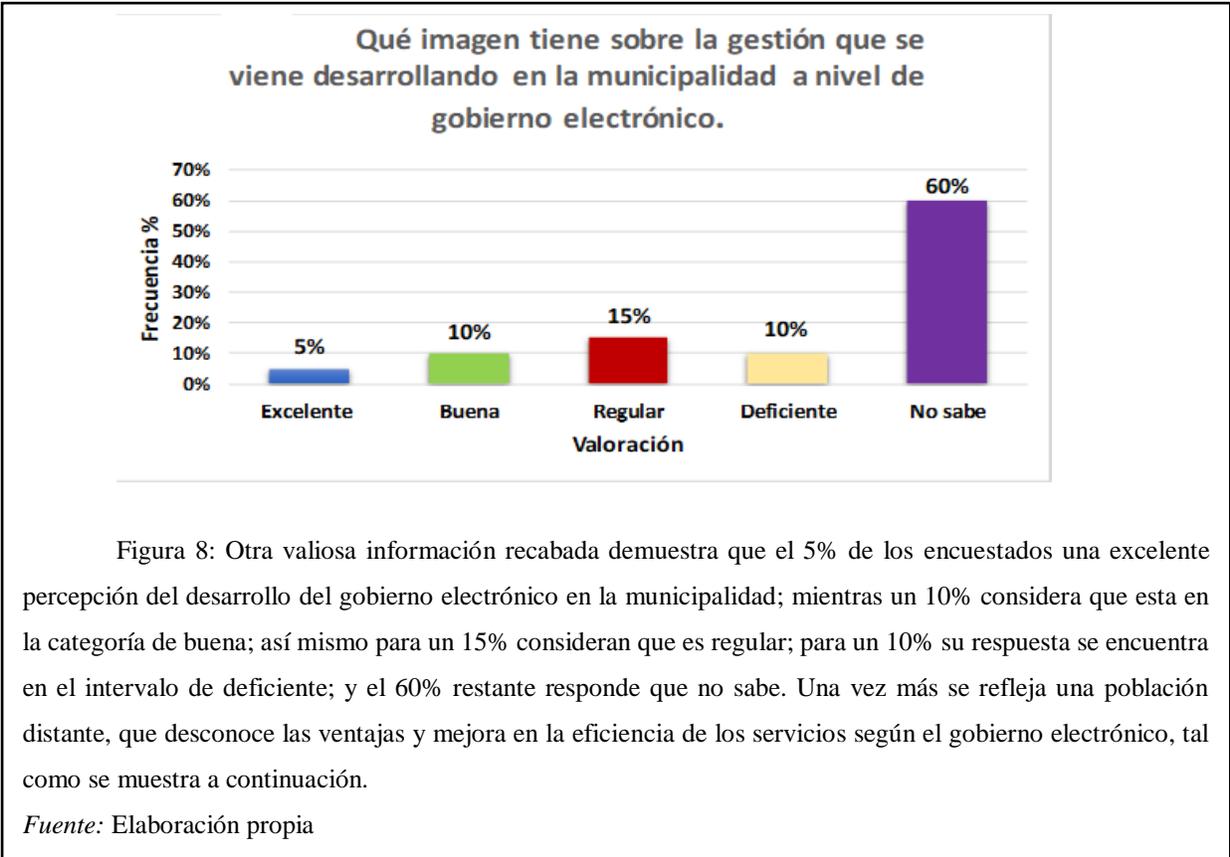
Fuente: Elaboración propia

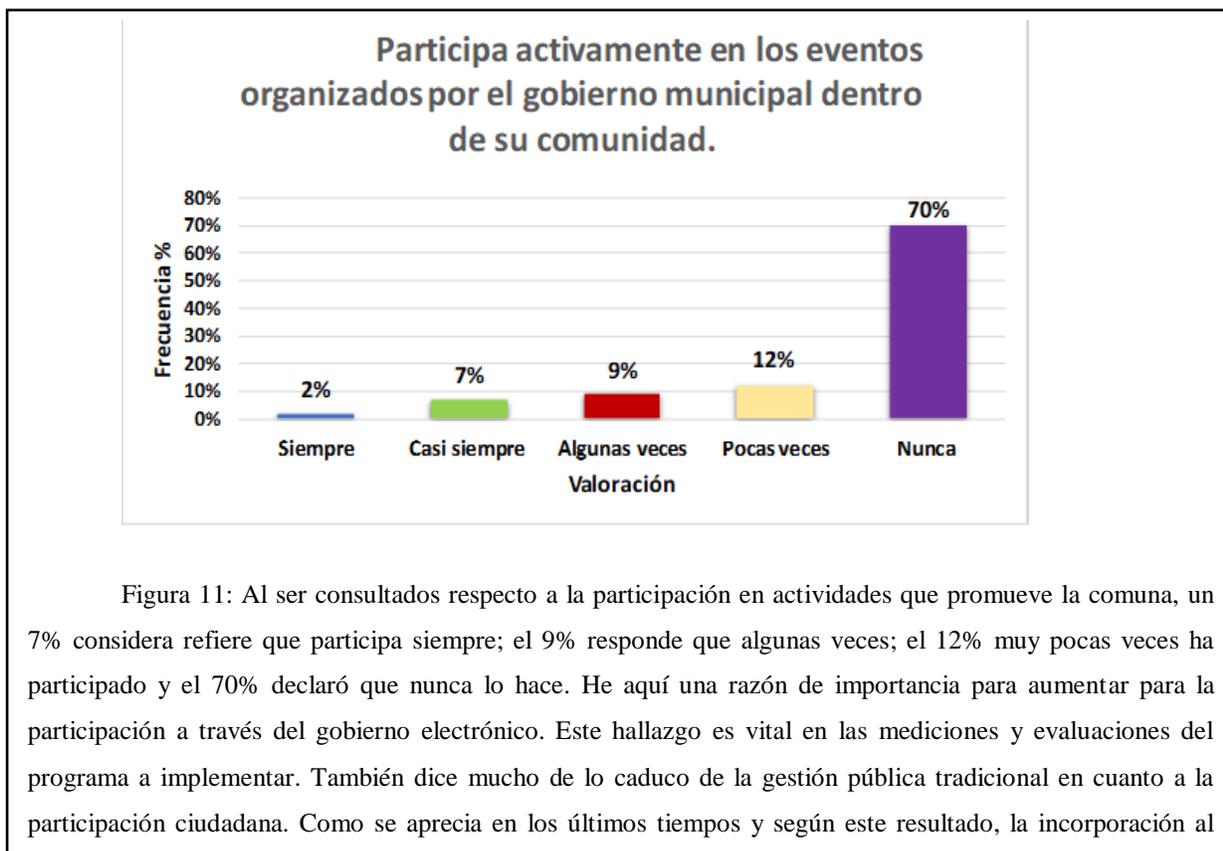
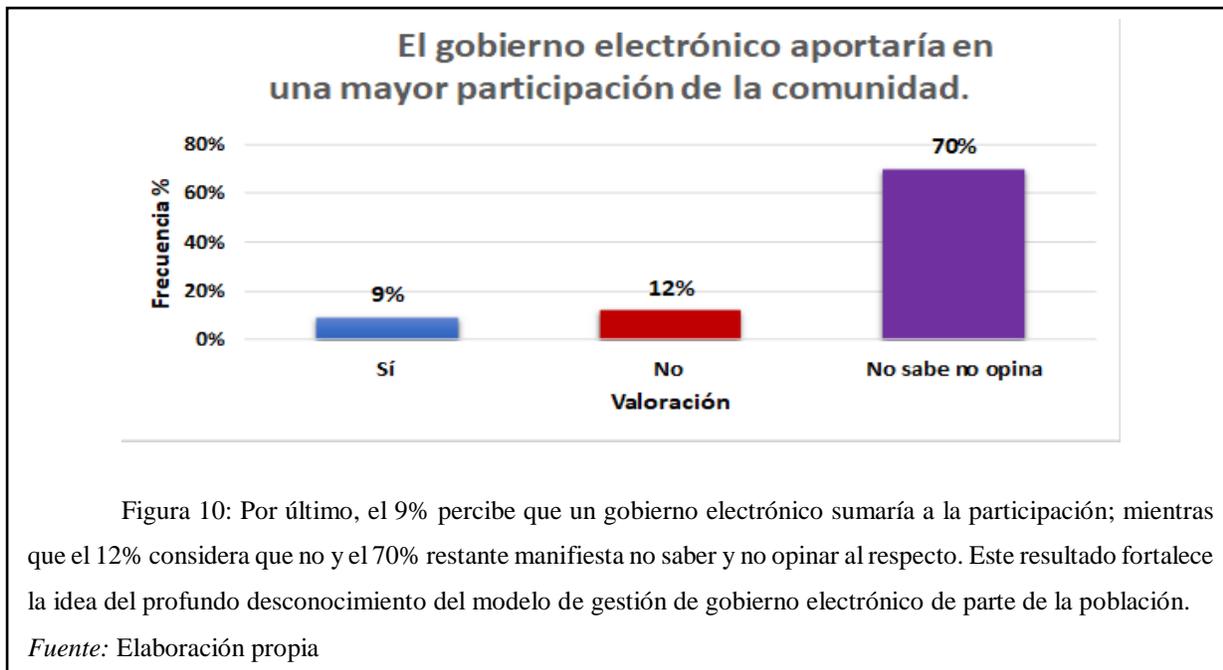












IV. DISCUSIÓN

Un resultado importante en el presente estudio es el nivel de consistencia aceptable de los ítems. El análisis estadístico arroja un nivel de fiabilidad de 0.820 para participación ciudadana y 0.853 para gobierno electrónico respectivamente. Es importante manifestar que la consistencia garantiza la calidad de los resultados, las preguntas son confiables en la medida que los que van a responder las entiendan de la misma manera. De ello, se considera científicamente útil una encuesta al producir los mismos resultados cuando se aplica, en diferentes ocasiones, a personas similares y porque tiene la importancia función en sus ítems para desempeñar la función para la que fueron contruidos. Lo que se relaciona con lo hallado por el investigador Chucuya (2017) en su propuesta denominada “modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito Juli – 2016” (p.1). para este propósito se valió de la estrategia de recolección de historias y datos que ayudaron a establecer correctamente el propósito y funcionalidad del modelo. Esto conlleva a aseverar que los instrumentos utilizados plantean un camino correcto para que puedan ser los sustentos de significancia y consistencia de la naturaleza científica del programa que se sustenta en estudio presente.

En lo relativo al nivel de participación ciudadana de la información que brinda la Municipalidad sobre las actividades que realiza, un 5% respondió que siempre; el 8% manifiesta que casi siempre; un 10% considera que algunas veces; el 35% opina que pocas veces; y el 42% restante de los encuestados manifestó que nunca; tal como se muestra en la siguiente gráfica. Estos resultados describen la escasa incorporación para la convocatoria, ejecución y comunión entre la ciudadanía y el gobierno local. Asimismo, es la piedra angular para sustentar la importancia capital que fundamente la utilización de tecnologías de la información (TICs) para hacer más partícipes y protagonistas a los ciudadanos, que en muchas oportunidades se percibe alejado y marginado de la municipalidad. Se suma a esto lo encontrado por Fernández (2017) que en su estudio en la Municipalidad de San Martín de Porres, llegó a la conclusión que efectivamente existe relación entre el gobierno electrónico y participación ciudadana se evidencia un coeficiente de correlación de $r = ,276$, con una $p = 0.000$ ($p < .05$). Este resultado es fundamental para entender y validar esta propuesta desde el punto de vista de la necesidad, pero también, desde lo estrictamente académico, en la medida que la presencia de políticas digitales en un ayuntamiento, coexiste en la misma

dirección con la participación de la ciudadanía. Refleja, además, lo imperativo de diseñar espacios de participación de los ciudadanos en la política de gobierno electrónico, para ello se puede recurrir a la progresiva incorporación del poblador en el sistema propuesto por (OEA | Secretaría de Asuntos Políticos, 2019) donde presenta un desarrollo progresivo de la participación ciudadana en la implementación del gobierno electrónico, el cual transita desde la presencia, interacción, transacción, transformación, y participación democrática. Resulta válido relacionar este hallazgo con lo propuesto por (Diéguez, Gasparí, Sanches, & Schejtman, 2015) consideran que esta innovadora forma de encuentro e intercambio con los ciudadanos reflejará un aumento en la buena práctica de servicio del municipio ya que no sólo se replantean los burocráticos procedimientos sino que la incorporación de las nuevas tecnologías redefine los flujos y procesos de gestión en suma de la concreción y simplicidad que son pilares de la administración pública. Sostiene también que los sistemas electrónicos que van sofisticándose y evolucionando demostrando intercambio recíproco y simultaneo de servicios e información, generarán altos índices de participación, transparencia, ciudadanía y promoción de los valores democráticos. Es decir, son herramientas vitales para empoderar y ampliar la sociedad civil en tanto permite la construcción de una ciudadanía más activa, informada e involucrada, así como también, un aumento de la efectividad en la provisión de servicios y en los procesos gubernamentales. Finalmente, se contribuye a la propuesta de (Cáceres & Valdivia, 2019), tienen una singular perspectiva del gobierno electrónico participativo. Trata de una forma de gobierno participativo y colaborativo, en el cual las agencias locales, regionales, estatales, las ONG, las empresas y otros stakeholders no gubernamentales y la ciudadanía en general están comprometidos en el proceso de evaluación, implantación, gestión y elaboración de políticas, por medio de métodos que incluyen la participación ciudadana, deliberación pública, diálogo, colaboración con múltiples stakeholders, resolución de disputas, negociación, gestión pública colaborativa. Esto abarca prever de información y la necesidad de comprometer la participación ciudadana "desde arriba hacia abajo"; es decir, que existe obligación de los políticos y gobiernos de comprometer y consultar a los ciudadanos en los asuntos de la democracia, y también potenciar el enfoque de "abajo hacia arriba", que se refiere a que los ciudadanos deben ser agentes activos, participar y controlar políticas que los afecten usando para ello a las TIC, en la toma de decisiones.

Respecto al uso del portal Web, se halló que el 5% de los usuarios lo visitan siempre, el 8% casi siempre, el 15% respondió que algunas veces, el 18% pocas veces y finalmente, el 54 % respondió que nunca accede. Estos datos se relacionan con lo que concluye Ruiz (2017) es su estudio titulado “Gobierno electrónico, estrategias y prácticas para una administración pública orientada por la transparencia: caso colombiano” (p.1). en donde sostiene que los descalabros económicos que se han presentado, no solo en el país, sino en el mundo entero, se han debido a la falta de efectividad de las Instituciones estatales al momento de realizar sus labores, de los funcionarios al momento de la toma decisiones y la falta de mecanismos normativos que regulen cada actividad colombiana. Un aporte adicional de la incursión en la gestión pública electrónica es que los procesos que satisfacen las necesidades de los pobladores permiten integrar como agente activo al ciudadano más allá de su demanda inmediata, es decir, se convierten en una invitación para la transparencia de la gestión, análisis de resultados y, sobre todo, un referente para la lucha contra los vicios administrativos y el oprobio de la corrupción. En esa línea, la optimización de una gestión virtual aporta a la eficiencia y también genera esperanza en los pobladores que anhelan un gobierno que sirva mejor, que rinda cuentas y que demuestre transparencia.

Así también, se encontró que los servicios a los que más le gustaría acceder a la ciudadanía son, en un 15%, el portal web; un 20% señala que los pagos on line; otro 15% responde que los trámites; un 25% considera que todos los trámites deben de estar consignados en el portal; y el 25% restante señala que no usa estos medios; tal como se muestra a continuación. Esta necesidad ciudadana, deja en claro la necesidad de un cambio normativo e institucional que se adapta al uso de las tecnologías. Ello se corresponde con lo sugerido por Flores (2017) “Urge la actualización de la normativa jurídica existente para regular de mejor manera el comercio electrónico, esto ayudará a superar alguna eventual incertidumbre o temor en el medio tecnológico. De ello, se abstrae que el proceso de virtualización tiene que pasar por el compromiso estructural sustentado en sistemas de gestión con bastante respaldo jurídico a través de ordenanzas y decretos firmes que garanticen esta apenas perceptible buena disposición de la ciudadanía respecto al gobierno electrónico. Asimismo, se aprecia muy bien la necesidad ciudadana, aún están lejos de comprender exactamente lo que significa un gobierno electrónico, pero tiene expectativas respecto a los servicios. Estas respuestas son fundamentales, desde la concesión ciudadana, para legitimar una incursión en una política de gestión de gobierno electrónico. Sustentan y validan el programa que esta investigación

entrega. Así también, la integralidad de estos resultados denota que este proceso largo, debe empezar por contener al ciudadano en su actitud y conocimiento, tal y como plantea emplea (Divulgación dinámica, 2017), La participación es la propia intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales específicos. Desde la perspectiva normativa, el término puede restringirse a aquellos casos que representan una respuesta, individual o colectiva, de la sociedad a una convocatoria ejecutada por parte de las autoridades gubernamentales en espacios institucionales que estas designan o crean para ese quehacer. En la democracia representativa, normalmente, una parte de la sociedad es la que detenta el poder de representación tomando decisiones de forma legítima que afectan a una mayoría. En este sentido, es conveniente una intersección entre lógicas de representación y participación directa.

Por otro lado, un 15% señaló que sí conoce el término de gobierno electrónico; mientras un 40% respondió que no y el 45% restante manifestó que no tenía precisión en al respecto. Resultado que evidencia la gran necesidad de acercar el concepto y las concepciones específicas del gobierno electrónico a la ciudadanía. Además, resalta el nivel de atraso en cuanto al uso de tecnologías en las municipalidades y en la gestión pública peruana en general. Este resultado, entra en concordancia con el informe de la (Organización de las Naciones Unidas, 2019) en este, se señala los que los gobiernos que mejor han implementado políticas de gobierno electrónico son Dinamarca, Corea del sur, Reino Unido, Estados Unidos, Singapur, Noruega, Canadá Suecia, Alemania, Australia y Finlandia. En lo específico, resulta urgente y actual iniciar la senda de la digitalización y gobierno abierto, iniciando por un programa de gobierno electrónico que arrope una mejor y mayor comunicación y satisfacción de necesidades mutuas entre el ayuntamiento y la ciudadanía.

También se encontró que el 5% de la población tiene una excelente percepción de la administración de gobierno electrónico que lleva a cabo la municipalidad, mientras un 10% considera que esta en la categoría de buena; así mismo para un 15% consideran que es regular; para un 10% su respuesta se encuentra en el intervalo de deficiente; y el 60% restante responde que no sabe; tal como se muestra a continuación. Como apreciamos, una vez más la población percibe distante y difuso el concepto de la digitalización. Con mayor razón entiende la política de gobierno electrónico. Ello deja para la reflexión que la ciudadanía apenas llega a lo que la (OEA | Secretaría

de Asuntos Políticos, 2019) propone como la etapa básica del gobierno electrónico, denominada Presencia; es decir, apenas cuenta con la conectividad y los servicios e infraestructura tecnológica y aparece incipiente la participación de la ciudadanía en cuanto a su relación con la comuna. El gran reto es consolidar el modelo electrónico local al tiempo que el grado de participación ciudadana avanza progresivamente transitando por un accionar consultivo, ejecutor y finalmente, llegue, a la siempre sana, participación contralora, donde cualquier vecino se implicará a activo y vigilante en los diversos los procesos de veracidad y accesos al detalle de la información cuando considere que los recursos no son bien utilizados o se están realizando actos reñidos con las normas y buenas práctica.

Otro resultado importante resultado es que el 35% de los encuestados consideran que el gobierno electrónico sí puede aportar a la celeridad de los trámites en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, un 25% manifiestan lo contrario y 40% restante no saben, no opinan. Se aprecia nuevamente que los ciudadanos requieren ser convocados y capacitados respecto a las bondades del gobierno electrónico. Para ello, se debe considerar lo propuesto por (Díaz, M. 2019) iniciando por la primera etapa de participación, la misma que denominó, participación informativa, misma que define como Un esfuerzo institucional de comunicación entre la institución y los ciudadanos, generando acceso documentario bajo el derecho conferido por ley de transparencia. En este nivel, la población tiene conocimiento de alcances y utilización de las políticas públicas con los que son gobernados. También se instruye a los ciudadanos respecto a su participación, naturaleza y derechos de interacción, rol y grado de participación. Por otro lado, esta respuesta de la población, aunque basada en su subjetividad, se debe valorar un componente adicional que motivará mucho más a los ciudadanos, este componente tiene que ver con el rol activo del poblador en la transparencia y lucha contra los vicios institucionales. Esto lo grafica muy bien Lizardo (2018) en su estudio “Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica” (p.1). El objetivo general fue “determinar el grado de relación entre el nivel de desarrollo del Gobierno con la percepción de corrupción por parte de los ciudadanos” (p.18). obtuvo como resultado que si un país latinoamericano desarrolla el gobierno electrónico al máximo nivel posible (se mide en una escala de 0 a 1), disminuiría la percepción de corrupción en 2.68 puntos (en base a la escala del 0 al 10). Aplicando la regla de tres, cada punto del CPI se obtiene por el incremento de 0.3731 puntos en EGDI.

También es importante recalcar la utilidad del gobierno electrónico en cuanto a la efectividad y cumplimiento de expectativas, tal y como lo plantea Flores (2017) en su estudio titulado “oportunidades del gobierno electrónico en Chile y el Salvador durante el período 2010-2015”. Tuvo como objetivo “aumentar la eficiencia, la transparencia, la accesibilidad y la capacidad de respuesta para los ciudadanos, es decir, pasar del uso de los ordenadores exclusivamente científicos a un servicio en línea para simplificar trámites y gestiones administrativas” (p.9). Obtuvo como resultado que a través de la modernización de la normativa jurídica actual se permitirá regular de mejor manera el comercio electrónico, lo cual permitiría que se supere cualquier incertidumbre o temor en el medio tecnológico.

Así también, el 15% de la población refiere que el gobierno electrónico aporta a una mayor eficacia y eficiencia para el uso de los recursos en la municipalidad. Sin embargo, el 60% no sabe al respecto. En este apartado, encontramos un sustento importante para la convocatoria a la ciudadanía a lo largo de la implementación de la propuesta de gobierno electrónico. Tratando de consolidar lo propuesto por (Diéguez, Gasparí, Sanches, & Schejtman, 2015) consideran que la forma de bidireccional de trabajo con la población redundará en un aumento valioso de la eficiencia de las propias gestiones gubernamentales, ya que al tiempo que sólo se replantean los flujos administrativos confusos, también reestructuran procesos de gestión. Manifiesta también, que los emprendimientos locales de Gobierno Electrónico y Gobernanza Electrónica, cuando se erigen a mayor nivel de maduración o actualización; y lograr con naturalidad un intercambio de servicios e información, finalmente, generan elevados niveles de transparencia, participación, y promoción de los valores democráticos. Es decir, son recursos capitales para fortalecer y ampliar la sociedad organizada en la medida que sugiere la concreción de una ciudadanía energizada, comprometida e informada. También genera un mayor estatus de eficiencia en los procesos gubernamentales y la dotación de servicios. En esa misma línea de pensamiento, se relaciona con lo sugerido por (Gobierno de México, 2015) El gobierno electrónico es la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el marco de la administración pública, con el propósito de optimizar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

El gobierno electrónico pone énfasis en el desarrollo de un buen gobierno basado en tecnología.

Los caminos a recorrer son; el mejoramiento de los procesos y procedimientos del gobierno, El incremento de la calidad de los servicios, la adhesión de más y mejor información para mejores decisiones y la simplificación de la coordinación entre los diferentes compartimientos administrativos que van a contribuir al desarrollo de toda gestión pública en los diferentes aspectos que hemos tratado.

V. CONCLUSIONES

1. El modelo de participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, quiere logro de los objetivos estratégicos a partir de la comunicación interna y externa que representa un factor esencial de la calidad institucional, tal y como se plantea en la presente investigación.
2. La participación ciudadana es deficiente porque los usuarios que acuden a la municipalidad a realizar sus trámites; no participan de la información que brinda la municipalidad; sumándose también que la municipalidad no está realizando campañas de publicidad en relación a la gestión que se está realizando; esto es un error puede que quienes se encargan de esta área de comunicación deben de organizar sus trabajo para mostrar la gestión que se realiza por parte de las autoridades municipales; podría utilizar algunos elementos como las redes sociales (Facebook y twitter). Como ya se han hecho las apreciaciones, es necesario que los encargados de la imagen institucional y la unidad de publicidad; desarrollen un plan de comunicación para dar a conocer las obras que están realizando o se realizaran bajo la gestión actual. Las personas que han sido encuestadas no hacen uso de los medios tecnológicos; en este caso no usan el portal web Provincial de Lambayeque.
3. El gobierno electrónico presenta la necesidad de educar a la población dentro de la temática de gobierno electrónico que podría darles la facilidad de una participación más cercana a las actividades en desarrollo del gobierno municipal de la provincia de Lambayeque. Como se puede apreciar el 60% responde que no sabe por qué el gobierno electrónico no referente del trabajo municipal actual; sin embargo, también hay que considerar que los usuarios que asisten a gestionar diferentes diligencias a la municipalidad no conocen los beneficios que tiene el uso del gobierno. La mayoría de los encuestados son reacios a utilizar los medios electrónicos.
4. El modelo de convocatoria ciudadana que contiene esta investigación, es transversal al trabajo de implementación del mismo, tienen una característica inédita producto de la reflexión de diversos autores estudiados para el efecto de idoneidad y adaptación al contexto. Valora los componentes interdependientes de Participación, interacción. Rol del ciudadano y grado de participación.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al alcalde provincial de Lambayeque liderar el proceso de implementación del modelo de gobierno electrónico dotando garantía jurídica, ordenanzas y decretos que empoderen esta propuesta y que trasciendan las gestiones en la medida que su consolidación es progresiva y en muchos casos, el punto de partida para modelos más elaborados como el digital y el de gobierno abierto.
2. Al gerente general, se recomienda implementar la política iniciando por un trabajo de modernización del soporte informático, sensibilización y capacitación de los trabajadores. Posteriormente, es fundamental cumplir y monitorear los cronogramas de trabajo implícitos en todo nuevo modelo de gestión con participación ciudadana. Es imperativo dar a conocer las actividades de gestión que se ejecutan en la comuna lambayecana; el gobierno municipal anterior sumió a la población por varios años, en obras que trajeron mucho descontento por la forma como se desarrollaban, como lo fue el alcantarillado, pistas y veredas que fueron destruidas por la realización de la obra de saneamiento en toda la ciudad; sin embargo al margen de los problemas que surgieron se logró concretizar la obra; pero por la forma como fue ejecutada; esta fue catalogada de catastrófica. Por tanto, si el gobierno municipal actual realiza obras dentro de este corto tiempo de gestión; estas deben ser publicitadas para que la población conozca qué es lo que se está realizando.
3. Las obras que se realicen deberán ser publicitadas aprovechando los medios tecnológicos y la publicidad impresa. Hay que tener presente que se pueden diseñar boletines informativos que ilustren los procedimientos que se deben de realizar en los trámites y por medio de este material publicitar las obras de la gestión actual.
4. Convocar y capacitar a un equipo integrado por la gerencia general, informática, relaciones públicas, recursos humanos y presupuesto para garantizar la implementación del programa de incorporación de la gestión de gobierno electrónico. Paulatinamente, se han de incorporar a los ciudadanos organizados, las instituciones y personas naturales que deben ser correas de transmisión de la propuesta, así como gestionarse el uso de cabinas para que las personas consulten sus trámites o realicen sus trámites; tal como sucede en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (SUNAT).

VII. PROPUESTA

Propuesta de un modelo de participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2018.

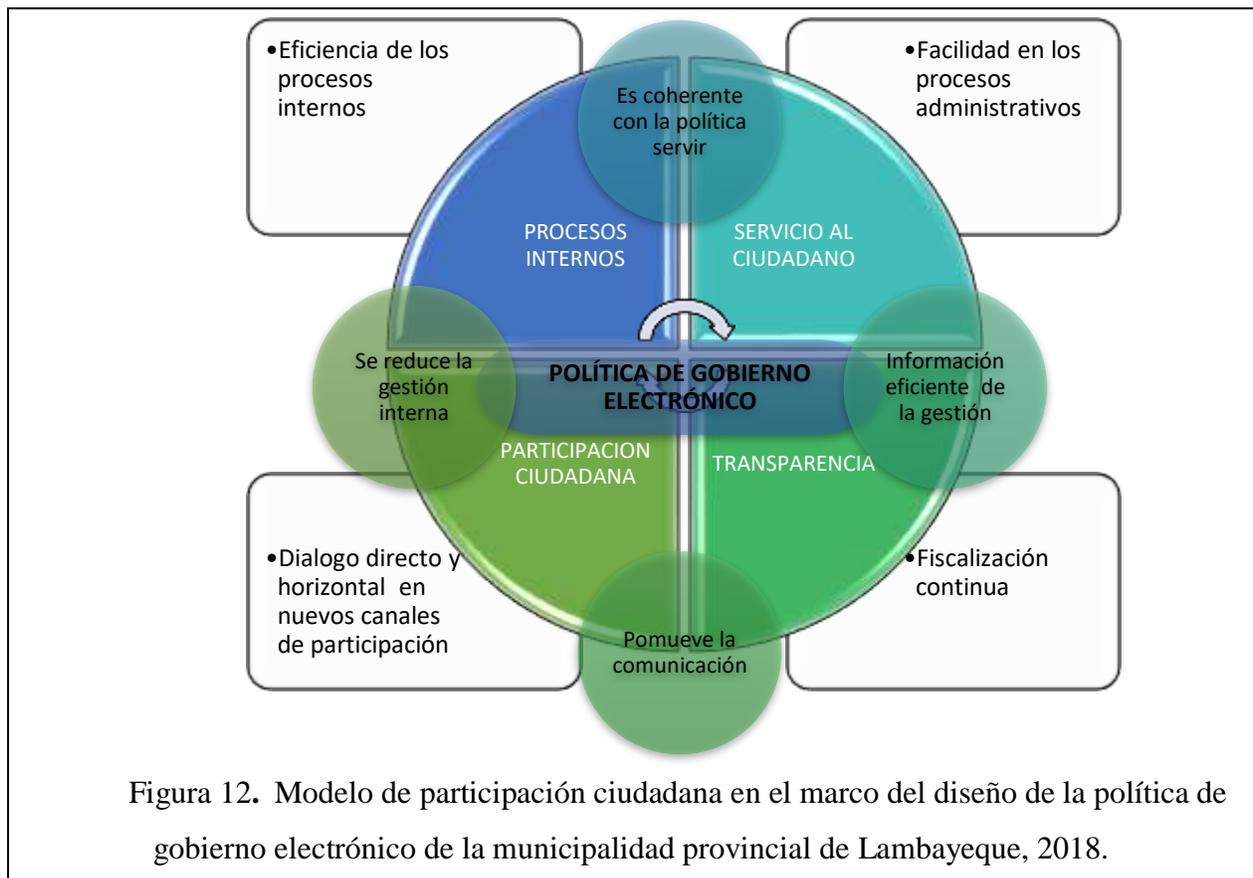


Figura 12. Modelo de participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Lambayeque, 2018.

La inédita propuesta de gestión señala que, hasta el momento de Gobierno electrónico requiere: a) reducir la gestión interna, b) ser coherente con la política servir, c) promover la comunicación d) para lograr la información eficiente de la gestión. Es preciso mencionar que el enfoque de gobierno electrónico descrito integra al ciudadano común, sin embargo, la gestión misma de la Municipalidad Provincial de Lambayeque no se centra en este, sino en sus procesos internos, sus relaciones y decisiones. Finalmente, se interpreta la gestión a partir de los procesos internos, el servicio al ciudadano, la transparencia y la participación ciudadana

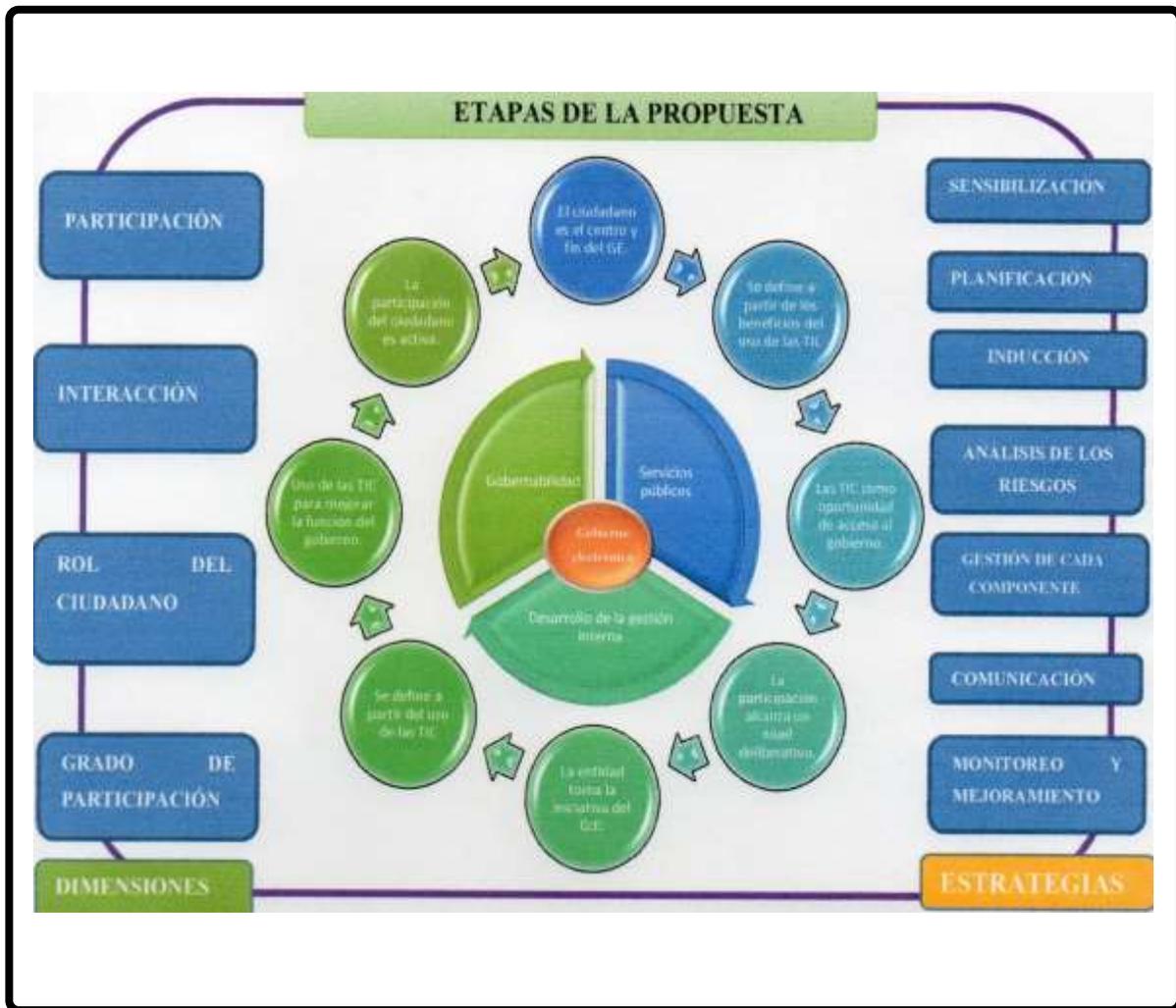


Figura 13. Fases de la propuesta

Esta constitución se vuelve aún más importante, cuando se presta atención críticamente el organigrama de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. Esta constitución cumple con el ROF y las inherentes acciones MPL, (Ordenanza N° 347-MPL y respectivas modificatorias), en ellas se establece su dependencia por parte del gobierno municipal: la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional, la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información, la Gerencia de Administración y Finanzas con sus subgerencias y la Gerencia de Participación Vecinal. El rol central lo tiene el alcalde

REFERENCIAS

- 20 minutos. (24 de enero de 2019). *Solo el 4,5% de las entidades locales afirman haber hecho controles financieros, según la Sindicatura de Comptes*. Recuperado de 20 minutos: <https://www.20minutos.es/noticia/3545217/0/solo-4-5-entidades-locales-afirman-haber-hecho-controles-financieros-segun-sindicatura-comptes/>
- Abuthahir, A. (2014). *Management Theory and Practice* (1 ed.). NMIMS Global Access School For Continuing Education. doi:ISBN: 978-93-5119-457-6
- Albornoz, B. (2007). *Experiencias andinas de gobierno electrónico*. Ecuador : Flacso.
- Alles, M. (2009). *Diccionario de comportamientos. La trilogía. Tomo 2, Volumen 2*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A. doi:ISBN: 9506415625
- Althaus, J. (09 de octubre de 2017). Habrá mecanismo de control social en la reconstrucción. *El Comercio*, págs. <https://elcomercio.pe/politica/nelson-shack-habra-mecanismo-control-social-reconstruccion-noticia-464194>. Recuperado de <https://elcomercio.pe/politica/nelson-shack-habra-mecanismo-control-social-reconstruccion-noticia-464194>
- Andina. (mayo de 2018). Contraloría designa jefes de control interno en 116 municipalidades provinciales. *Andina*, págs. <https://andina.pe/agencia/noticia-contraloria-designa-jefes-control-interno-116-municipalidades-provinciales-710479.aspx>. Recuperado de <http://andina.pe/agencia/noticia-contraloria-designa-jefes-control-interno-116-municipalidades-provinciales-710479.aspx>
- Arévalo, R. (2018). *Diagnóstico del control interno y la gestión organizacional de la municipalidad distrital de Lagunas - provincia de Alto Amazonas - Región Loreto, año 2014*. (Tesis de posgrado, Universidad Norbert Weiner, Lima-Perú). Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1721/MAESTRO%20-%20Ar%C3%A9valo%20Montalv%C3%A1n%20Ronal%20Atilio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ballón, E. (2003). Participación ciudadana en espacios locales. *Grupo Propuesta Ciudadana*, 10. Recuperado de <http://www.propuestaciudadana.org.pe/sites/default/files/publicaciones/archiv>

- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación practica*. Barcelona: Profit Editorial. doi:ISBN: 978-84-15735-77-9
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed.). Colombia: Pearson Educación. doi:ISBN: 978-958-699-128-5
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2005). *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*. Recuperado de Biblioteca del Congreso Nacional de Chile: <https://www.bcn.cl/noticias/listado?mes=Abril&agno=2005>
- Bid Mejorando Vidas. (22 de febrero de 2002). *BID propone a países de América Latina y El Caribe aplicar tecnologías de gobierno electrónico a compras estatales*. Recuperado de <https://www.iadb.org/es/noticias/bid-propone-paises-de-america-latina-y-el-caribe-aplicar-tecnologias-de-gobierno>
- Bonilla, M., & Cliche, G. (2001). *Internet y sociedad en América Latina y el Ecuador*: Flacso.
- Capote, C. (2001). *El Control interno y el control. Economía y Desarrollado*. Cuba: Universitaria. Recuperado de http://www.dict.uh.cu/Revistas/economia_desarrollo/2001n-2/GabrielCapote.pdf
- Carrasco, J. (2017). *Gestión Municipal y su relación con los Procesos Administrativos de la Licencia de Construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*. (Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto-Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12835/carrasco_sj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Catuche, D., & Benavides, S. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la compañía logística internacional SAS*. (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana De Cali, Cali-Colombia). Recuperado de http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8622/Dise%C3%B1o_sistema_control_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Centro Latinoamericano de Administracion para el Desarrollo. (2007). *Centro Latinoamericano de Administracion para el Desarrollo*. Recuperado de Centro Latinoamericano de Administracion para el Desarrollo: <https://www.clad.org/cooperacion-tecnica/proyectos-concluidos/2007/6-peru>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humano. El capital humano de las organizaciones*. México: McGrawHill Educación. doi:ISBN: 978-607-15-0560-6

- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración* (8 ed.). McGraw-Hill.
- Clavijo, E. (2015). *Auditoría de gestión a la unidad de control de existencias e integridad de la dirección Metropolitana Administrativa del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito*. (Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador, Quito-Ecuador). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8470/1/T-UCE-0003-CA065-2015.pdf>
- Cumana, W., & Marval, W. (2009). *Gobierno Electrónico Como Herramienta De Gestión Pública En Venezuela*. Cumaná: Universidad De Oriente Núcleo De Sucre.
- Decreto Legislativo N° 1272. (2017). *Diario Oficial El Peruano*. Lima-Perú. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27444-ley-del-pr-decreto-legislativo-n-1272-1465765-1/>
- Decreto Supremo N° 063 – 2007 – PCM. (2007). *Decreto Supremo N° 063 – 2007 – PCM*. Recuperado de http://www.pcm.gob.pe/transparencia/Doc_Gestion/DS-063-2007-PCM.pdf
- Decreto Supremo N° 031 – 2006 – PCM. (2006). *Decreto Supremo N° 031 – 2006 – PCM*. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/InformacionGral/ongi/DS-031-2006-PCM.pdf>
- Decreto Supremo N° 067-2003-PCM. (2003). *Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros*. Recuperado de http://munisucrecelendin.gob.pe/normas/0/NORMA_0_DECRETO%20SUPREMO%20N%C2%BA%20067-2003-PCM.pdf
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM. (2003). *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/01/DS-072-2003-PCM.pdf>
- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y Fraudes Coso I, II y III*. Colombia: ECOE, Ediciones. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Finquelievich, S. (2007). Innovación, tecnología y practicas sociales. *nnovación, tecnología y prácticas sociales en las ciudades: hacia los laboratorios vivientes*, 3(9), pp.135-152. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2378745>
- Flores, O. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS, Jinotega*. (Tesis de posgrado, Universidad NAcional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa-Nicaragua). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para organizaciones* (1 ed.). Lima-Perú: Instituto de Investigación en Accountability y Control. doi:ISBN: 978-9972-2948-3-9
- Garbanzo, G. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 40(1), 67-87. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/440/44043204005.pdf>
- García, G. (2016). Recuperado de <https://tuvntana.files.wordpress.com/2016/03/teorias-o-enfoques-de-la-administracion.pdf>
- García, M. (2013). *Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque*. Perú: (Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo).
- García, M. (2014). *El control interno como mecanismo de transformación y crecimiento, una mirada desde la gestión gerencial de las empresa*. (Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granda, Bogotá-Colombia). Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12715/ENSAYO%20-%20OPCION%20DE%20GRADO%20-%20CONTROL%20INTERNO.pdf;jsessionid=DDC9A41AADC4838FBDDBE2AFC19F4111?sequence=1>
- Girón, O. A. (2013). *Gobierno electrónico y acceso a la información*. Perú: (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación guía para la comprensión holística de la ciencia* (4 ed.). Caracas: Quiros Ediciones. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/312670255/J-Hurtado-de-Barrera-Metodologia-de-Investigacion-Revisado>
- Kristof, K., Hettich, N., Parsons, C., Richardson, C., & Triana, A. (2011). A Framework for Assessing Privacy Readiness of e-Government. *i-Government Working Paper Series*, 21. Recuperado de

<<http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/documents/iGovWkPpr21.pdf>>

- Layme, M. (2015). *Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la municipalidad provincial mariscal nieta, 2014*. (Tesis de pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua-Perú). Recuperado de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/22/Egla_Tesis_titulo_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ley N° 26300. (2016). *Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos*. Recuperado de <http://pdba.georgetown.edu/Electoral/Peru/participycontrol.pdf>
- LEY N° 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf
- Mantilla, B. (2018). *Auditoria del Control Interno*. Bogotá. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Melgarejo, C. (2017). *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota 2016*. (Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Chota-Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9033/Melgarejo_CNP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Melo, P., & Uribe, M. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S.* (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana Cali, Santiago de Cali). Recuperado de http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_contro_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mode, E. (2005). *Elementos de probabilidad y estadística*. Barcelona, España: Editorial Reverté. doi:ISBN: 84-291-5092-7
- Moreira, K., & Pérez, K. (2018). *Propuesta de mejora de los procesos administrativos aplicado a Litografic Ciudad de Guayaquil*. (Tesis de pregrado, Universidad De Guayaquil, Guayaquil-Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27326/1/TESIS%20PROPUESTA%20DE%2>

0MEJORA%20DE%20LOS%20PROCESOS%20ADMINISTRATIVOS%20APLICAD
O%20A%20LITOGRAFIC%20CIUDAD%20%20DE%20GUAYAQ.pdf

Observatori de Bioètica i Dret. (1979). *El Informe Belmont*. Barcelona: Universidad de Barcelona.

Recuperado de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>

Organizacion de las Naciones Unidas para la Educacion, la Ciencia y la Cultura. (20 de octubre de 2005). *Organizacion de las Naciones Unidas para la Educacion, la Ciencia y la Cultura*.

Recuperado de Organizacion de las Naciones Unidas para la Educacion, la Ciencia y la Cultura: <http://www.unesco.org/new/es/culture/themes/cultural-diversity/cultural-expressions/the-convention/convention-text/>

Paz, L. (2012). *Diseño de un sistema de control interno administrativo - financiero para los departamentos de recursos humanos, ventas y finanzas para empresas dedicadas a la importación y distribución de confites. Caso : empresa Cadbury Adams Ecuador S.A.* (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana, Quito, Ecuador). Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/4473>

Plan Estratégico de Gobierno Electrónico. (noviembre de 2014). *Plan Estratégico de Gobierno Electrónico*. Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/12092-resolucion-ministerial-n-412-2014-ef-41/file>

Pomaquispe, C. (2018). *Implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Distrital de Lucma, 2016*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Pomabamba-Perú). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2583/SISTEMA_DE_CONTROL_INTERNO_MUNICIPALIDAD_CALIXTO_POMAQUISPE_SUSAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Programa Fondo de Inversión en Telecomunicaciones. (mayo de 2011). *programa Fondo de Inversión en Telecomunicaciones*. Recuperado de <https://www.fitel.gob.pe/archivos/FI4ff1f0e3a3bf4.pdf>

Resolución Ministerial 346 – 2008- PCM. (2008). *Resolución Ministerial 346 – 2008- PCM*. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/InformacionGral/archivocentral/normatividad/normatividad.html>

- Resolución Ministerial N° 274- 2006-PCM. (2006). *Estrategia Nacional De Gobierno Electrónico*. Recuperado de <http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/julio/26/RM-274-2006-PCM.pdf>
- Resolución Ministerial N° 081 – 2003 – PCM. (2003). *Resolución Ministerial N° 081 – 2003 – PCM*. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/normaslegales/2013/DS-081-2013-PCM.pdf>
- Resolución Ministerial N° 274 – 2006 – PCM. (25 de Julio de 2006). *Resolución Ministerial N° 274 – 2006 – PCM*. Recuperado de <http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/julio/26/RM-274-2006-PCM.pdf>
- Resolución Ministerial N° 61 – 2011 – PCM. . (17 de febrero de 2011). *Resolución Ministerial N° 61 – 2011 – PCM*. Recuperado de http://www.pcm.gob.pe/transparencia/Resol_ministeriales/2011/RM-061-2011-PCM.pdf
- Revistas S.L.U. (2015). Recuperado el 25 de marzo de 2019, de Ansiedad: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/ansiedad.html>
- Rey, J. (2013). *Contabilidad y fiscalidad* (1 ed.). Madrid, España: Ediciomes Paranifo, S.A. doi:ISBN: 978-84-9732-974-3
- Reyes, A. (2013). *Administración de Empresa. Teoría y práctica*. Perú: limusa.
- Rodriguez, Z. (2018). *El sistema de control interno en la gestión de las empresas constructoras del distrito de Cajamarca, 2016*. (Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca-Perú). Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1963/EL%20SISTEMA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTI%C3%93N%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20CONSTRUCTORAS%20DEL%20DISTRITO%20DE%20CAJAMAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, D. (2012). *El sistema de control interno gerencial*. España: Editorial Academia Espanola . doi:ISBN: 9783847369271
- Salvadori, N., & Gehrke, C. (Edits.). (2011). *Keynes, Sraffa, and the Criticism of Neoclassical Theory: Essays in Honour* (2 ed.). Ney York: Routledge Stude in the history of economicis. doi:ISBN: 978-0-203-81772-8
- Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la investigación científica* (2 ed.). México: Tamayo. doi:ISBN: 968-18-6510-3

Tuchia, T., & Malca, H. (2018). *Evaluación del control interno para determinar la eficiencia de la gestión operativa de la unidad de tesorería y su impacto en la liquidez de la municipalidad de Santa Cruz, 2016-2017*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo-Perú). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1761/1/TL_TuchiaTimiasIwao_MalcaHuamanPorfirio.pdf

Venceremos. (28 de enero de 2019). *Ligeros avances en el control interno en Guantánamo*. Recuperado de Diario digital Venceremos: <http://www.venceremos.cu/guantanamo-noticias/16248-ligeros-avances-en-el-control-interno-en-guantanamo>

Yessenia, C. (2013). *“Estudio De Caso: Modernización Del Sistema Nacional De Los Registros Públicos: Factores Que Permitieron La Incorporación De Una Política Pública De Utilización De Tecnologías De Información Y Comunicación En El Servicio Público Registral”*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Yrivarren, J. (2011). *Gobierno electrónico*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de <https://editorial.upc.edu.pe/publicaciones/gobierno-electronico-analisis-de-los-conceptos-comodidad-y-democracia/>

ANEXOS

CUESTIONARIO

DIRIGIDO A LOS CONCIUDADANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE.

INSTRUCCIONES:

Reciba un cordial saludo y a la vez pedirle de colaboración se sirva responder a las preguntas que se formulan con la mayor sinceridad posible; ya que nos ayudara a plantear propuestas de mejora para lograr brindar un servicio con mayor nivel de calidad a los usuarios que acuden a la MPL. Gracias por su participación.

=====

Preguntas:

1. Participa de la información que brinda la Municipalidad sobre las actividades que realiza para beneficio de la comuna.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Pocas veces
- Nunca

2. La municipalidad brinda información a los ciudadanos sobre la gestión por intermedio de los medios de comunicación.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Pocas veces
- Nunca

3. Hace uso del portal web de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Pocas veces
- Nunca

4. Qué información es lo que consulta en el portal web.

- Noticias
- Tramites
- Sistemas
- Documentos
- Información en general

5. Que se podría mejorar del portal web.

- Diseño
- Colores.
- Orden
- No hay nada que mejorar

6. Que aplicaciones hace uso con mayor frecuencia.

- Módulo de la municipalidad
- Módulo de transparencia
- Módulo de noticias.
- Módulo de enlaces

7. Qué trámites y servicios le gustaría encontrar en el portal web

- Tributos
- Pagos on line
- Trámites
- Todos
- Ninguna

8. Conoce que significa el termino gobierno electrónico

- Si
 - No
 - No lo tengo preciso.
 - Escríbalo en sus propios términos:
-
-

9. Qué imagen tiene sobre la gestión que se viene desarrollando en la municipalidad a nivel de gobierno electrónico.

- Excelente
- Buena
- Regular
- Deficiente.

10. Considera que el uso del gobierno electrónico podría aportar con la celeridad para la realización de trámites.

- Si
- No
- No sabe no opina.

11. El gobierno electrónico aporta con una mayor eficiencia y eficacia para el uso de los recursos en la municipalidad.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

12. Participa activamente en los eventos organizados por el gobierno municipal dentro de su comunidad.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Pocas veces
- Nunca

13. El uso del gobierno electrónico le daría la posibilidad de comprometerse más con el desarrollo de su colectividad.

- Si
- No
- No sabe, no opina.

14. El gobierno electrónico aportaría en una mayor participación de la comunidad

- Si
- No
- No sabe no opina.

¡¡¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!!!

PROPUESTA DE UN MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MARCO DEL DISEÑO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE, 2018.

El modelo que asoma, hasta el momento como definición, es un GE que (tomando como referencia la figura 12)

- a) simplifique las gestiones internas de la entidad,
- b) sea coherente con las políticas del gobierno “real”,
- c) promueva la comunicación con los vecinos,
- d) para que estén debidamente informados de los sucesos de la gestión.

Es importante precisar que el enfoque de gobierno electrónico que describimos integra al ciudadano, sin embargo, no se centra en este, sino en la gestión misma de la Municipalidad Provincial de Lambayeque: en sus procesos, sus relaciones, sus decisiones. Se interpreta, hasta el momento, que el GE es un ejercicio concreto de comunicación, pero que no está por encima del verdadero ejercicio: que es el gobierno en sí mismo, la gestión de las cosas.

Para darle mayor sustento a esta interpretación, recordemos la definición concreta de GE de la MPL y que está expresada en los documentos oficiales: “El uso de las nuevas tecnologías de la información por parte de las distintas entidades del Estado en el cumplimiento de sus funciones.”

Esta definición no expresa ni implícitamente el rol del ciudadano. Sin embargo, el discurso que la manifiesta recuerda que: “El ciudadano es el centro y fin del Gobierno Electrónico”. “Gobierno Electrónico (...) al servicio de los ciudadanos y para los ciudadanos.” Incluso en la Carta Municipal de Gobierno Electrónico, en el artículo 2º que hace referencia al derecho del ciudadano se señala el mismo tenor: “El ciudadano es el centro y fin del gobierno electrónico.”

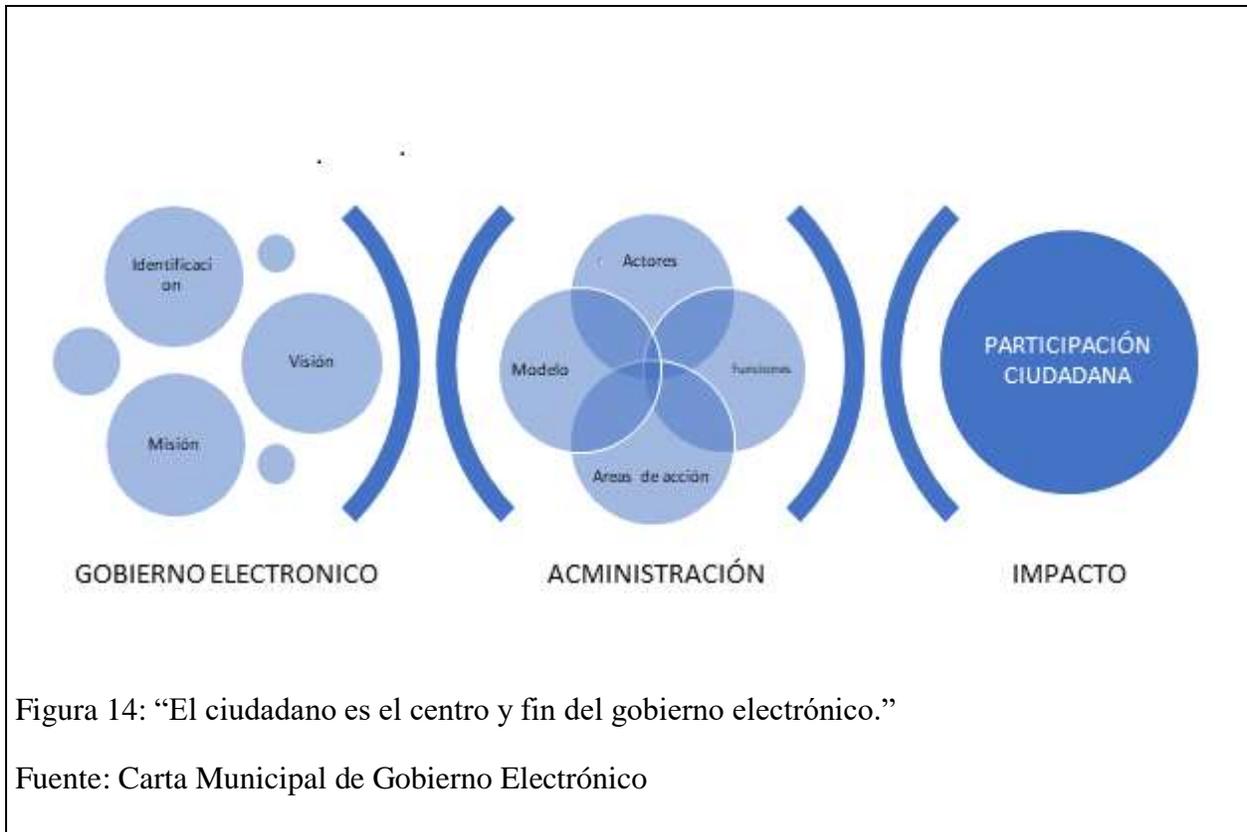


Figura 14: “El ciudadano es el centro y fin del gobierno electrónico.”

Fuente: Carta Municipal de Gobierno Electrónico

Es importante entender la diferencia que existe entre uno y otro enfoque: para el primero, concretar la participación de los ciudadanos a través de los medios y canales que ofrecen las TIC es uno de los objetivos del GE; para el segundo, la participación de los ciudadanos es más bien una consecuencia de la práctica del GE, el acceso a información y la prestación de servicios constituyen pilares más importantes que lograr una participación en línea de los ciudadanos. Esto último no intenta decir que la participación no sea tomada en consideración en el segundo enfoque, sino que para el primer enfoque es más un valor agregado a la misma definición de GE, mientras que para el segundo la participación del ciudadano se da en el proceso de implementación del GE y no en la misma definición.

TABLA N° 03 Los enfoques para la definición del GE

ENFOQUE CENTRADO EN EL CIUDADANO	ENFOQUE CENTRADO EN LA ENTIDAD
El ciudadano es el centro y fin del GE.	La entidad toma la iniciativa del G:E:
Se define a partir de los beneficios del uso de las TIC	Se define a partir del uso de las TIC
Las TIC como oportunidad de acceso al gobierno.	Uso de las TIC para mejorar la función del gobierno.
La participación alcanza un nivel deliberativo.	La participación del ciudadano es activa.

Fuente Elaboración propia.

Ambos enfoques van relacionados a dos modos de entender el uso de las TIC en la función pública: hacia dentro de la administración pública (Back Office) o hacia fuera (Front Office) (Kaufman 2007). La primera visión es la que relacionamos con la centralidad de la entidad; y la segunda con la centralidad del ciudadano.

Es importante observar que esta interpretación no necesariamente es tan clara al momento de la elaboración de la política o de la estrategia, razón por la que es posible encontrar, como asoma el caso de esta investigación, que ambos enfoques encuentran cabida en un mismo discurso. Consideramos que la convivencia de ambos enfoques no es necesariamente una incoherencia por parte de la gestión que así lo asume, sino que es el mismo devenir de involucrar una intención política (que refleja el primer enfoque donde el ciudadano es el protagonista) con una realidad práctica (que está presente en el segundo enfoque donde la misma administración es el centro del GE).

Esta inconsistencia en elaborar la estrategia con la combinación de ambas visiones, Front y Back Office, parte también de que no existe consenso sobre la definición de GE y que el término parece hacer referencia a “gobernar” en el sentido político, no en el sentido de gestión pública.

Recordemos que en el marco teórico se observó que la discusión sobre el significado del gobierno electrónico también radica en que dicho término, incluye en su traducción, tanto el significado de e-government como de e-governance, a pesar que ambos términos aluden a procesos

distintos de la práctica de gobierno (Guida y Crow, en Unwin 2009). Para nuestro caso esto también se manifiesta, en el sentido que, durante el discurso político se atribuyen valores propios del ideal que persigue el e-governance, mientras que para la estrategia se acentúa la orientación a la gestión pública que define al e-government.

. La definición operativa de GE está expresada en los documentos de gestión, pero sobre todo en los testimonios y como ya vimos es la siguiente: el GE es el uso de las nuevas tecnologías de la información por parte de las distintas entidades del Estado en el cumplimiento de sus funciones. Uno de los conflictos en la construcción del concepto de GE es que a pesar que el discurso primigenio, que es de la campaña y por tanto es político, menciona que “el ciudadano es el centro y fin del gobierno electrónico”, la MPL construya la definición de GE sin integrar al ciudadano.

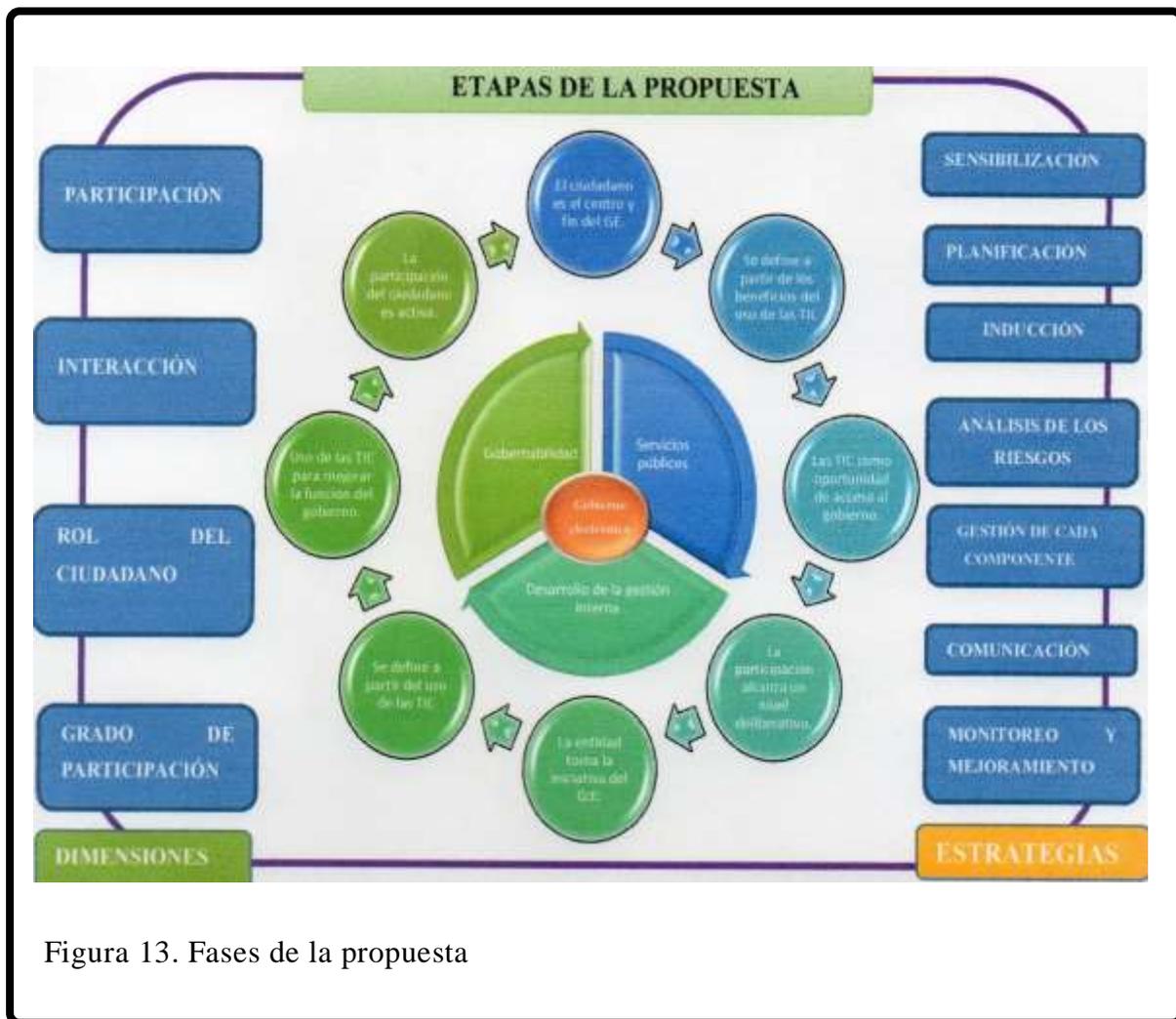


Figura 13. Fases de la propuesta

Esta constitución se vuelve aún más importante, cuando se presta atención críticamente el organigrama de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. Esta constitución obedece al Reglamento de Organización y Funciones de la MPL, (Ordenanza N° 347-MPL y modificatorias), donde queda evidente que son dependientes de la Gerencia Municipal: la Gerencia de Participación Vecinal, la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional, la Gerencia de Administración y Finanzas con sus subgerencias, y la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información. En el centro de la Gestión del GE se encuentran el alcalde (Concejo Municipal) y el Gabinete, como órgano de apoyo político.

Por el lado del diseño de la estrategia, la definición abre paso a la integración de los ámbitos del GE, y que permite entender la usabilidad del GE y que para el caso son: Procesos internos, Servicios al ciudadano, Transparencia y Participación ciudadana. La composición de estos ejes o ámbitos responde a un estilo de entender el gobierno: “[Los ejes] reflejan lo que es la Municipalidad.”

Es interesante encontrar que los ámbitos o ejes concebidos por la MPL encuentran muchas semejanzas con los que observamos y encuentra Reilly (2003) en la comparación de los documentos oficiales para América Latina.

Tabla N° 04: Comparación de los ámbitos del GE en la Región y la MPL

	REGIÓN LAMBAYEQUE		MUNICIPALIDAD LAMBAYEQUE	
	Ámbitos	Valores asociados	Ámbitos	Valores asociados
1	Servicios públicos	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios orientados al ciudadano. - Costo y tiempo - Seguridad 	Servicios al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos administrativos, - Menos tiempo y con mayor facilidad.
2	Gestión de la administración pública	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación interna - Integración de los sistemas - Simplificación - Eficiencia y eficacia 	Procesos internos	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar los procesos internos - Eficiencia
3	Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> - Transparencia - Acceso a la Información - Rendición de cuentas 	Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> - Transparencia - Gratuidad e inmediatez - Fiscalización ciudadana
4	Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> - Expresión de opiniones - Participación en las decisiones - Comunicación 	Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevos canales de participación y consolidación de los ya existentes. - Diálogo directo y horizontal

Fuente: Elaboración Propia

Creemos que la semejanza en la composición de estos ejes o ámbitos no es casual, sino que responde a un estilo de gobernar o, mejor aún, de entender el gobierno. Se puede observar que estos ámbitos resumen las funciones propias de un órgano de gobierno, pero también que constituyen las funciones más políticas, es decir, aquellas que encuentran relación con el ciudadano o que, mejor dicho, encuentran mayor cabida en la escena política.



Figura 15: visión sobre gobierno electrónico

Fuente: Municipalidad provincial de Lambayeque (gerencia de planeamiento y presupuesto)

La estrategia de la MPL manifiesta las dos visiones sobre el GE, donde la estrategia referida a Front Office se centra en los ejes relacionados a la transparencia y participación ciudadana, y la del Back Office en los procesos internos y servicios al ciudadano. Asimismo, se puede observar que la forma de organizar operativamente el concepto de GE, tanto en el caso de América Latina como en la provincia de Lambayeque, y sin intención de generalizar el caso, pero obedeciendo a la lógica presentada hasta el momento, respondería al mismo conflicto de interpretar lo atribuido al e-government y los ideales del e-governance como si ambos fueron constitutivos de un mismo proceso llamado “gobierno electrónico”.

Autorización para el desarrollo de la tesis



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE

Av. Bolívar N° 400-Teléfono: (074) 282092 - Telefax: (074) 282092 - Lambayeque

www.munilambayeque.gob.pe

“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL”



El alcalde de la Municipalidad Provincial de Lambayeque expide lo siguiente:

AUTORIZACIÓN

Visto la solicitud presentada por el INGENIERO **YDROGO DIAZ, MIGUEL ANGEL** maestrante de la Universidad “**CESAR VALLEJO**”, donde solicita aplicar su Proyecto de Tesis se dispone siguiente:

AUTORIZAR, al INGENIERO
YDROGO DIAZ, MIGUEL ANGEL

Aplicar el Proyecto de tesis titulado “**Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque**”

Chiclayo, 05 noviembre del 2018

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE

Ing. Ricardo Cosimiro Velazquez Ruiz
ALCALDE

Formato de autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES DEL ASESOR

Apellidos y nombres: YDROGO DIAZ MIGUEL ANGEL
D.N.I. : 44370148
Domicilio : Jorge Chavez # 356 – Atusparias – J.L.O.
Teléfono : 927417550
E-mail : miguelydrogo1987@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad : Presencial

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera:

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

YDROGO DIAZ MIGUEL ANGEL

Título de la tesis:

Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la
Municipalidad Provincial de Lambayeque

Año de publicación: 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis

Firma :

Fecha :

05/01/2020

MIGUEL ANGEL YDROGO DIAZ

Acta de aprobación de originalidad de tesis



ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Flor Delicia Heredia Llatas; docente del Programa de Maestría en Gestión Pública; de la **Universidad César Vallejo** filial Chiclayo; revisor de la tesis titulada;

Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Del estudiante de post grado del programa de maestría en Gestión Pública: **MIGUEL ANGEL YDROGO DIAZ**; constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Tumitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 27 de Diciembre del 2019



MG. HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA
DOCENTE ESCUELA DE POST GRADO UCV

Reporte de Turnitin

Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	7%
2	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	scioteca.caf.com Fuente de Internet	1%
5	eprints.ucm.es Fuente de Internet	1%
6	blogs.unellez.edu.ve Fuente de Internet	1%
7	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) - Sede Ecuador	1%

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EI PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
YDRAGO DIAZ MIGUEL ANGEL

INFORME TITULADO;

PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MARCO DEL DISEÑO DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 27/12/2019

NOTA O MENCIÓN : **APROBAR POR UNANIMIDAD**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
JEFE DE UNIDAD DE POSTGRADO
CHICLAYO