

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO**



**FACULTAD DE CIENCIAS  
ESCUELA PROFESIONAL  
INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA  
“PROPUESTA DE UN PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA  
FORTALECER LA GOBERNABILIDAD EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE OLLEROS; 2022”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

**PRESENTADO POR:**

Bachiller MARIELA GOMEZ TREJO

**ASESOR:**

Ing° CESAR AUGUSTO NARRO CACHAY

Huaraz - Perú

2022

N° Registro: **T135**



## DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la vida y la oportunidad de conocer sus maravillosos caminos, que me ha dado la guía y la inteligencia necesaria para alcanzar mi meta.

A mi esposo Amadeo Jimenez; por el esfuerzo, sacrificio y su apoyo incondicional, a mis hijos André y Mayra por ser el motor y motivo de seguir adelante, y darme aliento para poder concretar mis metas.

A mis padres, Hilda Trejo y Rosario Gomez quienes me han brindado su apoyo incondicional y confianza cuando he atravesado dificultades.

## AGRADECIMIENTOS

La gratitud es el sentimiento más noble que engrandece el espíritu de quienes lo comparten, el agradecimiento a la universidad "Santiago Antúnez de Mayolo", por brindarnos la oportunidad de enriquecernos de conocimiento.

A mi familia por el apoyo constante e incentivar me al desarrollo del trabajo permanente.

A mi asesor el MAG. Narro Cachay Cesar Augusto por su paciencia; por compartir sus conocimientos para la elaboración de la presente tesis; por su dedicación y por su pasión por la actividad de docente.

## RESUMEN

La presente tesis; lleva por título PROPUESTA DE UN PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA FORTALECER LA GOBERNABILIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS;2022; esta investigación corresponde al tipo descriptivo; en la que se propone un plan de gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad en el municipio distrital de Olleros; esta con el fin de mejorar el servicio al ciudadano y así lograr una participación constante para fortalecer la gobernabilidad.

El objetivo busca proponer un modelo de gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Olleros.

La técnica que se empleó para recopilar la información necesaria fue la encuesta; con el instrumento que es el cuestionario, donde el análisis estadístico permitió recoger información de los cuestionarios aplicados. Para ello mi población y muestra fueron los 28 trabajadores que laboran en la municipalidad distrital de Olleros.

Los resultados nos indican que el 82.1% considera de bueno la propuesta de un gobierno electrónico.

### **PALABRAS CLAVES:**

Gobierno electrónico, gobernabilidad, propuesta.

## **ABSTRACT**

The present thesis; It is entitled PROPOSAL FOR AN ELECTRONIC GOVERNMENT PLAN TO STRENGTHEN GOVERNANCE IN THE DISTRICT MUNICIPALITY OF OLLEROS; 2022; This research corresponds to the descriptive type; in which an electronic government plan is proposed to strengthen governance in the district municipality of Olleros; It is in order to improve service to citizens and thus achieve constant participation to strengthen governance.

The objective seeks to propose an electronic government model to strengthen governance in the district municipality of Olleros.

The technique used to collect the necessary information was the survey; with the instrument that is the questionnaire, where the statistical analysis allowed to collect information from the applied questionnaires. For this, my population and sample were the 28 workers who work in the district municipality of Olleros.

The results indicate that 82,1% rate the proposal for an electronic government as good.

### **KEY WORDS:**

Electronic government, governability, proposal.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE GRAFICOS.....	x
INDICE DE FIGURAS.....	xi
I. INTRODUCCION.....	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	2
1.3. Objetivos de la Investigación.....	2
1.4. Justificación.....	3
1.4.1. Justificación Social.....	3
1.4.2. Justificación Metodológica.....	3
1.4.3. Justificación Tecnológica.....	3
1.4.4. Justificación Teórica.....	4
1.4.5. Justificación Ambiental.....	4
1.4.6. Justificación Legal.....	4
II. MARCO TEORICO.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.2. Marco Teórico.....	10
2.3. Definición De Términos.....	18
2.4. Hipótesis.....	20
2.5. Variables.....	20
III. METODOLOGIA.....	22
3.1. Tipo de Estudio.....	22
3.2. El diseño de investigación.....	22
3.3. Descripción De La Unidad De Análisis Población Y Muestra.....	22
3.4. Técnicas De Instrumentos De Recolección De Datos.....	23
3.5. Técnicas De Análisis Y Prueba De Hipótesis.....	25
IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	26
4.1. Descripción Del Trabajo De Campo.....	26
4.2. Presentación Resultado Y Prueba De Hipótesis.....	36

4.3. Discusión de resultados.....	59
V. CONCLUSIONES.....	62
VI. RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	64
ANEXO N° 01.....	67



## INDICE DE TABLAS

TABLA 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	20
TABLA 2: ¿CÓMO CONSIDERAS LA PROPUESTA QUE TODOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS ESTÉN EN LÍNEA?.....	36
TABLA 3: ¿CÓMO CONSIDERAS LAS CAPACITACIONES PARA EL MANEJO ADECUADO DE UN GOBIERNO ELECTRÓNICO?.....	37
TABLA 4:¿CÓMO CONSIDERAS LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA UN GOBIERNO ELECTRÓNICO?.....	38
TABLA 5:¿CÓMO CONSIDERAS LA IMPORTANCIA DE UNA PROPUESTA QUE AYUDE EN LOS TRÁMITES MUNICIPALES?.....	39
TABLA 6: ¿CÓMO CONSIDERAS LO IMPORTANTE DE UNA PROPUESTA DE MEDIOS DE PAGOS ELECTRÓNICOS?.....	40
TABLA 7: ¿CÓMO CONSIDERAS LO IMPORTANTE DE UNA FIRMA DIGITAL EN TRÁMITE DIGITAL DE LA MUNICIPALIDAD?.....	42
TABLA 8: ¿CÓMO CONSIDERAS QUE BRINDA LA CANTIDAD DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS QUE OFRECE AL CIUDADANO LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS?.....	43
TABLA 9: ¿CÓMO CONSIDERAS QUE LOS CIUDADANOS USAN LA INFORMACIÓN DE MANERA CORRECTA?.....	44
TABLA 10: ¿CÓMO CONSIDERAS LAS OPORTUNIDADES QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS HACIA LOS CIUDADANOS?.....	45
TABLA 11: ¿CONSIDERAS IMPORTANTE LA PROPUESTA DE UN MODELO DE GOBIERNO PARTICIPATIVO Y COLABORATIVO CON LA CIUDADANÍA; ESTO PARA FORTALECER LA GOBERNABILIDAD?.....	46
TABLA 12:¿CÓMO CONSIDERAS QUE SEA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA MEDIANTE UN GOBIERNO ELECTRÓNICO?.....	47
TABLA 13: ¿DE QUÉ MANERA CONSIDERAS QUE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS RESUELVE LOS PROBLEMAS DE LOS CIUDADANOS FRENTE A UN INTERÉS?.....	48
TABLA 14: ¿CÓMO CONSIDERA USTED LA ORGANIZACIÓN QUE TIENE LA MUNICIPALIDAD FRENTE AL USO DE LA INFORMACIÓN?.....	49



TABLA 15:¿CÓMO CREE USTED QUE ES NIVEL DE ACCESO A LA INFORMACIÓN MUNICIPAL POR PARTE DE LOS CIUDADANOS?.....	50
TABLA 16: ¿DE QUÉ MANERA CREE USTED LA PROPUESTA DE UN GOBIERNO ELECTRÓNICO FORTALEZCA LA GOBERNABILIDAD DE LA MUNICIPALIDAD? .....	51
TABLA 17: ¿CÓMO CONSIDERAS LA IMPORTANCIA DE LA TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD?.....	52
TABLA 18: ¿CÓMO CONSIDERAS QUE LA PROPUESTA DE UN GOBIERNO ELECTRÓNICO FORTALEZCA DE MANERA POSITIVA LA GOBERNABILIDAD DE LA MUNICIPALIDAD?.....	53
TABLA 19: ¿CÓMO CONSIDERAS QUE LA TRANSPARENCIA GENERE CONFIANZA HACIA LA GOBERNABILIDAD DE LA MUNICIPALIDAD POR PARTE DE LA CIUDADANÍA?.....	54
TABLA 20:TABLA DE CONTINGENCIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO *GOBERNABILIDAD.....	56
TABLA 21: TABLA DE CONTINGENCIA DE PRESENCIA E INTERACCIÓN * GOBERNABILIDAD.....	57
TABLA 22: TABLA DE CONTINGENCIA TRANSACCIÓN*GOBERNABILIDAD.....	58
TABLA 23: TABLA DE CONTINGENCIA DE TRANSFORMACIÓN*GOBERNABILIDAD .....	59
TABLA 24: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACION.....	67



## INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1: DIAGRAMA DE BARRAS A LA PROPUESTA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	37
GRAFICO 2: DIAGRAMA DE BARRAS SOBRE CAPACITACIONES.....	38
GRAFICO 3: DIAGRAMA DE BARRAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	39
GRAFICO 4: DIAGRAMA DE BARRAS DE LA IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA...40	
GRAFICO 5: DIAGRAMA DE BARRAS DE LA IMPORTANCIA DE LOS MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICO.....	41
GRAFICO 6: DIAGRAMA DE BARRAS SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA FIRMA DIGITAL.....	42
GRAFICO 7: DIAGRAMA DE BARRAS SOBRE LA CANTIDAD DE INFORMACIÓN...43	
GRAFICO 8: DIAGRAMA DE BARRAS SOBRE EL USO DE LA INFORMACIÓN.....44	
GRAFICO 9: DIAGRAMA DE BARRAS DE LAS OPORTUNIDADES.....45	
GRAFICO 10: DIAGRAMA DE BARRAS DEL GOBIERNO PARTICIPATIVO.....46	
GRAFICO 11: DIAGRAMA DE BARRAS SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....47	
GRAFICO 12: DIAGRAMA DE BARRAS SOBRE LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....48	
GRAFICO 13: DIAGRAMA DE BARRAS SOBRE LA ORGANIZACIÓN.....49	
GRAFICO 14: DIAGRAMA DE BARRAS DEL NIVEL DE ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	50
GRAFICO 15:DIAGRAMA DE BARRAS SOBRE EL FORTALECIMIENTO DE LA GOVERNABILIDAD.....	51
GRAFICO 16: DIAGRAMA DE BARRAS SOBRE LA TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN.....	53
GRAFICO 17: DIAGRAMA DE BARRAS DE LA GOVERNABILIDAD POSITIVA.....54	
GRAFICO 18:DIAGRAMA DE BARRAS DEL NIVEL DE CONFIANZA.....55	

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: VALORACIÓN DE LA FIABILIDAD SEGÚN EL COEFICIENTE ALFA DE CRON BACH.....	24
FIGURA 2: UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS.....	26
FIGURA 3: ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS.....	28
FIGURA 4: MODELO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	31
FIGURA 5: PROPUESTA DE DISEÑO DE RED.....	34
FIGURA 6: PROPUESTA.....	82

## I. INTRODUCCION

### 1.1. Planteamiento del Problema

El Gobierno Electrónico es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de brindar mejores servicios al ciudadano e incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana. (Organización de los Estados Americanos (OEA), s.f.)

Por ello, en nuestro país el uso de las TIC, las cuales permiten el intercambio de información y el procesamiento de datos, aún está en una etapa inicial, esto debido a que existe una brecha ya sea económica o tecnológica.

Dentro de este contexto, la municipalidad distrital de Olleros tiene una deficiencia con respecto a la transparencia que ejerce la municipalidad; esto debido a que no actualizan ni publican toda la información que generan, pero por otra parte la municipalidad distrital de Olleros; tiene el interés de llegar a los ciudadanos a través de canales como sea posible y los portales públicos como un sitio web; pero no cuenta con tecnologías de información que puedan facilitar dicha actividad; solo se hace referencia de tecnología al participar las actividades en el portal de Facebook que tiene la municipalidad.

Además; la municipalidad del distrito de Olleros carece de ciertos aspectos para poder lograr ser un gobierno electrónico; la cuales mencionare a continuación:

- La deficiencia en la infraestructura tecnológica.
- No cuenta con el Plan Estratégico de Tecnologías de Información.
- No cuenta con un plan de contingencia informático.
- Falta de conocimiento para la renovación de los equipos de cómputo.
- No es constante el acceso a las TICS.
- Demoras en los tramites que se realizan.
- El acceso a la información es muy limitado.
- Tiene una brecha tecnológica.

Es por ello que al realizar un diseño de un plan de gobierno electrónico se organizaría y se orientaría para poder así lograr los objetivos de desarrollo, además con ello se reduciría ciertas actividades como:

- La reducción de costos.

- La reducción del papel
- Reducción en los tiempos de los procesos solicitados.

Por ello es conveniente realizar un diseño de un plan de gobierno electrónico que ayude de forma favorable a fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad del distrito de Olleros y así lograr que los ciudadanos puedan ejercer la participación y colaboración; además de ello se pueda lograr cumplir con la transparencia de información como amerita la ley.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo describir la propuesta de un gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad de la Municipalidad distrital de Olleros; 2022?

### **1.2.2. Problema Específicos**

- ¿De qué manera la presencia e interacción de un gobierno electrónico fortalece la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022?
- ¿De qué manera la transacción fortalece la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022?
- ¿De qué manera la transformación fortalece la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Describir la propuesta de un gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Describir la presencia e interacción de un gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022.
- Describir la transacción mediante el gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022.

- Describir la transformación mediante el gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Olleros; 2022.

#### **1.4. Justificación**

La presente tesis planteo instrumentos que requiere un gobierno electrónico y así lograr un impacto favorable en la gobernabilidad municipal del distrito de Olleros; 2022, debido a que esta es una necesidad para el progreso y un avance tecnológico.

##### **1.4.1. Justificación Social**

La tesis se apoyó para el fortalecimiento de la gobernabilidad; para que este sea eficiente y eficaz; para alcanzar un nivel de competitividad e incrementar la participación ciudadana en este contexto para la municipalidad es conveniente tomar esta investigación.

##### **1.4.2. Justificación Metodológica**

La tesis sirvió para validar los instrumentos que se elaboren en entidades privadas o estatales; así como el incremento del uso de las TIC's o como al análisis de confiabilidad para tener la certeza de estar utilizando instrumentos correctos.

##### **1.4.3. Justificación Tecnológica**

La tesis menciona que esta necesidad requiere de cambios como un aprendizaje tecnológico por parte de la ciudadanía y por parte de los usuarios de la municipalidad, teniendo en cuenta que hoy en día la tecnología ha dado un gran paso generando grandes cambios en la sociedad; llegando así a una modernización que aporta e impacta dentro de una gestión. Por lo cual me propuse saber de qué forma impactara el gobierno electrónico en la gobernabilidad de la municipalidad del distrito de Olleros; 2022.

#### **1.4.4. Justificación Teórica**

La parte teórica del proyecto de investigación: está basado en fuentes bibliográficas; las cuales cumplen una función necesaria de contrastar la información, el cual puede ser verificado y aclarado. Esta investigación tiene contenidos de una manera adecuada que se relacionan para fortalecer la gobernabilidad,

#### **1.4.5. Justificación Ambiental**

La investigación logro un cambio medio ambiente; el cual es fortalecido con la disminución del uso del papel; esto conlleva a contribuir con la conciencia ecológica, espacios limpios, evitando los impactos negativos en el ambiente y mejorando la calidad de vida de los trabajadores y los ciudadanos.

#### **1.4.6. Justificación Legal**

La investigación de tesis se basó en el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital; el cual busca impulsar la incorporación de las tecnologías digitales en los servicios ofrecidos por las entidades públicas con el fin de mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos y una mejora en la gestión.

Además, está el Decreto Legislativo N° 1412; el cual aprueba la ley del gobierno digital con la finalidad de establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital.

## II. MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

**Sergio Alberto Sandoval Cervera (2008) en su tesis titulada “Gobierno Electrónico: Elementos de Facilidad de Uso y Valor Público de los Portales de Internet”, tesis para obtener el grado de MAESTRO en Gobierno y Asuntos Públicos, México, nos menciona que su trabajo de investigación establece una serie de elementos sustantivos para conseguir mayor facilidad de uso y valor público en un portal gubernamental de Internet, en particular a nivel local.**

SERGIO SANDOVAL tiene dos objetivos, el cual es la usabilidad o facilidad de uso de sus páginas en un portal y el funcionamiento que esta genera. Esta es usada con el método Delphi el cual es una técnica de comunicación desarrollada originalmente como un método de prospección sistemático e interactivo basado en un panel de expertos; el cual fue compuesto por funcionarios, informáticos y académicos.

La investigación de SERGIO se basó en dos enfoques principales que dan el contexto al tema de gobierno electrónico. En primer lugar, se señaló que en la actualidad vivimos en una era de auge tecnológico en donde la información y el conocimiento se han convertido en factores relevantes de la producción; y, en segundo lugar, se señaló que la modernización del gobierno o de la gestión pública a través de la utilización de nuevas TIC es un tema de mucha importancia para un país como México

SERGIO SANDOVAL concluye que la utilización del Panel Delphi estimuló la autonomía de las respuestas de los participantes. Sin ninguna influencia o factor condicionante de la opinión personal.

El aporte para mi tesis es el contexto en el cual se desenvuelve la utilización del gobierno electrónico como parte de las nuevas TIC en la sociedad logrando así la modernización; y será parte de apoyo para poder lograr el desarrollo de la tesis.



**MARCELO BIEITO (2015)** en su tesis titula “Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay”, tesis para obtener el grado de doctor en la universidad Oberta de Catalunya, Uruguay; Menciona que Uruguay se ha destacado regional e internacionalmente por los avances significativos que ha logrado en el área de la Sociedad de Información y Conocimiento. Además, menciona el impulso nacional hacia la planificación estratégica de proyectos públicos, y la integración de sistemas y estándares en el área de Tecnologías de la Información (TI), que dan resultados los cuales llevan a Uruguay a posicionarse en los primeros lugares de América Latina y el mundo en el ámbito del gobierno electrónico.

MARCELO BIEITO nos dice que esta investigación tiene el mismo grado y velocidad de avance en gobierno electrónico que se observa en el gobierno central, concentrándose en la década del 2005 al 2015, el estudio se centra en el nivel de importancia y tipo de tratamiento que dan los gobiernos departamentales al desarrollo de las políticas del gobierno electrónico en el Uruguay.

La investigación que plantea MARCELO BIEITO estuvo basado en una metodología de investigación cualitativa y un análisis sistemático de documentación política pública. El estudio reveló que al nivel departamental no existen planes estratégicos en gobierno electrónico, verificando la tendencia de casos aislados de innovación en gobierno electrónico departamental, siendo la planificación estratégica el elemento transversal de estudio tratado a lo largo de la tesis.

MARCELO BEITO en sus conclusiones menciona que una de las barreras grandes que impiden la planificación es la falta de voluntad política y entendimiento por parte de las autoridades departamentales, la falta de capacidad en gestión y modernización y de capital humano en general, y la falta de recursos financieros fueron los impedimentos más frecuentemente citados.

El aporte para mi tesis es la realidad que nos presenta el autor Marcelo Beito; haciendo énfasis en que no hay planes estratégicos en relación al gobierno electrónico y esto afecta a la innovación que se puede optar en un gobierno.

**JORGE BARRIGA SALAS (2020)** en su tesis titulada” **GOBIERNO ELECTRÓNICO MUNICIPAL- Baja interacción entre la ciudadanía y los gobiernos locales a través del uso de sitios web municipales**”, tesis para obtener el grado de Magister en políticas públicas de la Universidad del Desarrollo, Chile.

Este proyecto de investigación tiene el propósito de explorar y analizar ciertas variables que impactan en la interacción de los ciudadanos y los municipios a través del uso de los sitios web municipales, el tipo de metodología que Jorge utiliza es el cuantitativo y el análisis tipo descriptivo.

Jorge consideró para el análisis de datos a las comunas de Puente Alto, Las Condes, Providencia, Lo Prado, Talca y Coyhaique, estas fueron seleccionadas por criterios como cantidad de habitantes, pobreza por ingresos, ingresos municipales, dependencia del Fondo Común Municipal y situación geográfica.

En sus conclusiones Jorge nos menciona que el análisis realizado se desprende que la ciudadanía, en promedio, no tiene una mayor interacción con su municipio a través de su sitio web.

Además, nos dice que existe una baja interacción entre ciudadano y municipalidad a través del uso de sitios web institucionales, dando a conocer que el servicio que este brinda no es tan eficiente y claro.

El aporte a mi tesis del proyecto de investigación que realizo Jorge Barriga es el análisis que realiza entre las municipalidades y los ciudadanos, para así determinar si existe una buena interacción a través de los sitios web.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**YHONY SEBASTIÁN HUAIRA PARAGUAY (2021)** en su tesis titulada “**SISTEMA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCVELICA**”, tesis para obtener el grado de maestro en ciencias empresariales de la universidad de Huancavelica, su proyecto se basa en determinar si existe influencia

entre el Gobierno electrónico y la Gestión Pública del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017; siendo su objetivo específico. Además, este proyecto se realiza dentro del área de Gestión Pública. La investigación que realizó fue en base a la metodología de tipo aplicada obteniendo información de 140 trabajadores del Gobierno Regional de Huancavelica. Él analizo dos variables, las cuales fueron: Gobierno electrónico y la gestión pública.

El estudio es no experimental por ello la población participante de este trabajo de investigación está constituida por la totalidad de trabajadores del Gobierno Regional de Huancavelica que tienen implicancia en la adecuación del Gobierno Electrónico constituido por: personal directivo= 50 personal administrativo= 170 y la muestra se determinó con 140 personas en total.

YHONY SEBASTIÁN HUAIRA PARAGUAY concluye la investigación mencionando que no se relaciona el gobierno electrónico con la gestión pública en el Gobierno Regional de Huancavelica al 2017, ya que se tiene un valor de chi cuadrado igual a 9.749 y el valor de significación es de 0.371; pero La Calidad de Información si se relaciona con la Calidad de Servicios Públicos del Gobierno Regional de Huancavelica al 2017, ya que se tiene un valor de chi cuadrado igual a 30.687 y siendo que el valor de significación es de 0.00. y la infraestructura tecnológica influye en la eficiencia y productividad. Y recomienda al Gobierno Regional de Huancavelica que debe desarrollar estrategias de mejora en su portal web para desarrollar una eficiencia y eficacia de los servicios que brinda a los usuarios mediante el Gobierno electrónico.

El aporte para mi tesis es el estudio que se realizó, utilizando la fórmula del chi cuadrado; el cual logro determinar si hay relación entre el gobierno electrónico y la gestión pública.

**PIERRE CURO QUISPE y TITANIA MARILOYSI MARICHIN FRISANCHO (2021) en su tesis titulada “PROPUESTA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCIÓN, 2019”**, tesis para optar el

título profesional de ingeniero de sistemas e informática en la universidad Tecnológica de los Andes, Cusco. La investigación tiene como propósito examinar la situación actual en la que encuentra la municipalidad, y propone un modelo para desarrollar un plan de gobierno electrónico, basada en 4 fases como es la infraestructura, transacciones internas, transacciones con la sociedad e inclusión digital, apoyado en las aplicaciones de las tecnologías de la información y comunicación TIC en las labores gubernamentales.

PIERRE Y TITANIA mencionan que el tipo de investigación que realizaron es descriptivo, debido a que solo se describe las características de la propuesta de gobierno electrónico para la municipalidad provincial de la convención. Las técnicas son observación directa, encuestas, entrevista y revisiones bibliográfica. Los instrumentos a utilizar son el cuestionario, encuestas, guía de entrevista y fichas de recopilación de datos.

PIERRE Y TITANIA concluyen mencionando que la propuesta de infraestructura de Gobierno Electrónico para la Municipalidad Provincial de La Convención, asegura un buen soporte para la implementación de una infraestructura de telecomunicaciones, para la institución, considerándose de alta importancia. El aporte para mi tesis es la investigación descriptiva que se menciona con respecto al gobierno electrónico para así asegurar un buen soporte para la implementación.

**PERALES QUIROZ DE CERNA, JUDITH IVONE (2021) en su tesis titulada “GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA FORTALECER LA GOBERNABILIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE GUADALUPE, 2020”, tesis para obtener el grado académico de doctora en gestión pública y gobernabilidad en la universidad Cesar Vallejo escuela de postgrado, Chiclayo, Perú.**

El proyecto de investigación que nos muestra Judith, corresponde a una investigación de tipo descriptiva con el objetivo de proponer un diseño de un modelo de gobierno electrónico para fortalecer la

governabilidad en la municipalidad distrital de Guadalupe, 2020; este con el fin de dar un mejor servicio a la ciudadanía y que los aporten que ellos puedan tener sea desde el hogar de cada uno de ellos.

Judith tiene como población y muestra a 381 habitantes de la población de Guadalupe, aplico la técnica de la encuesta, y este análisis estadístico permitió recoger información, el resultado que obtuvo Judith en su proyecto de investigación; indican que el 70% está totalmente de acuerdo con la implementación del gobierno electrónico para mejorar la gestión de la comunicación entre la municipalidad y la ciudadanía.

Por ello; Judith concluye que el 34,4% de la población señala que el Grado de confianza de la información gubernamental a través de la página web es regular; el 32,5% señala que el grado de acceso a los datos gubernamentales municipales a través la página web del municipio es regular; y el 33,3% indica que el grado de clarificación de los datos gubernamentales municipales mediante la página web son regulares. El aporte a mi tesis es el tipo de investigación que realiza; debido a que el modelo de gobierno electrónico fue validado por el criterio de juicio de expertos.

## **2.2. Marco Teórico**

### **2.2.1. GOBIERNO ELECTRONICO**

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

Además, el Gobierno Electrónico no es simplemente asumir la tecnología; es también buscar un estado mental que implica comunicar al ciudadano con el Gobierno; esto con el fin de obtener ciertos objetivos; como es la transparencia de información.

## **FASES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Según (Osiptel, 2017) la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico –ONGEI-; el desarrollo del Gobierno Electrónico es un proceso evolutivo, que comprende al menos cuatro fases las cuales se detallan a continuación:

- **PRESENCIA**

Fase en la que los gobiernos ponen en línea información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación con los ciudadanos.

- **INTERACCION**

En esta fase se generan las primeras interacciones entre ciudadanos y empresas con el gobierno. Se involucran los procesos gubernamentales mediante su mejoramiento y simplificación, abriendo ciertos canales de comunicación para los ciudadanos, empresas y propio gobierno.

- **TRANSACCION**

Permite completar trámites y el pago de tasas e impuestos mediante la implementación del medio de pago virtual (Tarjetas de crédito o de débito), mejorando la productividad y la participación de los ciudadanos.

- **TRANSFORMACION**

En esta fase cambian las relaciones entre el gobernante y el ciudadano. Se realizan cambios en la forma de operar del gobierno y los beneficios originados son recibidos y utilizados, en gran medida por los ciudadanos y empresas.

### **2.2.2. CARACTERISTICAS DEL GOBIERNO ELECTRONICO**

(Rodriguez, 2004) nos dice que estas son las características del gobierno electrónico:

- Uso de las tecnologías de información y comunicaciones (Tlcs).
- La prestación de servicios por parte del Estado en forma ágil y eficiente.
- La participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones (gestión pública), dentro de un marco de transparencia que favorezca el ejercicio de la democracia deliberativa.
- Soporte jurídico de apoyo.
- Facilidad de uso; servicios simples y sencillos, evitando confusiones.

### **2.2.3. VENTAJAS DEL GOBIERNO ELECTRONICO**

(Rodriguez, 2004) nos dice que la verdadera participación ciudadana involucra los usos democráticos directos de las nuevas tecnologías; por ello las ventajas de un gobierno electrónico serían:

- Disminución del tiempo de las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos. Eficiencia y eficacia por parte de la entidad.
- Reducción de costos de operación por parte de las dependencias gubernamentales; en su mayoría no solo es el costo también involucraría una reducción en el uso del papel; ayudando así a la mejora de cuidado ambiental.
- Transparencia en la gestión, permitiendo así un acceso y flujo de información continuo
- Acercamiento de la administración pública con el ciudadano, siendo así un servicio de excelencia para los ciudadanos.
- Afianza la gobernabilidad, un gobierno electrónico fortalece la democracia participativa y representativa; logrando así una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos.

### **2.2.4. DESVENTAJAS DEL GOBIERNO ELECTRONICO**

- Deficiencia en la infraestructura tecnológica y física para la instauración de un gobierno electrónico.



- Falta de coordinación y comunicación entre los diferentes organismos,
- Inestabilidad política y recesión económica
- Brecha tecnológica
- Carencia de regulación que proteja los datos que circulan en la red
- La inexistencia de planes y políticas estratégicas de modernización desde el gobierno

### 2.2.5. IMPACTO DEL USO DEL GOBIERNO ELECTRONICO

La implementación del gobierno electrónico promete grandes ventajas, tanto para el gobierno como para la ciudadanía. Algunas de las ventajas más representativas según (De armas Urquiza & De armas Suarez, 2011) son:

- **Disminución del tiempo en las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos.** Los beneficios asociados al desarrollar el gobierno electrónico, tienen relación con facilitar sustantivamente la conexión entre los ciudadanos y el Estado, el acceso a la información y trámites más expeditos, debida a que esta se desarrolla de manera manual. Por ello, se reduciría el tiempo en algún trámite realizado.
- **Eficiencia y Eficacia.** Dos de los principios más buscados en la administración. La eficacia es definida por el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, como: la capacidad de lograr el efecto que se desea o espera y la eficiencia la define el citado diccionario como: la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir el efecto determinado. Es decir, que con la implementación de plataformas que permitan brindar servicios electrónicamente, mejoraran los recursos logrando los efectos que pretende dentro de la población.
- **Reducción de costos de operación por parte de las dependencias de la administración pública.** La implementación de nuevos servicios prestados representará



una inversión importante para la administración. Se reduciría el uso del papel; ayudando también al medio ambiente.

- **Transparencia en la gestión pública:** La transparencia en la gestión pública la podemos entender básicamente como un ambiente de confianza y garantía entre los diferentes agentes o entidades que administran la esfera de lo público; donde las responsabilidades, procedimientos y reglas con las cuales cada uno se desempeña se establecen, realizan e informan de manera clara y abiertas a la participación y el control de los ciudadanos. El uso del gobierno electrónico apunta a promover la cercanía entre el Estado y los ciudadanos, generando transparencia y eficacia en las actividades de los servicios públicos. Fomentando así la colaboración de los ciudadanos a la participación democrática.
- **Acceso y flujo de información continuo entre ciudadanos y la administración.** Las TIC se constituyen en un gran aliado para los sistemas de información pública, dado que además de ser útiles, transforman los procesos mentales de uso y apropiación de la información.  
Por ello la implementación de un gobierno electrónico impactaría de forma radical en el ciudadano, debido a que obtendrá un acceso a la información más detallada y de manera fluida.
- **Capacitación del recurso humano.** Frente a esta situación, cada organización está involucrado a capacitar al personal, puesto que la implementación de nuevas tecnologías trae herramientas nuevas, para el cual el personal tiene que tener la capacidad de adquirir conocimientos y habilidades para interactuar de forma eficiente y lograr el objetivo de aporte.

### 2.2.6. TICS Y SU IMPORTANCIA

(InGenioLearning, 2021) las tecnologías de información y comunicación (TIC) son la integración de comunicaciones unificadas, para acceder, almacenar, transmitir y manipular información. Gracias a ello, se puede beneficiar diversos sectores productivos, permitiendo la colaboración, almacenamiento y transferencia de datos relevantes.

Mostrando así los siguientes aspectos:

- Creatividad e innovación
- Acceso libre a la información
- uso de Internet y la informática.
- La seguridad de la información

La importancia que radica en las TICS son las herramientas tecnológicas vinculadas a una organización en específico; por ello las TICS se han vuelto un punto clave de innovación atribuyendo así un canal de comunicación novedoso.

### 2.2.7. CARACTERISTICAS DE LAS TICS

De acuerdo al portal (DocuSign, 2021); nos dan como evidencia que las TICS son un paso hacia la modernización y la digitalización de los procesos humanos y empresariales; por ello se muestra las siguientes características:

- Permiten interconectar e integrar varias tecnologías para generar nuevas herramientas de comunicación.
- Estimulan la interactividad entre usuarios y la transmisión de información por medio de dispositivos.
- Se adaptan según las necesidades de las personas y del mercado.
- Se ejecutan a gran velocidad gracias al internet.
- Tienen un impacto social e individual.

- Están inmersas en actividades financieras, económicas, educativas, culturales, científicas, industriales y más.
- Se encuentran en constante evolución y desarrollo.

### 2.2.8. PLAN ESTRATÉGICO

Según (Trenza, 2020), nos dice que es un plan que define todo aquello que se quiere lograr y el cómo se va a lograr por medio de recursos, procedimientos y acciones.

Nos muestra las siguientes características:

- Cuantitativo: ya que traduce en cifras el objetivo que se quiere conseguir.
- Personalizado: debido a que define qué persona con nombres y apellidos va a realizar cada tarea.
- Descriptivo: debido a que define concretamente cada tarea a realizar.
- Temporal: debido a que indica fecha y plazo

(Trenza, 2020) también nos menciona los pasos que se debe de seguir para poder realizar un plan estratégico; las cuales son:

- Identidad organizacional; es definir la identidad de la empresa. Estas son:
  - Misión (propósito)
  - Visión (proyección)
  - Valores (criterios éticos)
- Análisis del entorno (interno y externo); es tomar nota de las diferentes situaciones que de una u otra forma pueden incidir en el desarrollo.
- Diagnóstico actual; Consiste en conocer la situación actual de la organización; para realizar el análisis interno-externo de la empresa, la cual es la matriz FODA.

- **Objetivos;** es identificar los resultados concretos que se espera conseguir para asegurar su crecimiento y sostenibilidad en el tiempo.
- **Plan de acción u operativo;** es incluir las tareas previstas, los responsables, los recursos disponibles y los diferentes procedimientos a seguir.
- **Seguimiento;** después de poner en marcha el plan; se debe hacer un seguimiento para poder detectar algunas situaciones que necesiten una intervención inmediata; para su mejora.

### **2.2.9. GOBERNABILIDAD**

Según (Camou, 2000); la gobernabilidad es la capacidad de ser gobernable y conceptualmente a la relación que se manifiesta cuando existe un estado de equilibrio en el ejercicio del poder político derivado de la solución de demandas sociales y la capacidad de los gobiernos de atender éstas de forma estable. De acuerdo a la (Organizacion de los Estados Americanos (OEA), s.f.) Gobernabilidad significa:

- Estabilidad institucional y política, y efectividad en la toma de decisiones y la administración.
- Se relaciona con la continuidad de las reglas y las instituciones, y en el paso, consistencia e intensidad de las decisiones.
- Es la capacidad para la continua adaptación entre la regla y el acto, entre la regulación y sus resultados, entre la oferta y la demanda de políticas públicas y servicios.

### **ELEMENTOS DE GOBERNABILIDAD**

- **PARTICIPACION:** Un elemento importante es la participación que tiene la ciudadanía en cuanto a la toma de decisiones con respecto a los recursos que favorecen al desarrollo del distrito.

- **TRANSPARENCIA:** Es la información veraz y oportuna acerca de la función que se realiza; esta con el fin de evitar el mal uso de los recursos públicos.
- **ACCESO A LA INFORMACION:** Es una responsabilidad que ayuda a la participación de los ciudadanos para así poder llegar a la transparencia de la gestión.
- **ORGANIZACIÓN:** Es mantener al grupo de manera unida para poder lograr metas y objetivos trazados al inicio de la gestión.
- **EQUIDAD:** Un elemento de suma importancia; debido a que implica la justicia e igualdad entre los ciudadanos, respetando las oportunidades para así poder integrar una sociedad igualitaria.

## **2.3. Definición De Términos**

### **2.3.1. TRANSPARENCIA**

Si consultamos el Diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2022), leemos que transparencia es: “algo claro, evidente, que se comprende sin duda, ni ambigüedad”.

Por lo tanto, la transparencia se basa en ser claros, en dar signos de evidencia, en hacernos comprender, sin generar ningún tipo de duda ni ambigüedad; es dar información clara, comprensible, sin adornos innecesarios que puedan generar duda. Respetando la ley.

### **2.3.2. SERVICIO CIUDADANO**

El servicio de atención al ciudadano es el punto principal de interacción virtual entre la comunidad y el Ministerio de Educación Nacional, el cual le permite a los ciudadanos radicar y consultar sus requerimientos en línea asociados con el sector y los servicios que presta la entidad. (SNIES, 2017)

### **2.3.3. BRECHA TECNOLÓGICA**

La brecha digital es la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países...) que utilizan las Tecnologías de

Información y Comunicación (TIC) como una parte rutinaria de su vida diaria, y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que, aunque lo tengan, no saben cómo usarlas.

En la actualidad solo el 11% de la población mundial tiene acceso a Internet y el 90% de las personas conectadas viven en países desarrollados. Aunque se suele hablar de la sociedad mundial de la información, existe una gran brecha digital, que divide y separa a las personas con acceso o no a las Tecnologías de la Información y la

Comunicación

(Consulta: <http://www.itu.int/wsis/docs2/pc3/html/off3/index-es51.html>)

#### **2.3.4. FIRMA DIGITAL**

Según la (Universidad Politécnica de Valencia, 2020); la firma digital es un método criptográfico que asocia la identidad de una persona o de un equipo informático al mensaje o documento; además asegura la integridad del documento o mensaje.

#### **2.3.5. DELEGADOS COMUNALES**

(LATINNO, 2022) Son personas que actúan como nexo entre el gobierno municipal y los ciudadanos de las diferentes comunidades; sus funciones cubren un amplio rango de posibles propuestas para el desarrollo local, así como el control de la implementación de determinadas políticas e inversiones. Además, son encargadas de recibir las quejas, iniciativas y propuestas que presentan los vecinos a título personal, esta con el fin de poder resolver los problemas existentes en su zona.

#### **2.3.6. TRAMITES EN LINEA**

Es una manera más sencilla de ofrecer a los ciudadanos presentar sus documentos en forma electrónica; facilitando así el proceso de un trámite requerido para la obtención de un resultado.

### 2.3.7. SITIO WEB

Es un espacio virtual; el cual está compuesto por un conjunto de páginas relacionadas en un mismo tema, las cuales se encuentran estructuradas y organizadas; esta con el fin de difundir o mostrar un contenido.

## 2.4. Hipótesis

### 2.4.1. Hipótesis General

La descripción de una propuesta de un plan de gobierno electrónico fortalece de manera significativa a la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Olleros; 2022.

### 2.4.2. Hipótesis Específicos

- La descripción de presencia e interacción de un gobierno electrónico fortalece la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022.
- La descripción de transacción fortalece la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022.
- La descripción de transformación fortalece la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022.

## 2.5. Variables

### 2.5.1. Variable Independiente

Gobierno electrónico

### 2.5.2. Variable Dependiente

Gobernabilidad

### 2.5.3. Operacionalización de Variables: Se muestra a continuación

*Tabla 1: Operacionalización de variables*



VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Ítems
<b>Variable Independiente: Gobierno Electrónico</b>	El Gobierno Electrónico es un compromiso permanente del gobierno con el ciudadano, mediante un intercambio eficiente y eficaz de los servicios, información y comunicación que el Estado ofrece. Por consiguiente, el Gobierno Electrónico no sólo va más allá de colocar computadoras en el sector público sino de utilizar las facilidades que éste ofrece por medio de las TICs como instrumento para acercar al ciudadano a sus gobernantes y a los procesos del gobierno.( Gutiérrez y Rojas,2008:18)	A partir de la definición conceptual, en la realidad de la municipalidad distrital de Olleros, se identificará los métodos con los cuales se pueda lograr el objetivo; el cual es tener un plan definido para llegar a los ciudadanos a través de canales como sea posible; logrando así un servicio eficaz y eficiente.	• Presencia	• Conocimiento y manejo de herramientas.	Ordinal	1. Muy bueno 2. Bueno 3. Regular 4. Malo 5. Muy malo
			• Interacción	• Prestación de servicios		
			• Transacción	• Tramites • Firma digital		
			• Transformación	• Oportunidades		
<b>Variable Dependiente: Gobernabilidad</b>	la capacidad de ser gobernable y conceptualmente a la relación que se manifiesta cuando existe un estado de equilibrio en el ejercicio del poder político derivado de la solución de demandas sociales y la capacidad de los gobiernos de atender éstas de forma eficaz, estable y legítima.(Camou; 2000)	En la municipalidad del distrito de olleros la información se obtuvo a través de los trabajadores y delegados comunales con la finalidad de conocer su opinión referente a la gobernabilidad; esta se hará a través de un cuestionario de preguntas logrando así una información veraz para lograr el objetivo.	• Transparencia	• Integridad • Equidad	Ordinal	1. Muy bueno 2. Bueno 3. Regular 4. Malo 5. Muy malo
			• Acceso a la Información	• Eficiencia y eficacia • Accesibilidad • Veracidad		
			• Participación ciudadana	• Colaboración		

Fuente: elaboración propia



### III. METODOLOGIA

Fabián Coelho (2011) nos dice que la metodología es el conjunto de procedimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada y sistemática en la realización de un estudio. Por ello se detallará a continuación:

#### 3.1. Tipo de Estudio

En mi tesis, el tipo de estudio realizado es la descriptiva; debido a que describo la propuesta de un plan de gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Olleros; 2022; y está sujeto a una población de estudio.

#### 3.2. El diseño de investigación

##### 3.2.1. Según su enfoque

La presente tesis según su enfoque es cuantitativa; debido a que se centra en la recopilación y análisis de datos; siendo una investigación ideal con el que compruebo mis hipótesis planteadas.

##### 3.2.2. Según su diseño

La presente tesis según su diseño es no experimental, debido a que se realizó una revisión sistemática de los hechos tal cual ocurrieron en el entorno de la municipalidad.

#### 3.3. Descripción De La Unidad De Análisis Población Y Muestra

##### 3.3.1. Población

La población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. (Lopez, 2004)

Por ello la población de la presente investigación de tesis se encuentra conformada por 28 personas que laboran en la municipalidad distrital de Olleros; siendo 20 la cantidad de trabajadores y 8 los delegados comunales; haciendo un total de 28 personas para nuestra población.

### **3.3.2. Muestra**

La muestra es el método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra del total de la población. (Lopez, 2004)

La muestra es de tipo no probabilístico; debido a que la totalidad de la población se integra a la muestra.

Por ello la muestra de nuestra investigación se encuentra conformada por 28 personas.

## **3.4. Técnicas De Instrumentos De Recolección De Datos**

### **3.4.1. Técnicas**

La técnica empleada en esta investigación fue:

#### **LA ENCUESTA**

Los trabajadores de la municipalidad leyeron las preguntas y registraron sus respuestas; con el fin de proporcionar la información necesaria.

### **3.4.2. Instrumentos**

El instrumento que se usó en la presente investigación guarda relación con la técnica de recolección de datos, por ello el instrumento fue:

#### **EL CUESTIONARIO**

El cual es una herramienta de investigación que consiste en una serie de preguntas e indicaciones que ayudan con el propósito de obtener información.

### **3.4.3. Nivel de confiabilidad**

(Sanjuán, 2021) Nos dice que el nivel de significación es la probabilidad máxima que asumimos de forma voluntaria de equivocarnos al rechazar la hipótesis nula cuando en realidad es cierta. Es decir, el nivel de significación es el máximo error que queremos cometer en nuestra estimación o contraste.

## CONFIABILIDAD

Según la teoría clásica, la confiabilidad se define como el grado en que un instrumento de varios elementos mide consistentemente una muestra de la población N°. (Heidi Celina Oviedo, Adalberto Campo-Arias, 2005)

## COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

El coeficiente alfa fue descrito en 1951 por Lee J. Cronbach; el cual nos dice que es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo de consistencia interna de una escala; esta es un instrumento que valida la relación entre las preguntas, para así poder evaluar la magnitud en que los elementos de un instrumento están correlacionados. En otras palabras, el alfa de Cronbach es el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento. También se puede concebir este coeficiente como la medida en la cual algún concepto o factor medido está presente en cada ítem. (Heidi Celina Oviedo, Adalberto Campo-Arias, 2005)

Cabe decir que el valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Y el valor máximo esperado es 0,90.

En la siguiente tabla se muestra la valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach

### *Figura 1:*

*Valoración de la fiabilidad según el coeficiente alfa de cron Bach*

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

*Fuente:* Revista Ensayos Pedagógicos

Por ello en el presente trabajo de investigación se realizó el análisis de confiabilidad denominado Alfa de Cronbach; utilizando el instrumento; en este caso siendo la encuesta según la escala de Likert.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	18

Para nuestro proyecto la fiabilidad del Alfa de Cronbach resulto 0,839, el cual indica que nuestro instrumento; en este caso la encuesta es bueno y aplicable con un nivel alto de confiabilidad.

### 3.5. Técnicas De Análisis Y Prueba De Hipótesis

En la presente investigación de tesis primero se aplicó la encuesta a los 28 trabajadores de la municipalidad distrital de Olleros; para poder determinar la situación actual.

Luego se realizó la propuesta de un gobierno electrónico para determinar su fortalecimiento con la gobernabilidad de la municipalidad del distrito de Olleros y así poder contrastar la hipótesis planteada.

## IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

### 4.1. Descripción Del Trabajo De Campo

En esta parte daremos a conocer detalladamente el trabajo de campo realizado.

#### 4.1.1. Situación actual

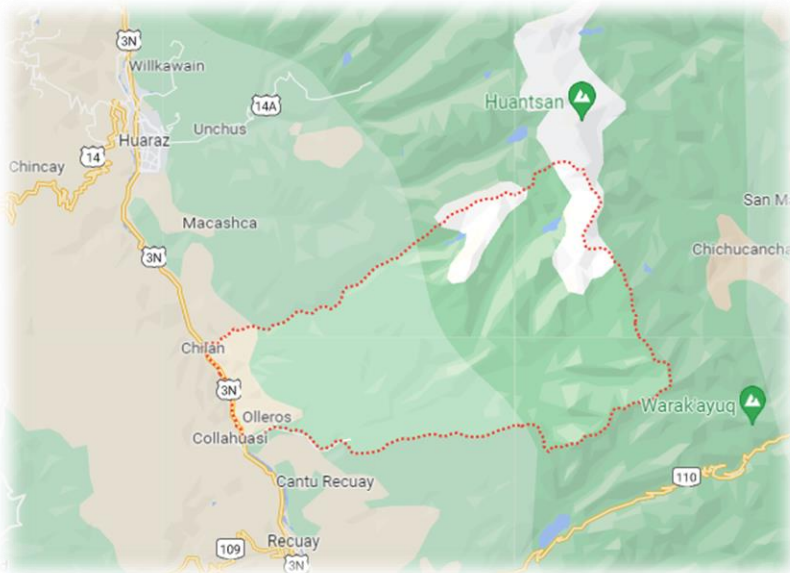
##### a. Localización

Se tiene los siguientes datos:

- **Razón social:** Municipalidad distrital de Olleros
- **Dirección:** Av. Dagoberto Cáceres N° 117-Olleros, Huaraz- Ancash
- **Teléfono:** 925123269
- **Representante:** Prof. Rommel Estifer Gloria Huerta

#### **Figura 2:**

*Ubicación geográfica de la Municipalidad distrital de Olleros*



*Fuente:* Municipalidad distrital de Olleros

## **b. Identidad organizacional**

### **→ Misión**

“Somos una entidad pública, encargada de planificar, administrar, promover y conducir al desarrollo socioeconómico del distrito, a fin de contribuir a la mejora de calidad de vida de la población de manera transparente, eficiente y eficaz”

### **→ Visión**

“La Municipalidad Distrital de Olleros, es una entidad líder a la vanguardia de la modernidad y tecnología, trabajando con eficiencia, competitividad, y transparencia capaz de construir un mejor futuro del distrito, propiciando el desarrollo social económico integral de la mano con la participación ciudadana”

### **→ Valores**

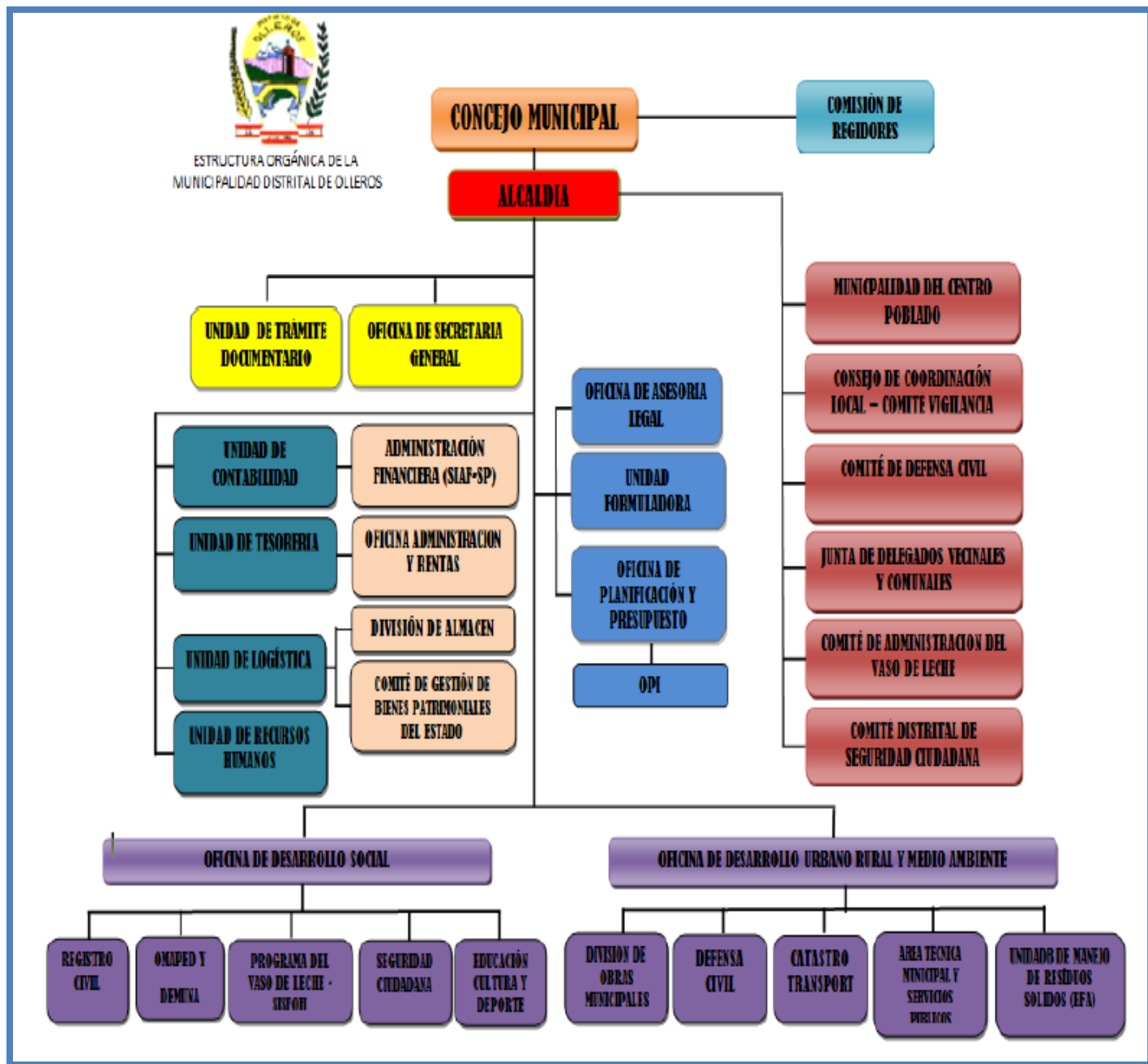
- Honestidad
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Compromiso

## **c. Plan estratégico de la Municipalidad**

Actualmente la municipalidad distrital de Olleros no cuenta con un plan estratégico sobre un gobierno electrónico; por ende, la presente propuesta es la primera.

**Figura 3:**

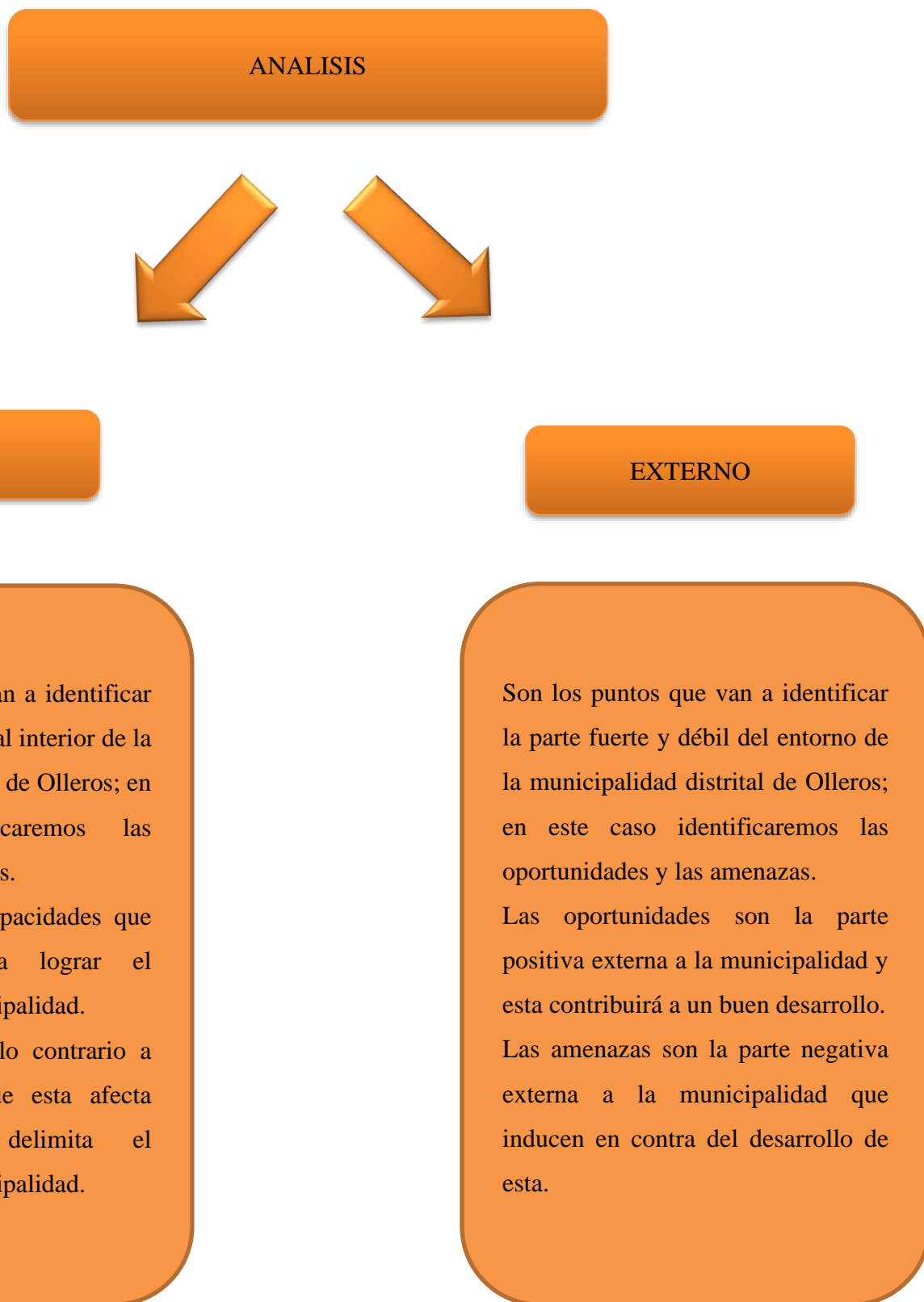
Organigrama de la Municipalidad distrital de Olleros



Fuente: Municipalidad distrital de Olleros



#### d. Análisis del entorno





### e. Diagnóstico actual

#### AMENAZAS

- Ausencia de identidad ciudadana.
- Desconocimiento y mal uso de la información.
- Inadecuada participación de los delegados comunales.
- No hay amplia cobertura de internet .

#### FORTALEZAS

- Compromiso de la municipalidad con respecto al equilibrio ambiental.
- Servidores municipales con experiencia y vocación.
- Participación de la ciudadanía en eventos que organiza la municipalidad.



#### DEBILIDADES

- Uso de la tecnología tradicional.
- No tiene una infraestructura adecuada.
- No cuenta con área informática.
- Bajo nivel de equipamiento de computo.
- Crisis económica y financiera.

#### OPORTUNIDADES

- Existencia de programas de ayuda.
- Contempla lugares turísticos; fomentando así la actividad turística.
- Municipalidad dispuesta a firmar convenios que aporten a la mejora.
- Incremento de profesionales que desean aportar para una mejora.

## f. Objetivos

Después de poder realizar nuestro diagnóstico; podemos enmarcar ciertos objetivos que ayuden a la mejora de este propósito:

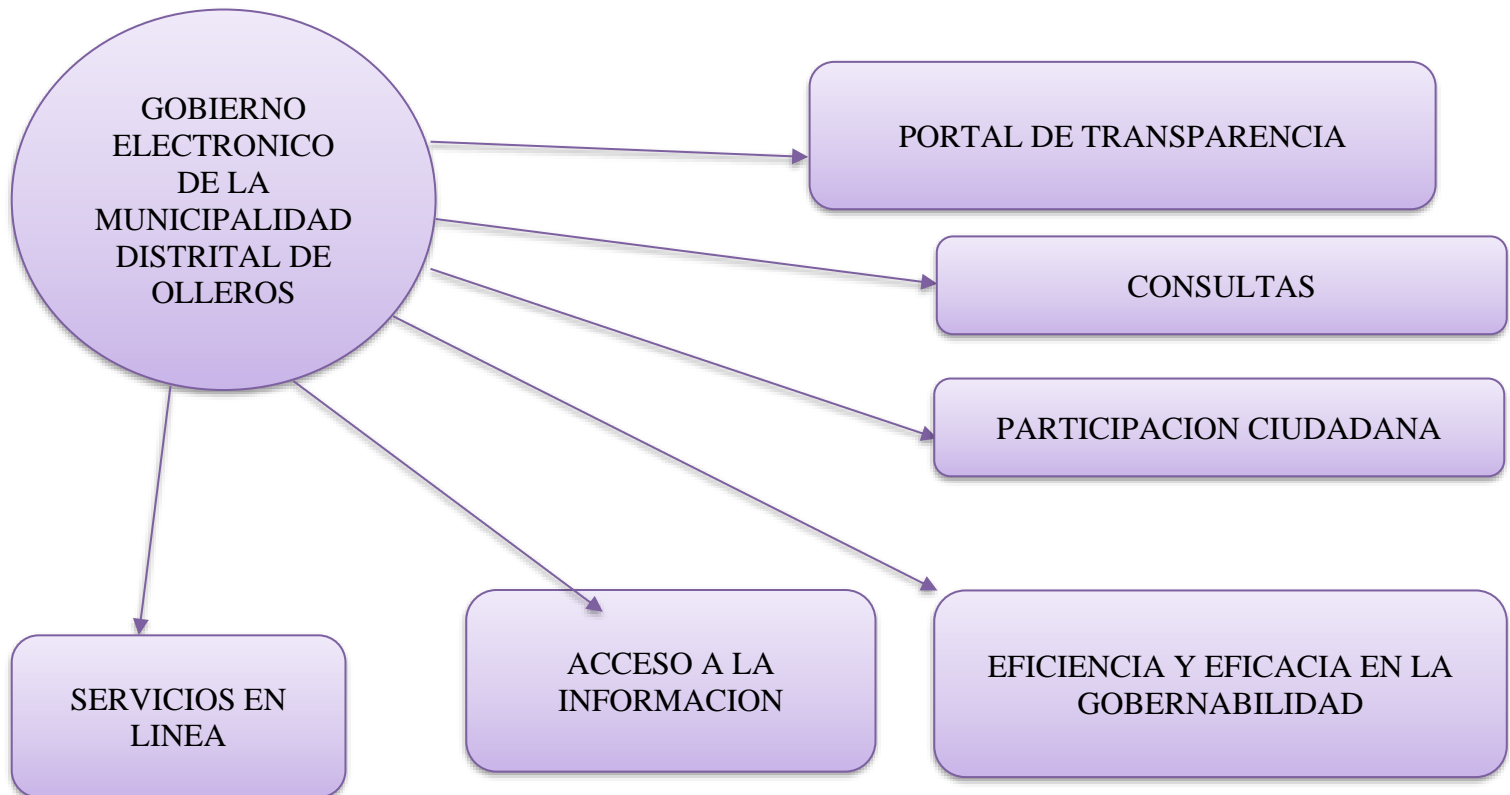
1. Determinar una red para la municipalidad.
2. Determinar aspectos del hardware y software.
3. Enfatizar con mayor alcance la transparencia en la información.
4. Buscar estar a la vanguardia con equipos tecnológicos.

## g. Plan de acción u operativo

Para la presente propuesta de modelo de gobierno electrónico en la municipalidad distrital de Olleros; se tiene como base el plan estratégico de sistemas de Información; con el que busco reducir la brecha tecnológica que existe en el distrito.

**Figura 4:**

*Modelo de gobierno electrónico*



*Fuente:* Elaboración propia

Tenemos que tener en cuenta las siguientes características del modelo de gobierno electrónico:

❖ **PORTAL DE TRANSPARENCIA:**

En esta plataforma el ciudadano podrá tener un acceso libre en tiempo real a la información sobre los recursos públicos, fomentando así una manera amigable de poder tener un entendimiento más claro de ello.

❖ **CONSULTAS:**

Es aquí donde se podrá visualizar la situación en el que se encuentre un trámite pendiente, esta con solo ingresar el número de expediente.

❖ **PARTICIPACION CIUDADANA:**

Aquí se podrá dialogar y participar con respecto al manejo de los recursos, logrando así una confianza por el trabajo realizado de la municipalidad.

❖ **EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GOBERNABILIDAD:**

En este punto nos referimos que mediante la implementación de plataformas que permitan brindar servicios electrónicos, mejoraran los recursos logrando así una coordinación social.

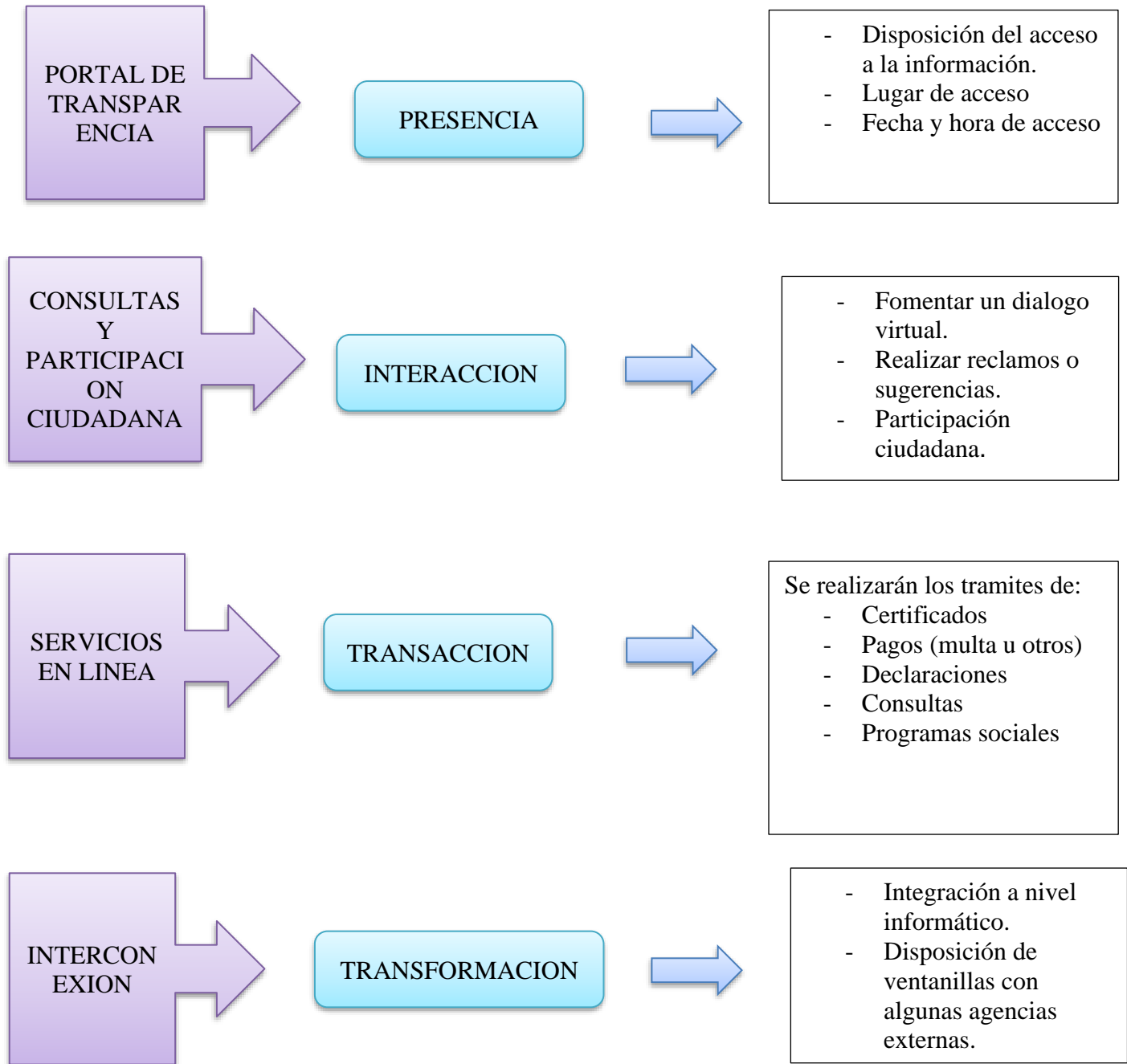
❖ **ACCESO A LA INFORMACION:**

Es aquí donde los ciudadanos del distrito de Olleros puedan acceder mediante la página web y de cualquier dispositivo a la información abiertos al público, sin ninguna restricción.

❖ **SERVICIOS EN LINEA:**

Es aquí donde se podrá realizar la prestación de servicios ya sea pago de multa, solicitar un certificado o alguna declaración de impuestos.

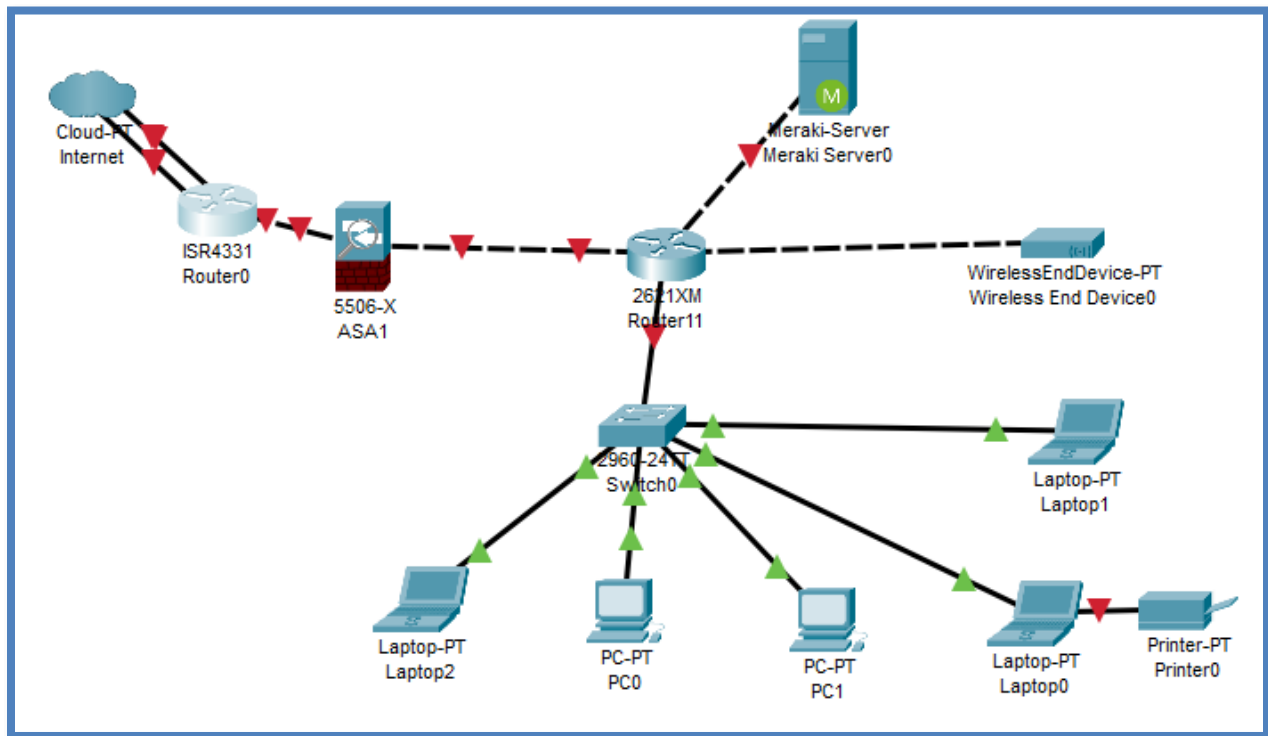
## FASES DEL GOBIERNO ELECTRONICO:



**DISEÑO DE LA RED:** Aquí mostraremos una propuesta de cómo debería ir el cableado para la conexión de las computadoras para así poder configurar las redes el cual transmitirán datos entre sistemas y así disponer de recursos en común como servidores, bases de datos o impresoras

**Figura 5:**

Propuesta de diseño de red



Fuente: Elaboración propia

### **INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE:**

Es importante tener en cuenta la propuesta de los convenios para la implementación de softwares públicos, con el fin de minimizar los costos que realizaría la municipalidad.

### **FIRMA DIGITAL:**

La propuesta de la firma digital fue aprobada por la ley N<sup>a</sup> 27269, la cual menciona que regula la utilización de la firma digital otorgándole la misma validez y eficacia jurídica que la firma manuscrita u otra análoga.

## **DESARROLLO DE SOFTWARE:**

La propuesta está basada en la creación un portal web para la integración de datos, esta se debe desarrollar por un experto en software, el cual cubrirá las necesidades que tiene la municipalidad; entre ellos:

- Servicios y tramites en línea
- Pagos electrónicos
- Acceso integral
- Gobierno participativo
- Transparencia de datos

Para ello describiremos los requerimientos:

### **REQUERIMIENTO FUNCIONAL**

- El sistema permitirá a los ciudadanos las consultas de su estado documentario, el cual se validará con un número de expediente con la fecha y hora.
- El sistema permitirá registrar y actualizar documentos ingresantes.
- El sistema permitirá realizar pagos electrónicos mediante el registro del número de voucher.
- El sistema permitirá la participación ciudadana mediante un dialogo virtual.
- El sistema permitirá realizar reclamos y sugerencias.
- El sistema permitirá realizar trámites como: certificados, declaraciones, consultas de programas sociales.
- El sistema permitirá el acceso a la información acreditando la transparencia.

### **REQUERIMIENTO NO FUNCIONAL**

- El sistema deberá ser accesible desde cualquier navegador y desde cualquier sistema operativo.
- El sistema debe estar disponible las 24 horas, y soportar a gran cantidad de datos.
- El ciudadano podrá interactuar con el sistema de manera sencilla.
- El sistema deberá ser entendible y sencillo para el uso de los ciudadanos.

## 4.2. Presentación Resultado Y Prueba De Hipótesis

### 4.2.1. Presentación de resultados

En el apartado siguiente daremos a conocer los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada en la municipalidad distrital de Olleros. Teniendo en cuenta que la valoración para cada pregunta es la siguiente:

ITEMS
1. Muy bueno
2. Bueno
3. Regular
4. Malo
5. Muy malo

### VARIABLE: GOBIERNO ELECTRONICO

#### DIMENSION: PRESENCIA

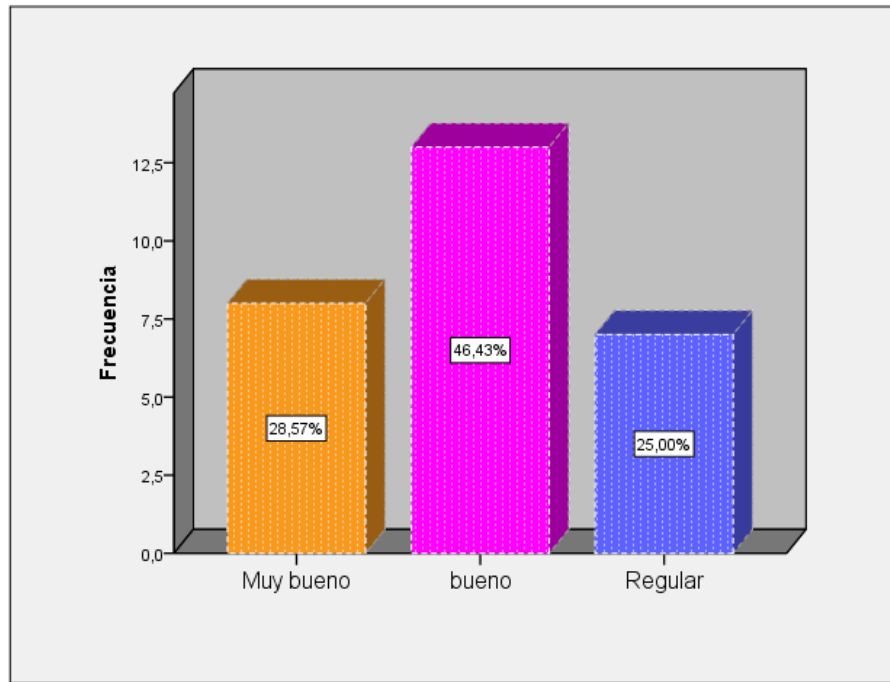
**Tabla 2:**

¿Cómo consideras la propuesta que todos servicios de la Municipalidad distrital de Olleros estén en línea?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy bueno	8	28,6	28,6	28,6
bueno	13	46,4	46,4	75,0
Regular	7	25,0	25,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Grafico 1:** Diagrama de barras a la propuesta del gobierno electrónico



**NOTA:** De la pregunta 1 realizada los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 28.57% marco que es muy bueno; el 46,43% marco que es bueno; el 25.00% marco que es regular; es decir que están de acuerdo a que los servicios que ofrece la municipalidad estén en línea.

**Tabla 3:**

¿Cómo consideras las capacitaciones para el manejo adecuado de un gobierno electrónico?

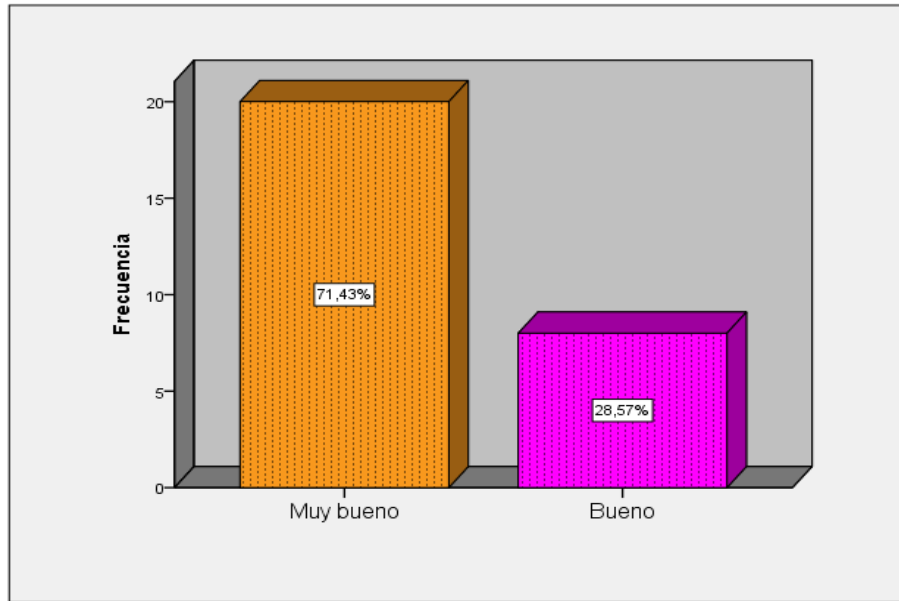
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	20	71,4	71,4	71,4
Válidos Bueno	8	28,6	28,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Grafico 2:**

Diagrama de barras sobre capacitaciones



**NOTA:** De la pregunta 2 realizada los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 71,43% marco que es muy bueno, el 28,57% marco que es bueno; haciendo referencia que la mayoría representado por el 71,43% de los encuestados consideran muy bueno las capacitaciones para un manejo adecuado de las herramientas que se dará en un gobierno electrónico.

**DIMENSION: INTERACCION**

**Tabla 4:**

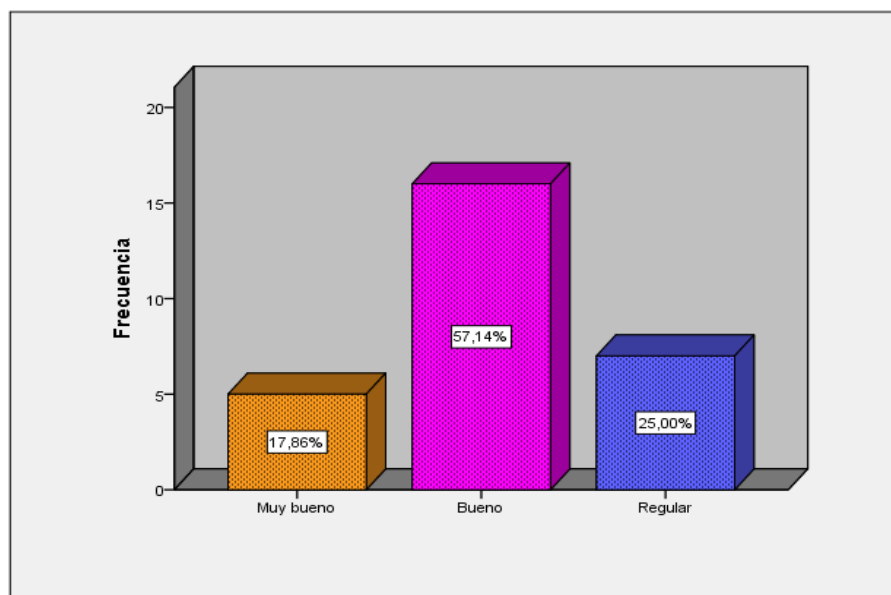
¿Cómo consideras la prestación de servicios para un gobierno electrónico?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	5	17,9	17,9	17,9
Bueno	16	57,1	57,1	75,0
Regular	7	25,0	25,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 3:**

diagrama de barras para la prestación de servicios de un gobierno electrónico



**NOTA:** De la pregunta 3 realizada los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 17.83% marco que es muy bueno, el 57.14% marco que es bueno, el 25.00% marco que es regular, esto haciendo referencia a que la mayoría que es el 57.14% considera bueno la prestación de servicios en un gobierno electrónico; para así dar mayor desarrollo a las actividades que se puedan realizar.

### DIMENSION: TRANSACCION

**Tabla 5:**

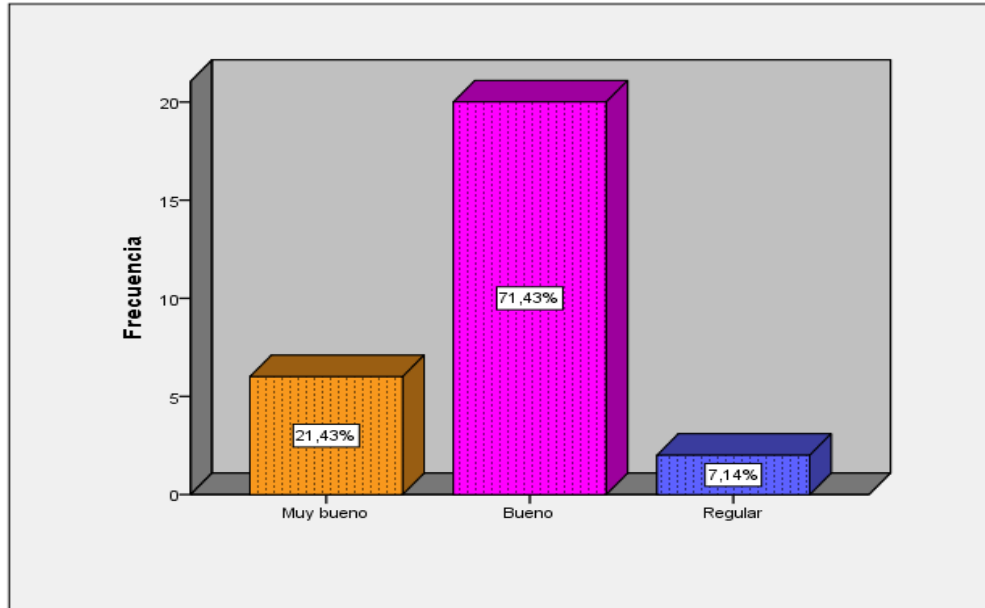
¿Cómo consideras la importancia de una propuesta que ayude en los trámites municipales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy bueno	6	21,4	21,4	21,4
Bueno	20	71,4	71,4	92,9
Regular	2	7,1	7,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 4:**

Diagrama de barras de la importancia de la propuesta



**NOTA:** De la pregunta 4 realizada los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 21.43% marco que es muy bueno; el 71.43% marco que es bueno; el 7.14% marco que es regular, esto haciendo referencia a que la mayoría considera importante la propuesta que ayude en los trámites municipales, con el fin de un mejor progreso y desarrollo hacia el distrito.

**Tabla 6:**

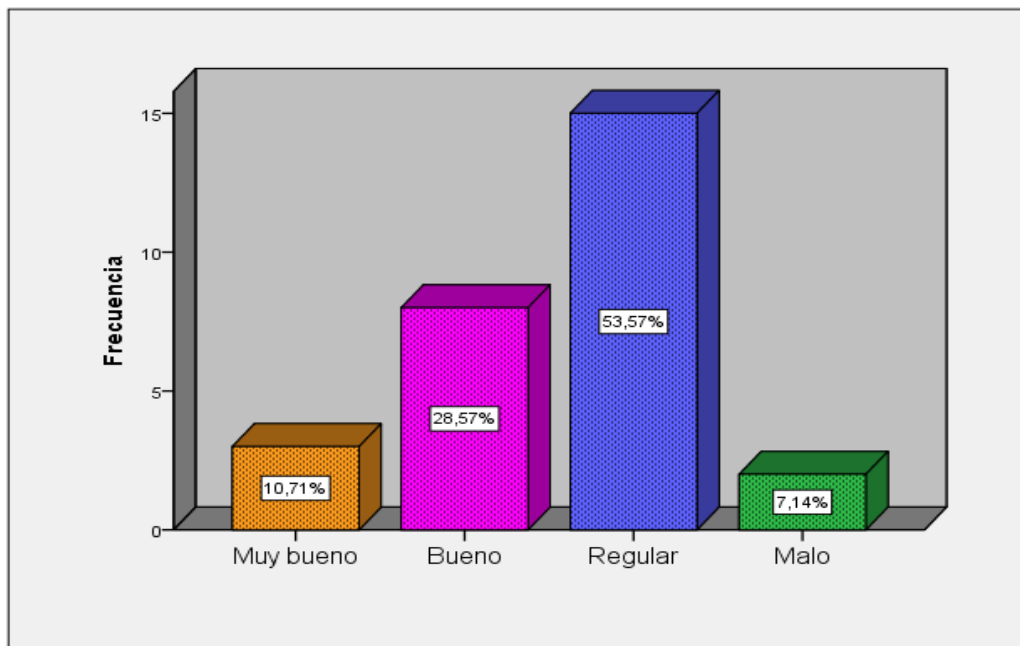
¿Cómo consideras lo importante de una propuesta de medios de pagos electrónicos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	3	10,7	10,7	10,7
Bueno	8	28,6	28,6	39,3
Válidos Regular	15	53,6	53,6	92,9
Malo	2	7,1	7,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Grafico 5:

Diagrama de barras de la importancia de los medios de pago electrónico



**NOTA:** De la pregunta 5 realizada os encuestados respondieron de la siguiente manera: el 10,71% marco que es muy bueno; el 28,57% marco que es bueno; el 53,57% marco regular; el 7,14% marco que es malo, esto haciendo referencia a que la mayoría que es con el 54,57% considero regular la importancia de una propuesta para realizar los pagos electrónicamente. Esto debido a que existe la desconfianza por parte de los ciudadanos.

**Tabla 7:**

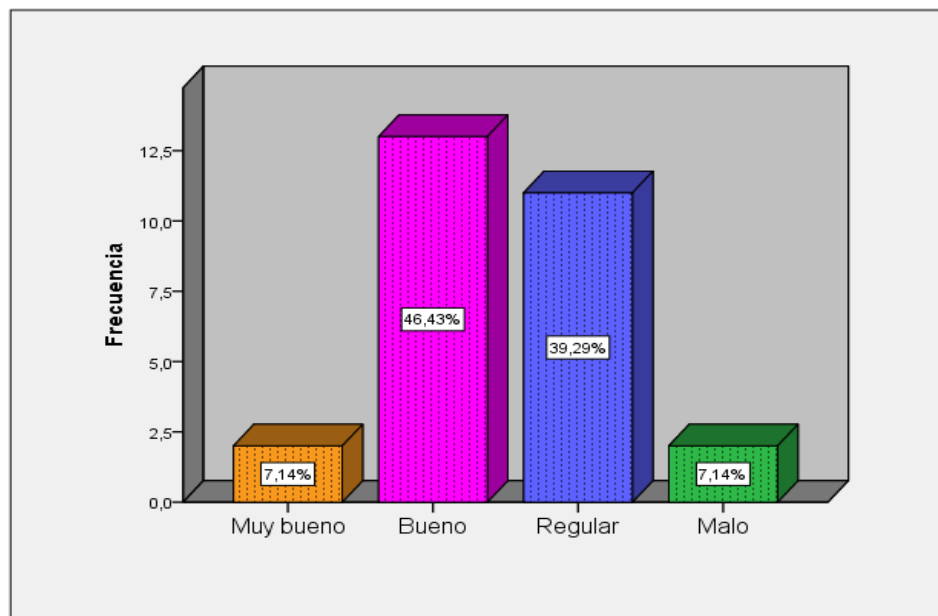
¿Cómo consideras lo importante de una Firma Digital en trámite digital de la municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	2	7,1	7,1	7,1
Bueno	13	46,4	46,4	53,6
Válidos Regular	11	39,3	39,3	92,9
Malo	2	7,1	7,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

**Grafico 6:**

Diagrama de barras sobre la importancia de la firma digital



**NOTA:** De la pregunta 6 realizada los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 7% marco que es muy bueno, el 46% marco que es bueno; el 39% marco que es regular; el 7% marco que es malo, esto haciendo referencia a que la mayoría siendo el 46% considera bueno la firma digital en un trámite electrónico, por ser de carácter valido.

## DIMENSION: TRANSFORMACION

**Tabla 8:**

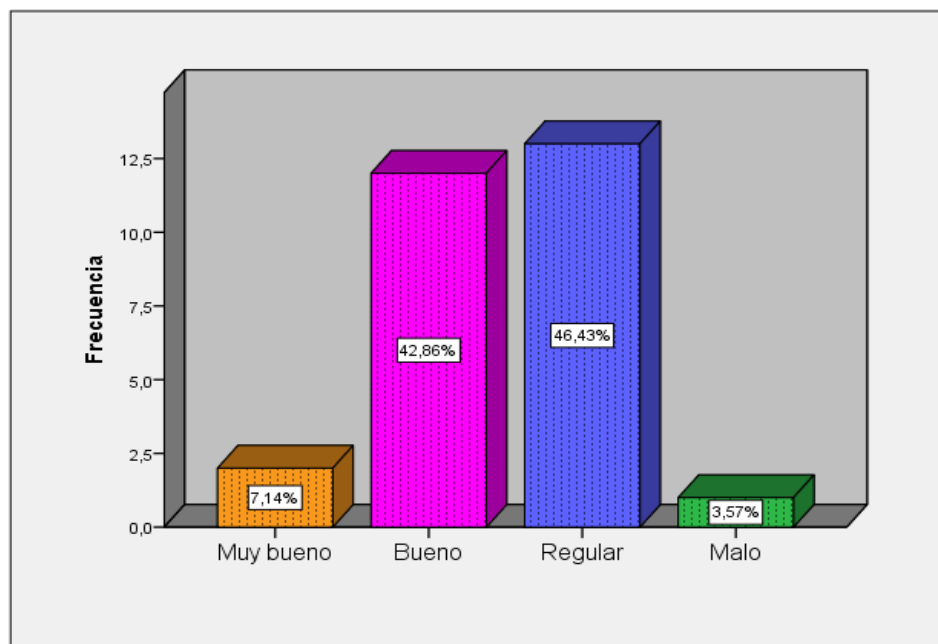
¿Cómo consideras que brinda la cantidad de información y servicios que ofrece al ciudadano la municipalidad distrital de Olleros?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	2	7,1	7,1	7,1
Bueno	12	42,9	42,9	50,0
Válidos Regular	13	46,4	46,4	96,4
Malo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

**Grafico 7:**

*Diagrama de barras sobre la cantidad de información*



**NOTA:** De la pregunta 7 realizada los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 7.14% marco que es muy bueno, el 42.86% marco que es bueno; el 46.43% marco que es regular, el 3.57% marco que es malo, esto haciendo referencia

a que la mayoría representado por el 46.43% considera regular la cantidad de información y servicios que ofrece la municipalidad al ciudadano.

**Tabla 9:**

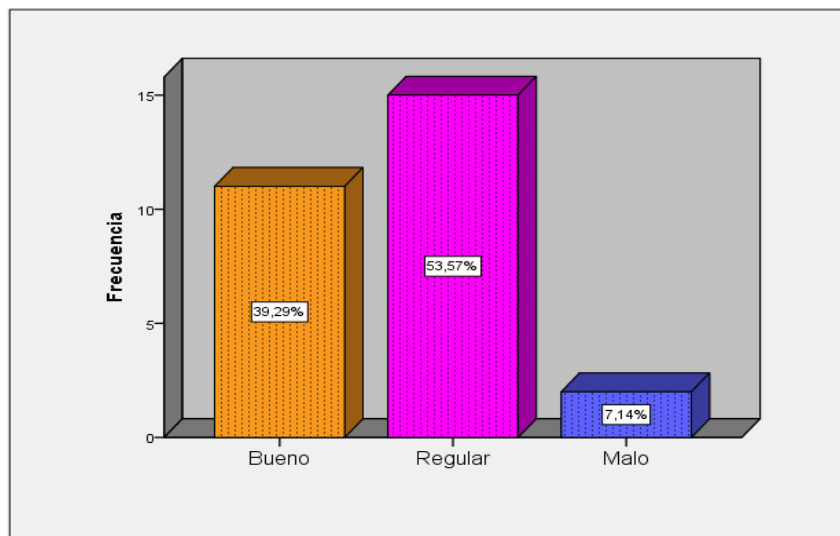
¿Cómo consideras que los ciudadanos usan la información de manera correcta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	11	39,3	39,3
	Regular	15	53,6	92,9
	Malo	2	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 8:**

Diagrama de barras sobre el uso de la información



**NOTA:** De la pregunta 8 realizada los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 39.29% marco que es bueno, el 53.57% marco que es regular, el 7.14% marco que es malo; esto haciendo referencia a que la mayoría representada por el 53.57% considero regular al manejo de información que usan los ciudadanos.

**Tabla 10:**

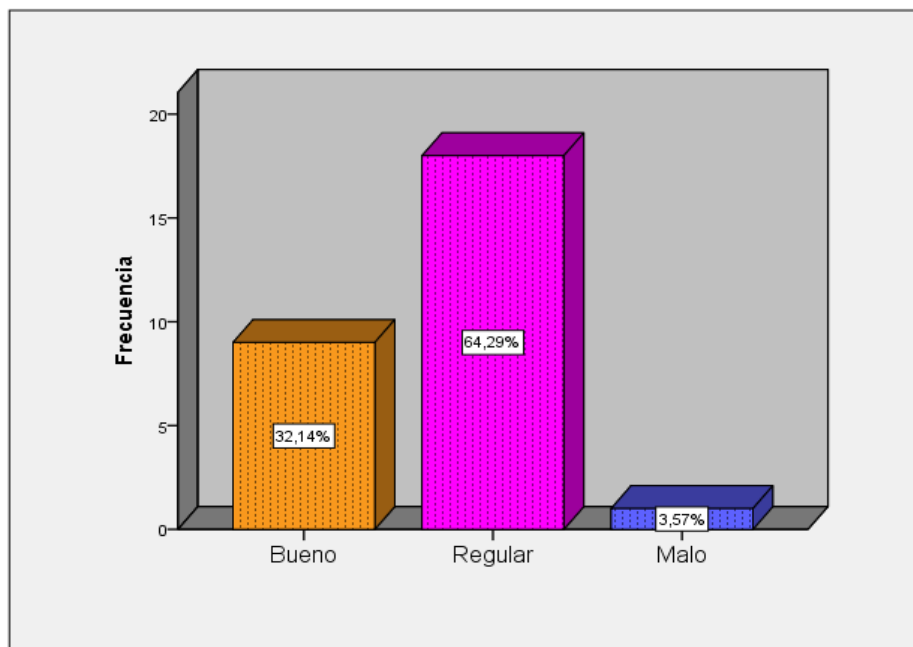
¿Cómo consideras las oportunidades que brinda la municipalidad distrital de Olleros hacia los ciudadanos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	9	32,1	32,1
	Regular	18	64,3	96,4
	Malo	1	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 9:**

*Diagrama de barras de las oportunidades*



**NOTA:** De la pregunta 9 realizada los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 32.14% marco que es bueno, el 64.3% marco que es regular; el 3.57% marco que es malo, esto haciendo referencia a que la mayoría que es representada por el 64.3% considero que es regular las oportunidades que brinda la municipalidad a los ciudadanos en cuanto al uso de la información.



**VARIABLE: GOBERNABILIDAD**  
**DIMENSION: PARTICIPACION CIUDADANA**

**Tabla 11:**

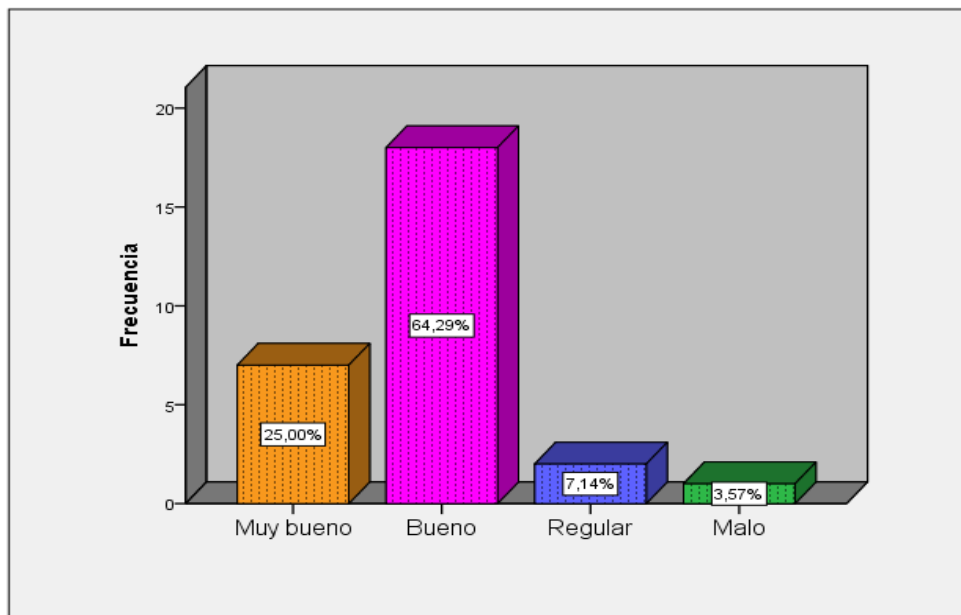
¿Consideras importante la propuesta de un modelo de Gobierno Participativo y colaborativo con la ciudadanía; esto para fortalecer la gobernabilidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	7	25,0	25,0	25,0
Bueno	18	64,3	64,3	89,3
Válidos Regular	2	7,1	7,1	96,4
Malo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

**Grafico 10:**

Diagrama de barras del gobierno participativo



**NOTA:** De la pregunta 10 realizada los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 25% marco que es muy bueno; el 64,29% marco que es bueno; el 7.14% marco que es regular; el 3.57% marco que es malo, esto haciendo referencia a que la

mayoría con el 64% considera bueno la propuesta de un gobierno participativo y colaborativo con la ciudadanía para así poder fortalecer la gobernabilidad.

**Tabla 12:**

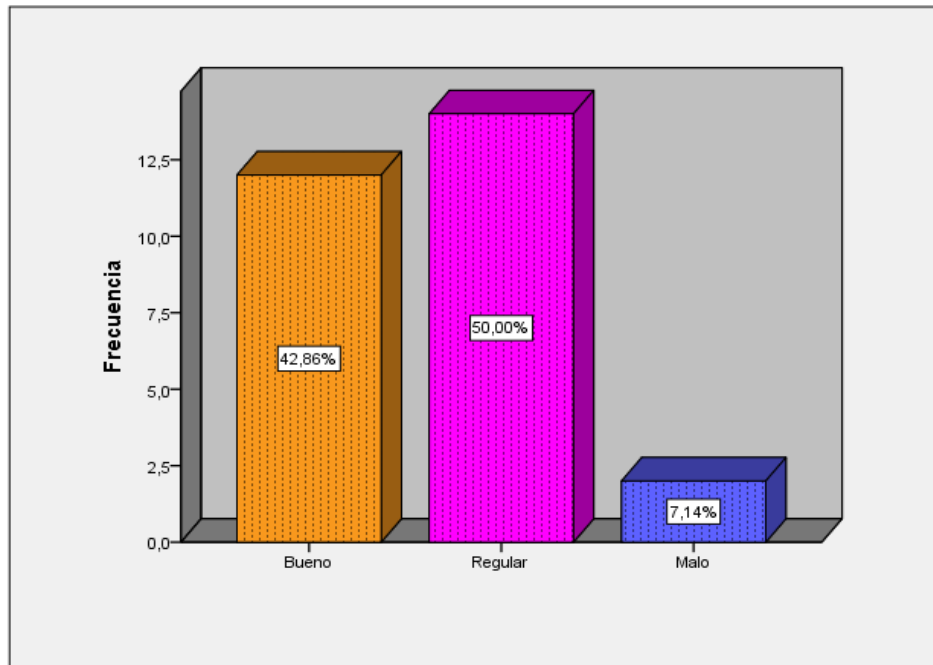
¿Cómo consideras que sea la participación ciudadana mediante un gobierno electrónico?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	12	42,9	42,9
	Regular	14	50,0	92,9
	Malo	2	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0

Fuente: *Elaboración propia*

**Grafico 11:**

Diagrama de barras sobre participación ciudadana



**NOTA:** De la pregunta 11 realizada los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 42.86% marco que es bueno; el 50.00% marco que es regular; el 7.14% marco que es malo, esto haciendo referencia a que la mayoría representada con el 50.00%

considera regular la participación de la ciudadanía mediante el gobierno electrónico; esto debido a la brecha digital.

**Tabla 13:**

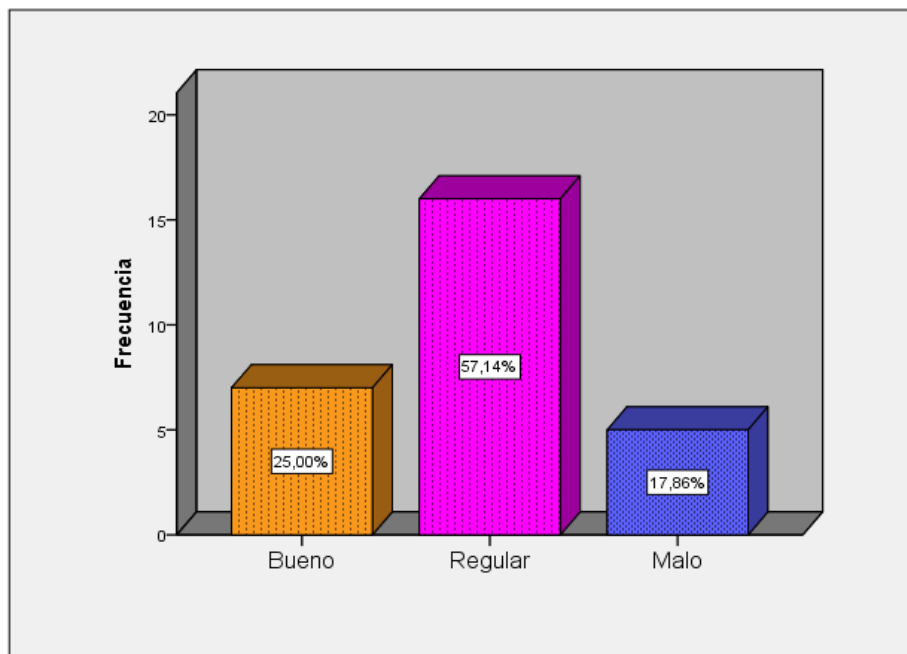
¿De qué manera consideras que la municipalidad distrital de Olleros resuelve los problemas de los ciudadanos frente a un interés?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	7	25,0	25,0
	Regular	16	57,1	82,1
	Malo	5	17,9	100,0
	Total	28	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

**Grafico 12:**

Diagrama de barras sobre la solución de problemas



**NOTA:** De la pregunta 12 realizada los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 25% marco que es bueno, el 57.14% marco que es regular, el 17.86% marco que es malo; esto hace referencia a que la mayoría que es el 57.14% considera

regular la solución de problemas frente a un interés de los ciudadanos, dando a entender que la comunicación y participación no es tan a menudo.

### DIMENSION: ACCESO A LA INFORMACION

**Tabla 14:**

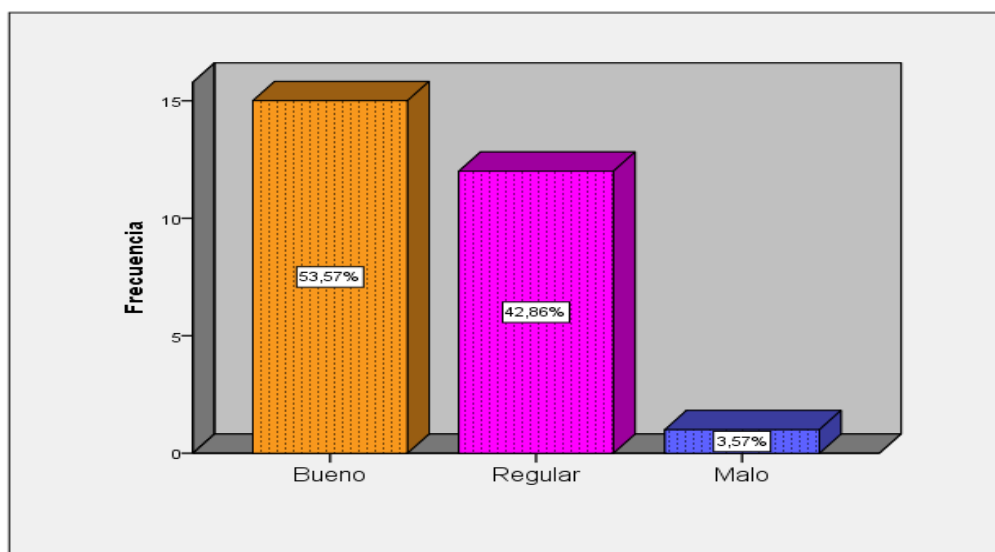
¿Cómo considera usted la organización que tiene la municipalidad frente al uso de la información?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bueno	15	53,6	53,6	53,6
Regular	12	42,9	42,9	96,4
Malo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 13:**

Diagrama de barras sobre la organización



**NOTA:** De la pregunta 13 realizada los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 53.57% marco que es bueno, el 42.86% marco que es regular, el 3.57% marco que es malo; esto haciendo referencia que la mayoría representado por el

53.57% considera bueno la organización frente al uso de la información por parte de los trabajadores de la municipalidad distrital.

**Tabla 15:**

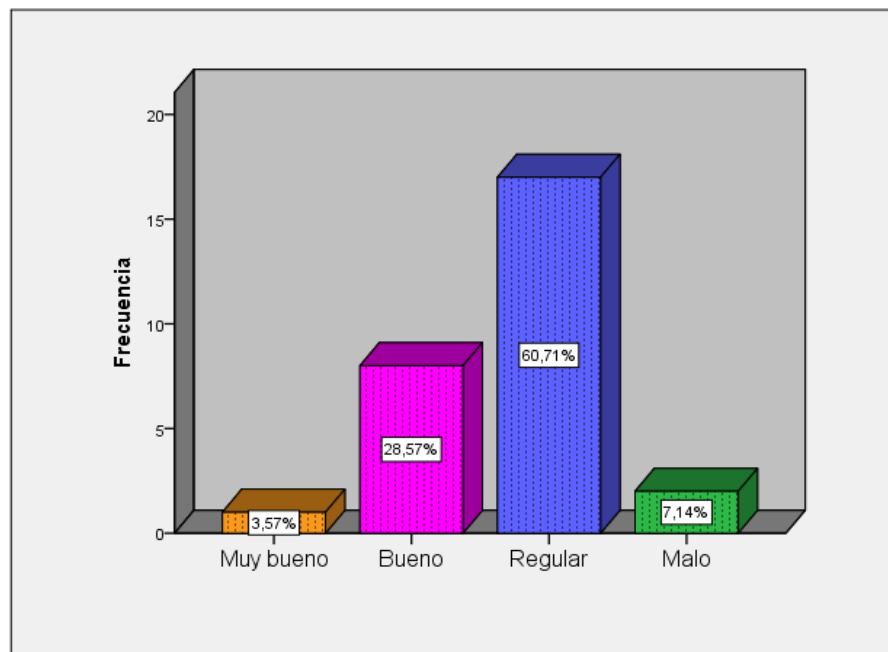
¿Cómo cree Usted que es nivel de acceso a la información municipal por parte de los ciudadanos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	1	3,6	3,6	3,6
Bueno	8	28,6	28,6	32,1
Válidos Regular	17	60,7	60,7	92,9
Malo	2	7,1	7,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

**Grafico 14:**

Diagrama de barras del nivel de acceso a la información



**NOTA:** De la pregunta 14 realizada los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 3.57% marco que es muy bueno; el 28.57% marco que es bueno; el 60.71% marco que es regular; el 7.14% marco que es malo, esto haciendo referencia a que la mayoría representada por el 61% cree que es regular el nivel de acceso a la información por parte de los ciudadanos.

**Tabla 16:**

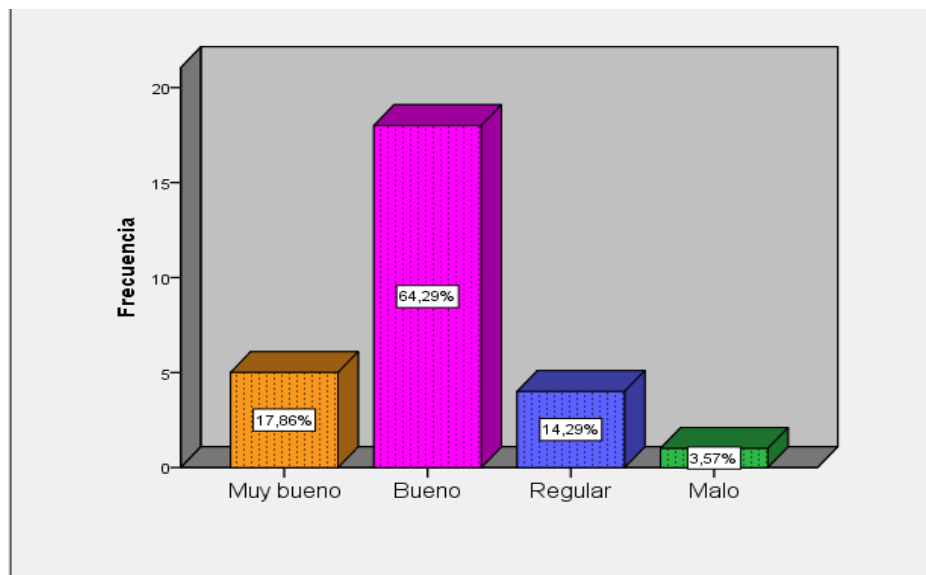
¿De qué manera cree Usted la propuesta de un gobierno electrónico fortalece la gobernabilidad de la municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	5	17,9	17,9	17,9
Bueno	18	64,3	64,3	82,1
Válidos Regular	4	14,3	14,3	96,4
Malo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

**Grafico 15:**

Diagrama de barras sobre el fortalecimiento de la gobernabilidad



**NOTA:** De la pregunta 15 realizada los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 17.86% marco que es muy bueno; el 64,29% marco que es bueno; el 14,29% marco que es regular; el 3.57% marco que es malo, esto haciendo referencia a que la mayoría representada por el 64,29% cree que es regular que un gobierno electrónico podría fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad.

### DIMENSION: TRANSPARENCIA

**Tabla 17:**

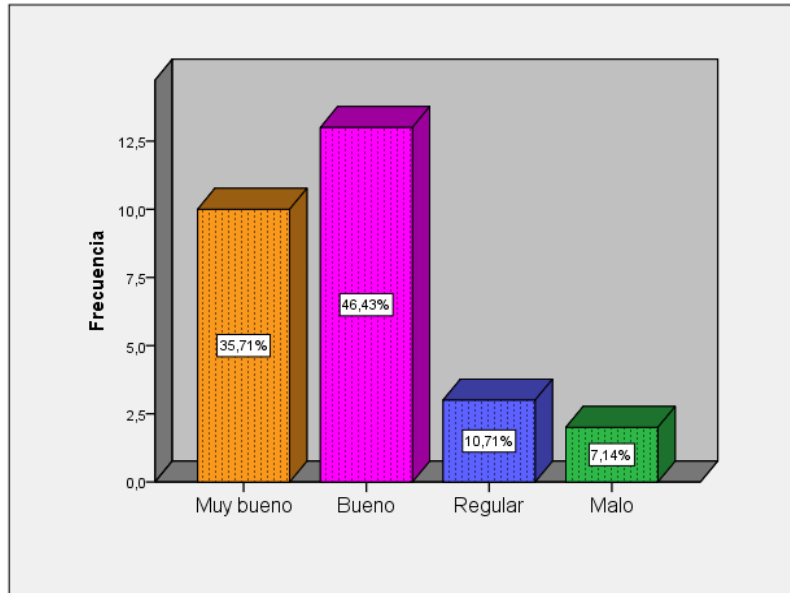
¿Cómo consideras la importancia de la transparencia de información en la municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	10	35,7	35,7	35,7
Bueno	13	46,4	46,4	82,1
Válidos Regular	3	10,7	10,7	92,9
Malo	2	7,1	7,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

**Grafico 16:**

*Diagrama de barras sobre la transparencia de información*



**NOTA:** De la pregunta 16 realizada los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 35.71% marco que es muy bueno; el 46.43% marco que es bueno; el 10.71% marco que es regular; el 7,14% marco que es malo, esto haciendo referencia a que la mayoría representada por el 46.43% considera bueno la importancia de la transparencia de la información que se ofrece por parte de la municipalidad.

**Tabla 18:**

¿Cómo consideras que la propuesta de un Gobierno electrónico fortalezca de manera positiva la gobernabilidad de la municipalidad?

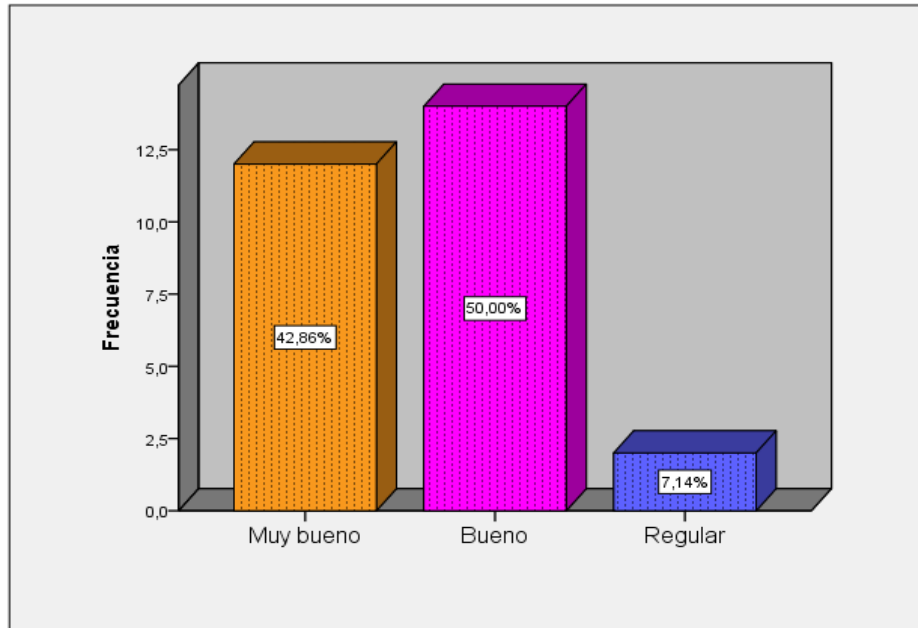
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy bueno	12	42,9	42,9	42,9
Bueno	14	50,0	50,0	92,9
Regular	2	7,1	7,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*



**Grafico 17:**

Diagrama de barras de la gobernabilidad positiva



**NOTA:** De la pregunta 17 realizada los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 42.86% marco que muy bueno; el 50.00% marco que es bueno; el 7.14% marco que es regular, esto haciendo referencia a que la mayoría representada por el 50.00% considera bueno la propuesta de un gobierno electrónico esta con el fin de fortalecer de manera positiva en la gobernabilidad de la municipalidad.

**Tabla 19:**

¿Cómo consideras que la transparencia genere confianza hacia la gobernabilidad de la municipalidad por parte de la ciudadanía?

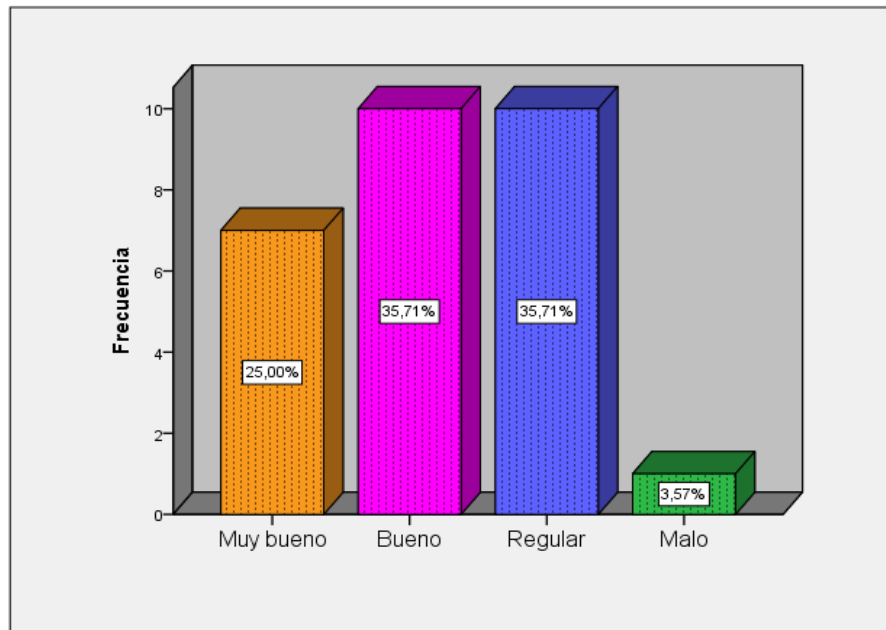
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bueno	7	25,0	25,0
	Bueno	10	35,7	60,7
	Regular	10	35,7	96,4

Malo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

### Grafico 18:

Diagrama de barras del nivel de confianza



**NOTA:** De la pregunta 18 realizada los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 25% marco que es muy bueno; el 35.71% marco que es bueno; el 35.71% marco que es regular; el 3.57% marco que es malo, esto haciendo referencia a que la mayoría representada por el 35.71 % considero entre bueno y regular que la transparencia genere confianza en el ciudadano hacia la gobernabilidad que ejerce la municipalidad.

#### 4.2.2. PRUEBA DE HIPOTESIS

En este apartado analizaremos los resultados de las hipótesis propuestas; el procedimiento se llevó a cabo mediante un diagnostico teniendo en cuenta las hipótesis planteadas en la investigación,

**Hipótesis general planteada en la tesis**

La descripción de una propuesta de un plan de gobierno electrónico fortalece de manera significativa a la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Olleros; 2022.

**Tabla 20:**

Tabla de contingencia de gobierno electrónico \*gobernabilidad

<b>GOBIERNO ELECTRONICO * GOBERNABILIDAD</b>						
		<b>GOBERNABILIDAD</b>			<b>Total</b>	
		<b>BUENO</b>	<b>REGULA R</b>	<b>MALO</b>		
<b>GOBIERNO ELECTRONICO</b>		Recuento	23	1	0	24
	<b>BUENO</b>	Frecuencia esperada	19,7	3,4	,9	24,0
		% del total	82,1%	3,6%	0,0%	85,7%
		Recuento	0	3	1	4
	<b>REGULAR</b>	Frecuencia esperada	3,3	,6	,1	4,0
		% del total	0,0%	10,7%	3,6%	14,3%
	Recuento	23	4	1	28	
<b>Total</b>	Frecuencia esperada	23,0	4,0	1,0	28,0	
	% del total	82,1%	14,3%	3,6%	100,0%	

FUENTE: SPSS

En la tabla 20; se puede mostrar que la gobernabilidad frente al gobierno electrónico tiene un 82,1% considerando que es bueno la descripción de un plan de gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros. Esto frente al 14,3% que se considera como Regular. En este caso aceptamos la consideración del 82,1%; es decir que la propuesta del plan de gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros es buena.

### **Hipótesis Específicos**

En esta apartado daremos a conocer el diagnostico obtenido para cada hipótesis específico.

**H1.** La descripción de presencia e interacción de un gobierno electrónico fortalece la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022.

**Tabla 21:**

Tabla de contingencia de presencia e interacción \* gobernabilidad

		PRESENCIA E INTERACCION * GOBERNABILIDAD			Total	
		GOBERNABILIDAD				
		BUENO	REGULAR	MALO		
PRESENCIA E INTERACCION		Recuento	7	0	0	7
	MUY BUENO	Frecuencia esperada	5,8	1,0	,3	7,0
		% del total	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%
		Recuento	16	4	1	21
	BUENO	Frecuencia esperada	17,3	3,0	,8	21,0
		% del total	57,1%	14,3%	3,6%	75,0%
Recuento		23	4	1	28	
Total	Frecuencia esperada	23,0	4,0	1,0	28,0	
	% del total	82,1%	14,3%	3,6%	100,0%	

FUENTE: SPSS

En la tabla 21, se puede mostrar que la presencia e interacción de un plan de gobierno electrónico frente a la gobernabilidad tiene un 57,1% considerando así que es bueno; esto frente al 25,0% considerado muy bueno. En este caso se considera bueno la hipótesis con un 57,1% de aceptación.

**H2.** La descripción de transacción fortalece la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022.

**Tabla 22:**

Tabla de contingencia transacción\*gobernabilidad

		TRANSACCION * GOBERNABILIDAD			Total	
		GOBERNABILIDAD				
		BUENO	REGULAR	MALO		
TRANSACCION	MUY BUENO	Recuento	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,8	,1	,0	1,0
		% del total	3,6%	0,0%	0,0%	3,6%
	BUENO	Recuento	17	2	0	19
		Frecuencia esperada	15,6	2,7	,7	19,0
		% del total	60,7%	7,1%	0,0%	67,9%
	REGULAR	Recuento	5	2	1	8
		Frecuencia esperada	6,6	1,1	,3	8,0
		% del total	17,9%	7,1%	3,6%	28,6%
Total	Recuento	23	4	1	28	
	Frecuencia esperada	23,0	4,0	1,0	28,0	
	% del total	82,1%	14,3%	3,6%	100,0%	

FUENTE: SPSS

En la tabla 22, se puede mostrar que la transacción frente a la gobernabilidad tiene un 3.6% considerado muy bueno, también nos muestra que tiene un 60,7% considerado bueno y esto frente a un 17.9% considerado regular. En este caso la descripción de la transacción es considerado bueno con un 60,7% frente a la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros.

**H3.** La descripción de transformación fortalece la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022.

**Tabla 23:**

Tabla de contingencia de transformación\*gobernabilidad

		TRANSFORMACION * GOBERNABILIDAD			Total	
		GOBERNABILIDAD				
		BUENO	REGULAR	MALO		
TRANSFORMACION	BUENO	Recuento	10	1	0	11
		Frecuencia esperada	9,0	1,6	,4	11,0
		% del total	35,7%	3,6%	0,0%	39,3%
	REGULAR	Recuento	13	3	0	16
		Frecuencia esperada	13,1	2,3	,6	16,0
		% del total	46,4%	10,7%	0,0%	57,1%
	MALO	Recuento	0	0	1	1
		Frecuencia esperada	,8	,1	,0	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	3,6%	3,6%
Total	Recuento	23	4	1	28	
	Frecuencia esperada	23,0	4,0	1,0	28,0	
	% del total	82,1%	14,3%	3,6%	100,0%	

FUENTE: SPSS

En la tabla 23, se puede mostrar que la descripción de la transformación de un gobierno electrónico tiene un 35,7% considerado bueno, un 46,6% considerado regular, frente a un 3,6% considerado malo esto frente a la gobernabilidad. En este caso la hipótesis específica es considerado regular con un 46,4%.

### 4.3. Discusión de resultados

Según el estudio realizado encontramos los siguientes aspectos, con respecto al objetivo general:

Describir la propuesta de un plan de gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022, se obtuvo como

resultado en la tabla 20 que el 82,1% considera bueno la descripción de la propuesta de un plan de gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; lo antes expresado guarda relación con lo señalado por Perales Quiroz de Cerna, Judith Ivone (2021) quien en su investigación concluye con un diagnóstico del plan de gobierno electrónico frente a la gobernabilidad con un 34% siendo está considerada regular. Por otra parte, en nuestro objetivo específico 1; el cual es describir la presencia e interacción de un gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022, se logró realizarlo y en la tabla 21 nos indica que el 57.1% considera bueno la propuesta. Además, en nuestro objetivo específico 2; el cual es describir la transacción mediante el gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022, podemos decir que se cumplió con el objetivo y además en la tabla 22 podemos ver que un 60,7% considera bueno la propuesta. Y nuestro objetivo específico 3 el cual es describir la transformación mediante el gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Olleros; 2022, es considerado regular con un 46,6% esto se muestra en la tabla 23. Lo antes expuesto guarda relación con lo señalado por Pierre y Tatiana (2021) quienes en su investigación concluyen que la elaboración de la propuesta de transacciones internas de GE para la Municipalidad Provincial de La Convención, favorecerá positivamente los procedimientos y además que la propuesta de transacciones con la sociedad mejorará el tiempo de transacción entre el ciudadano y así se lograr una mejor optimización en tiempos. Por otro lado, en nuestra investigación es importante tener en cuenta que los trabajadores tienen el propósito de sacar adelante a la municipalidad, por eso es que se realiza este estudio y, por lo tanto, es necesaria su colaboración de carácter voluntaria.

De la misma forma, para la presentación de los resultados se tuvo presente la reserva de la identidad de los trabajadores (encuestados); es por eso que la encuesta se aplicó anónimamente. Así mismo, se respetó la información tal y cual respondieron los encuestados.

En cuanto al marco teórico, los resultados hallados son reforzados por la teoría de (De armas Urquiza & De armas Suarez, 2011) quien señala que un gobierno electrónico tendrá grandes ventajas entre ellas nos menciona la disminución del tiempo en las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos, la reducción de costos, la transparencia en la gestión pública, el acceso y flujo de información continuo entre ciudadanos y la entidad. Además, (Osiptel, 2017) nos menciona las etapas que debe tener un gobierno electrónico, deben de reaccionar de manera favorable ante la entidad; es por ello que en nuestros resultados mostramos la consideración que tiene la tesis el cual es bueno.

Con base a los resultados hallados, antecedentes y marco teórico se puede manifestar que la descripción de una propuesta de un plan de gobierno electrónico fortalece de manera significativa a la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Olleros.



## V. CONCLUSIONES

1. La investigación realizada concluye en que la descripción de una propuesta de un plan de gobierno electrónico fortalece de manera significativa a la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Olleros; 2022 esto debido a que un 82.1% considera bueno la propuesta, comprobando así la hipótesis general planteada.
2. La descripción de presencia e interacción de un gobierno electrónico fortalece la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022., esto debido a que un 57,1% considera bueno la propuesta y un 25%1 lo considera muy bueno.
3. La descripción de transacción fortalece la transparencia de la municipalidad distrital de Olleros; 2022, esto debido a que un 60,7% considera de bueno la propuesta y un 17,9% considera regular dicha propuesta.
4. La descripción de transformación fortalece la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022, esto debido a que el 46,6% considera regular la propuesta y un 35,7% considera bueno la propuesta frente a la gobernabilidad,

## VI. RECOMENDACIONES

1. Que, la municipalidad distrital de Olleros debe de implementar un área exclusivamente de informática, esto con el fin de poder atender las necesidades de cómputo, entre ellas está el manejo de software, la configuración de equipo, mantenimiento y de telecomunicaciones, alimentación de bases de datos, y soporte técnico para la organización y realización de diferentes eventos que se pueda realizar. Además, se podrá gestionar; apoyar a la toma de decisiones, a la protección de datos sensibles y al respaldo de información.
2. Que, se debe de realizar una mayor difusión de la ley y normatividad del gobierno electrónico entre los trabajadores de la municipalidad y así mismo con los ciudadanos que hacen uso de los programas que ofrece la municipalidad, con el fin poder tener mayor comunicación entre ambos.
3. Que, la municipalidad distrital de Olleros debe gestionar el acceso a internet con mayor alcance y esta pueda ser una mejora al proceso, para que así la ciudadanía pueda tener un acceso a internet eficaz.
4. Que, la municipalidad distrital de Olleros debe enfocarse un poco más en las capacitaciones de los trabajadores con el uso de las tecnologías, esto con el fin de poder tener conocimientos, herramientas y habilidades para interactuar y cumplir con el propósito de avance tecnológico.
5. Se recomienda que en futuros estudios este modelo se implemente en lugares dedicados a trámites documentarios de las municipalidades, puesto que estos modelos gozan de grandes ventajas para ser utilizados en cualquier entidad privada o pública, con el fin de mejorar el servicio a la ciudadanía.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Camou, A. (2000). *Diccionario de Política: Gobernabilidad*. Recuperado el 29 de agosto de 2022, de Diccionario de Política:Gobernabilidad: <http://sil.gobernacion.gob.mx/Glosario/definicionpop.php?ID=112>
- COMEX- SOCIEDAD DEL COMERCIO EXTERIOR DEL PERU. (s.f.). *De gobierno electrónico a gobierno digital: transformación es una realidad*. Recuperado el 15 de agosto de 2022, de De gobierno electrónico a gobierno digital: transformación es una realidad: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobierno-digital-la-transformacion-es-una-realidad>
- De armas Urquiza, R., & De armas Suarez, A. (Julio de 2011). *GOBIERNO ELECTRÓNICO: FASES, DIMENSIONES Y ALGUNAS*. Obtenido de GOBIERNO ELECTRÓNICO: FASES, DIMENSIONES Y ALGUNAS: [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_27.\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf)
- DocuSign, C. d. (19 de mayo de 2021). *Qué son las TICs, sus ventajas y ejemplos para incorporar en tu negocio*. Recuperado el 27 de agosto de 2022, de Qué son las TICs, sus ventajas y ejemplos para incorporar en tu negocio: <https://www.docusign.mx/blog/TICs#:~:text=Caracter%C3%ADsticas%20de%20las%20TICs&text=Estimulan%20la%20interactividad%20entre%20usuarios,un%20impacto%20social%20e%20individual.>
- Heidi Celina Oviedo, Adalberto Campo-Arias. (diciembre de 2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach*. Recuperado el 2022, de Revista Colombiana de Psiquiatría: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000400009#:~:text=El%20coeficiente%20alfa%20fue%20descrito,correlacionados%20\(3%2C17\).](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009#:~:text=El%20coeficiente%20alfa%20fue%20descrito,correlacionados%20(3%2C17).)
- InGenioLearning. (29 de enero de 2021). *InGenioLearning*. Recuperado el 15 de 08 de 2022, de InGenioLearning: <https://ingenio.edu.pe/blog/importancia-de-las-tic-en-la-actualidad/>
- LATINNO. (Agosto de 2022). *Juntas de Delegados Vecinales Comunales*. Obtenido de Juntas de Delegados Vecinales Comunales: <https://latinno.net/es/case/17037/>

- Lopez, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09, 08. Recuperado el agosto de 2022, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Organizacion de los Estados Americanos (OEA). (s.f.). *Sobre e-Gobierno*. Recuperado el 22 de agosto de 2022, de Sobre e-Gobierno: <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>
- Osiptel. (marzo de 2017). *Plan estrategico de gobierno electronico*. Recuperado el 17 de agosto de 2022, de Plan estrategico de gobierno electronico: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1202017/Res027-2017-CD\\_PEGE.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1202017/Res027-2017-CD_PEGE.pdf)
- Perdomo Paz, A. G. (10 de mayo de 2010). *El gobierno electronico: ventajas y desventajas del gobierno electronico*. Recuperado el 22 de agosto de 2022, de El gobierno electronico: ventajas y desventajas del gobierno electronico: <http://elblogdeargenis.blogspot.com/2010/05/ventajas-y-desventajas-del-gobierno.html>
- RAE, D. L. (2022). *transparencia*. Obtenido de transparencia: <https://dle.rae.es/transparencia>
- Rodriguez, G. S. (2004). Gobierno electrónico: Hacia la modernización y transferencia de la gestión pública. *Revista de derecho*, 21, 24. Recuperado el 18 de agosto de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/851/85102101.pdf>
- Sanjuán, F. J. (22 de 07 de 2021). *economipedia*. Obtenido de Nivel de confianza: <https://economipedia.com/definiciones/nivel-de-confianza.html>
- SNIES. (2017). *Servicio de atencion ciudadano*. Obtenido de Servicio de atencion ciudadano: <https://www.mineduacion.gov.co/sistemasinfo//212294:Servicio-de-Atencion-al-Ciudadano#:~:text=El%20servicio%20de%20atenci%C3%B3n%20al,servicios%20que%20presta%20la%20entidad.>
- Trenza, A. (01 de Marzo de 2020). *Plan Estrategico: ¿que es? y ¿en que consiste?* Recuperado el 24 de agosto de 2022, de Plan Estrategico: ¿que es? y ¿en que consiste?: <https://anatrenza.com/plan-estrategico-empresa/>
- Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (s.f.). *Gobierno electronico e-UNMSM*. Recuperado el 15 de agosto de 2022, de Gobierno electronico e-UNMSM: <https://ogpl.unmsm.edu.pe/resources/Publicaciones/Boletines/GobiernoElectronicoUNMSM.pdf>

Universidad Politecnica de Valencia. (2020). *Firma Electronica*. Obtenido de Firma Electronica:  
<https://www.upv.es/contenidos/CD/info/711250normalc.html>



ANEXO N° 01

Tabla 24: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACION

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA
	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	
<p><b>“PROPUESTA DE UN PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA FORTALECER LA GOBERNALIBIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS; 2022”</b></p>	¿Cómo describir la propuesta de un gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad de la Municipalidad distrital de Olleros; 2022?	Describir la propuesta de un gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022.	La descripción de una propuesta de un plan de gobierno electrónico fortalece de manera significativa a la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Olleros; 2022.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tipo de investigación</b> Descriptivo</li> <li>• <b>Diseño de investigación:</b> No experimental</li> <li>• <b>Enfoque:</b> Cuantitativo</li> <li>• <b>Población:</b> 28 trabajadores de la municipalidad y delegados comunales</li> <li>• <b>Muestra:</b> 28 trabajadores de la municipalidad y delegados comunales</li> <li>• <b>Técnica de recolección de datos :</b>Encuesta</li> <li>• <b>Instrumento:</b> Cuestionario</li> </ul>
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	
	¿De qué manera la presencia e interacción de un gobierno electrónico fortalece la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022? ¿De qué manera la transacción fortalece la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022? ¿De qué manera la transformación fortalece la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022?	Describir la presencia e interacción de un gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022. Describir la transacción mediante el gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022. Describir la transformación mediante el gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Olleros; 2022.	La descripción de presencia e interacción de un gobierno electrónico fortalece la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022. La descripción de transacción fortalece la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022. La descripción de transformación fortalece la gobernabilidad de la municipalidad distrital de Olleros; 2022.	

FUENTE: Elaboración Propia



**ANEXO N°02:**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ MAYOLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**  
**PROPUESTA DE UN PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA**  
**FORTALECER LA GOBERNABILIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL**  
**DE OLLEROS;2022**

Estimado servidor público es grato saludarle, al mismo tiempo solicitarle de manera muy especial me proporcione su valiosa colaboración con el fin de poder hacer efectiva la recopilación de datos que servirá para el desarrollo de la tesis.

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione un número, la que refleje su punto de vista. **Cada uno de los ítems tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a lo que usted describa mejor.**

**Calificación:** 1 a 5 su calificación por cada pregunta, es:

ITEMS
1. Muy bueno
2. Bueno
3. Regular
4. Malo
5. Muy malo

<b>INSTRUCCIÓN:</b> Lee cada una de las preguntas y responde con toda sinceridad marcando con una (X), la alternativa que se ajuste a la realidad.					
<b>DIMENSIÓN: PRESENCIA</b>	1	2	3	4	5
¿Cómo consideras la propuesta que todos servicios de la Municipalidad distrital de Olleros estén en línea?					
¿Cómo consideras las capacitaciones para el manejo adecuado de un gobierno electrónico?					
<b>DIMENSIÓN: INTERACCION</b>	1	2	3	4	5
¿Cómo consideras la prestación de servicios para un gobierno electrónico?					
<b>DIMENSIÓN: TRANSACCIÓN</b>	1	2	3	4	5



¿Cómo consideras la importancia de una propuesta que ayude en los trámites municipales?					
¿Cómo consideras lo importante de una propuesta de medios de pagos electrónicos?					
¿Cómo consideras lo importante de una Firma Digital en trámite digital de la municipalidad?					
<b>DIMENSIÓN: TRANSFORMACION</b>					
¿Cómo consideras que brinda la cantidad de información y servicios que ofrece al ciudadano la municipalidad distrital de Olleros?					
¿Cómo consideras las oportunidades que brinda la municipalidad distrital de Olleros hacia los ciudadanos?					
¿Cómo consideras que los ciudadanos usan la información de manera correcta ?					
<b>DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>					
¿Consideras importante la propuesta de un modelo de Gobierno Participativo y colaborativo con la ciudadanía; esta para fortalecer la gobernabilidad?					
¿Cómo consideras que sea la participación ciudadana mediante un gobierno electrónico?					
¿De qué manera consideras que la municipalidad distrital de Olleros resuelve los problemas de los ciudadanos frente a un interés ?					
<b>DIMENSIÓN: ACCESO A LA INFORMACÓN</b>					
¿Cómo considera usted la organización que tiene la municipalidad frente al uso de la información?					
¿Cómo cree Usted que es nivel de acceso a la información municipal por parte de los ciudadanos?					
¿De qué manera cree Usted la propuesta de un gobierno electrónico fortalezca la gobernabilidad de la municipalidad?					
<b>DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA</b>					
¿Cómo consideras la importancia de la transparencia de información en la municipalidad?					
¿Cómo consideras que la propuesta de un Gobierno electrónico fortalezca de manera positiva la gobernabilidad de la municipalidad?					



¿Cómo consideras que la transparencia genere confianza hacia la gobernabilidad de la municipalidad por parte de la ciudadanía ?

--	--	--	--	--

## ANEXO 03:

### Aceptación del trabajo de investigación



## MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS

Gestión Municipal 2019 - 2022

"Juntos, trabajando por el cambio de nuestro distrito"

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Olleros, 19 de setiembre del 2022.

### CARTA N° 084-2022-MDO/GM

SEÑORES:  
GOMEZ TREJO MARIELA.  
Presente. –

**ASUNTO : COMUNICO RESPUESTA.**

De mi mayor consideración.

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente a nombre de la Municipalidad Distrital de Olleros, a la vez, comunicar que se le ha otorgado el permiso para realizar su trabajo de investigación en nuestra Entidad, para ello se le brindara la información que usted requiera del personal responsable.

Sin otro particular me suscribo de Usted y le reitero las muestras de mi especial consideración.

Atentamente;

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS  
  
Abog. Revelino R. Pineda Sánchez  
GERENTE MUNICIPAL  
DNI N° 32045740

ADJUNTO:

- INFORME N° 045-2022-MDO-RR.HH/J

C/c.:  
Archivo  
RRPS/emcg

## ANEXO 04: APLICACIÓN DE ENCUESTAS

**ANEXO N°01:**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ MAYOLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**  
**PROPUESTA DE UN PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA**  
**FORTALECER LA GOBERNABILIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL**  
**DE OLLEROS;2022**

Estimado servidor público es grato saludarle, al mismo tiempo solicitarle de manera muy especial me proporcione su valiosa colaboración con el fin de poder hacer efectiva la recopilación de datos que servirá para el desarrollo de la tesis. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione un número, la que refleje su punto de vista.

**Cada uno de los ítems tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a lo que usted describa mejor.**

**Calificación:** 1 a 5 su calificación por cada pregunta, es:

ITEMS	
1.	Muy bueno
2.	Bueno
3.	Regular
4.	Malo
5.	Muy malo

**INSTRUCCIÓN:** Lee cada una de las preguntas y responda con toda sinceridad marcando con una (X), la alternativa que se ajuste a la realidad.

DIMENSIÓN: PRESENCIA	1	2	3	4	5
¿Cómo consideras la propuesta que todos servicios de la Municipalidad distrital de Olleros estén en línea?		X			
¿Cómo consideras las capacitaciones para el manejo adecuado de un gobierno electrónico?			X		
<b>DIMENSIÓN: INTERACCION</b>					
¿Cómo consideras la prestación de servicios para un gobierno electrónico?		X			
<b>DIMENSIÓN: TRANSACCIÓN</b>					
¿Cómo consideras la importancia de una propuesta que ayude en los trámites municipales?				X	

¿Cómo consideras lo importante de una propuesta de medios de pagos electrónicos?	X				
¿Cómo consideras lo importante de una Firma Digital en trámite digital de la municipalidad?	X				
<b>DIMENSIÓN: TRANSFORMACION</b>					
¿Cómo consideras que brinda la cantidad de información y servicios que ofrece al ciudadano la municipalidad distrital de Olleros?			X		
¿Cómo consideras las oportunidades que brinda la municipalidad distrital de Olleros hacia los ciudadanos?			X		
¿Cómo consideras que los ciudadanos usan la información de manera correcta ?			X		
<b>DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>					
¿Consideras importante la propuesta de un modelo de Gobierno Participativo y colaborativo con la ciudadanía; esta para fortalecer la gobernabilidad?	X				
¿Cómo consideras que sea la participación ciudadana mediante un gobierno electrónico?	X				
¿De qué manera consideras que la municipalidad distrital de Olleros resuelve los problemas de los ciudadanos frente a un interés ?			X		
<b>DIMENSIÓN: ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>					
¿Cómo considera usted la organización que tiene la municipalidad frente al uso de la información?			X		
¿Cómo cree Usted que es nivel de acceso a la información municipal por parte de los ciudadanos?			X		
¿De qué manera cree Usted la propuesta de un gobierno electrónico fortalece la gobernabilidad de la municipalidad?			X		
<b>DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA</b>					
¿Cómo consideras la importancia de la transparencia de información en la municipalidad?	X				
¿Cómo consideras que la propuesta de un Gobierno electrónico fortalece de manera positiva la gobernabilidad de la municipalidad?	X				
¿Cómo consideras que la transparencia genere confianza hacia la gobernabilidad de la municipalidad por parte de la ciudadanía ?	X				



**ANEXO N°01:**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ MAYOLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**  
**PROPUESTA DE UN PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA**  
**FORTALECER LA GOBERNABILIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL**  
**DE OLLEROS;2022**

Estimado servidor público es grato saludarle, al mismo tiempo solicitarle de manera muy especial me proporcione su valiosa colaboración con el fin de poder hacer efectiva la recopilación de datos que servirá para el desarrollo de la tesis. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione un número, la que refleje su punto de vista.

**Cada uno de los ítems tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a lo que usted describa mejor.**

**Calificación:** 1 a 5 su calificación por cada pregunta, es:

ITEMS	
1.	Muy bueno
2.	Bueno
3.	Regular
4.	Malo
5.	Muy malo

**INSTRUCCIÓN:** Lee cada una de las preguntas y responda con toda sinceridad marcando con una (X), la alternativa que se ajuste a la realidad.

DIMENSIÓN: PRESENCIA	1	2	3	4	5
¿Cómo consideras la propuesta que todos servicios de la Municipalidad distrital de Olleros estén en línea?	X				
¿Cómo consideras las capacitaciones para el manejo adecuado de un gobierno electrónico?	X				
DIMENSIÓN: INTERACCION					
¿Cómo consideras la prestación de servicios para un gobierno electrónico?		X			
DIMENSIÓN: TRANSACCÓN					
¿Cómo consideras la importancia de una propuesta que ayude en los trámites municipales?	X				

¿Cómo consideras lo importante de una propuesta de medios de pagos electrónicos?	X				
¿Cómo consideras lo importante de una Firma Digital en trámite digital de la municipalidad?		X			
DIMENSIÓN: TRANSFORMACION					
¿Cómo consideras que brinda la cantidad de información y servicios que ofrece al ciudadano la municipalidad distrital de Olleros?		X			
¿Cómo consideras las oportunidades que brinda la municipalidad distrital de Olleros hacia los ciudadanos?		X			
¿Cómo consideras que los ciudadanos usan la información de manera correcta ?				X	
DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN CIUDADANA					
¿Consideras importante la propuesta de un modelo de Gobierno Participativo y colaborativo con la ciudadanía; esta para fortalecer la gobernabilidad?	X				
¿Cómo consideras que sea la participación ciudadana mediante un gobierno electrónico?		X			
¿De qué manera consideras que la municipalidad distrital de Olleros resuelve los problemas de los ciudadanos frente a un interés ?		X			
DIMENSIÓN: ACCESO A LA INFORMACÓN					
¿Cómo considera usted la organización que tiene la municipalidad frente al uso de la información?		X			
¿Cómo cree Usted que es nivel de acceso a la información municipal por parte de los ciudadanos?				X	
¿De qué manera cree Usted la propuesta de un gobierno electrónico fortalezca la gobernabilidad de la municipalidad?		X			
DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA					
¿Cómo consideras la importancia de la transparencia de información en la municipalidad?		X			
¿Cómo consideras que la propuesta de un Gobierno electrónico fortalezca de manera positiva la gobernabilidad de la municipalidad?	X				
¿Cómo consideras que la transparencia genere confianza hacia la gobernabilidad de la municipalidad por parte de la ciudadanía ?				X	

**ANEXO N°01:**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ MAYOLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**  
**PROPUESTA DE UN PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA**  
**FORTALECER LA GOBERNABILIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL**  
**DE OLLEROS;2022**

Estimado servidor público es grato saludarle, al mismo tiempo solicitarle de manera muy especial me proporcione su valiosa colaboración con el fin de poder hacer efectiva la recopilación de datos que servirá para el desarrollo de la tesis. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione un número, la que refleje su punto de vista.

**Cada uno de los items tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a lo que usted describa mejor.**

**Calificación:** 1 a 5 su calificación por cada pregunta, es:

ITEMS
1. Muy bueno
2. Bueno
3. Regular
4. Malo
5. Muy malo

**INSTRUCCIÓN:** Lee cada una de las preguntas y responda con toda sinceridad marcando con una (X), la alternativa que se ajuste a la realidad.

DIMENSIÓN: PRESENCIA	1	2	3	4	5
¿Cómo consideras la propuesta que todos servicios de la Municipalidad distrital de Olleros estén en línea?			X		
¿Cómo consideras las capacitaciones para el manejo adecuado de un gobierno electrónico?	X				
DIMENSIÓN: INTERACCION					
¿Cómo consideras la prestación de servicios para un gobierno electrónico?			X		
DIMENSIÓN: TRANSACCION					
¿Cómo consideras la importancia de una propuesta que ayude en los trámites municipales?			X		

¿Cómo consideras lo importante de una propuesta de medios de pagos electrónicos?				X	
¿Cómo consideras lo importante de una Firma Digital en trámite digital de la municipalidad?		X			
DIMENSIÓN: TRANSFORMACION					
¿Cómo consideras que brinda la cantidad de información y servicios que ofrece al ciudadano la municipalidad distrital de Olleros?		X			
¿Cómo consideras las oportunidades que brinda la municipalidad distrital de Olleros hacia los ciudadanos?				X	
¿Cómo consideras que los ciudadanos usan la información de manera correcta ?				X	
DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN CIUDADANA					
¿Consideras importante la propuesta de un modelo de Gobierno Participativo y colaborativo con la ciudadanía; esta para fortalecer la gobernabilidad?				X	
¿Cómo consideras que sea la participación ciudadana mediante un gobierno electrónico?				X	
¿De qué manera consideras que la municipalidad distrital de Olleros resuelve los problemas de los ciudadanos frente a un interés ?		X			
DIMENSIÓN: ACCESO A LA INFORMACIÖIN					
¿Cómo considera usted la organización que tiene la municipalidad frente al uso de la información?				X	
¿Cómo cree Usted que es nivel de acceso a la información municipal por parte de los ciudadanos?				X	
¿De qué manera cree Usted la propuesta de un gobierno electrónico fortalezca la gobernabilidad de la municipalidad?				X	
DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA					
¿Cómo consideras la importancia de la transparencia de información en la municipalidad?				X	
¿Cómo consideras que la propuesta de un Gobierno electrónico fortalezca de manera positiva la gobernabilidad de la municipalidad?		X			
¿Cómo consideras que la transparencia genere confianza hacia la gobernabilidad de la municipalidad por parte de la ciudadanía ?		X			



**ANEXO N°01:**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ MAYOLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**  
**PROPUESTA DE UN PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA**  
**FORTALECER LA GOBERNABILIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL**  
**DE OLLEROS;2022**

Estimado servidor público es grato saludarte, al mismo tiempo solicitarte de manera muy especial me proporcione su valiosa colaboración con el fin de poder hacer efectiva la recopilación de datos que servirá para el desarrollo de la tesis. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione un número, la que refleje su punto de vista.

**Cada uno de los ítems tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a lo que usted describa mejor.**

**Calificación:** 1 a 5 su calificación por cada pregunta, es:

ITEMS
1. Muy bueno
2. Bueno
3. Regular
4. Malo
5. Muy malo

**INSTRUCCIÓN:** Lee cada una de las preguntas y responda con toda sinceridad marcando con una (X), la alternativa que se ajuste a la realidad.

DIMENSIÓN: PRESENCIA	1	2	3	4	5
¿Cómo consideras la propuesta que todos servicios de la Municipalidad distrital de Olleros estén en línea?				X	
¿Cómo consideras las capacitaciones para el manejo adecuado de un gobierno electrónico?		X			
DIMENSIÓN: INTERACCION					
¿Cómo consideras la prestación de servicios para un gobierno electrónico?				X	
DIMENSIÓN: TRANSACCIÓN					
¿Cómo consideras la importancia de una propuesta que ayude en los trámites municipales?					X

¿Cómo consideras lo importante de una propuesta de medios de pagos electrónicos?					X
¿Cómo consideras lo importante de una Firma Digital en trámite digital de la municipalidad?					X
DIMENSIÓN: TRANSFORMACION					
¿Cómo consideras que brinda la cantidad de información y servicios que ofrece al ciudadano la municipalidad distrital de Olleros?					X
¿Cómo consideras las oportunidades que brinda la municipalidad distrital de Olleros hacia los ciudadanos?				X	
¿Cómo consideras que los ciudadanos usan la información de manera correcta ?					X
DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN CIUDADANA					
¿Consideras importante la propuesta de un modelo de Gobierno Participativo y colaborativo con la ciudadanía; esta para fortalecer la gobernabilidad?					X
¿Cómo consideras que sea la participación ciudadana mediante un gobierno electrónico?					X
¿De qué manera consideras que la municipalidad distrital de Olleros resuelve los problemas de los ciudadanos frente a un interés ?					X
DIMENSIÓN: ACCESO A LA INFORMACIÖN					
¿Cómo considera usted la organización que tiene la municipalidad frente al uso de la información?					X
¿Cómo cree Usted que es nivel de acceso a la información municipal por parte de los ciudadanos?					X
¿De qué manera cree Usted la propuesta de un gobierno electrónico fortalezca la gobernabilidad de la municipalidad?					X
DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA					
¿Cómo consideras la importancia de la transparencia de información en la municipalidad?					X
¿Cómo consideras que la propuesta de un Gobierno electrónico fortalezca de manera positiva la gobernabilidad de la municipalidad?					X
¿Cómo consideras que la transparencia genere confianza hacia la gobernabilidad de la municipalidad por parte de la ciudadanía ?					X

ANEXO N°01:  
**UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ MAYOLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**  
**PROPUESTA DE UN PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA**  
**FORTALECER LA GOBERNABILIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL**  
**DE OLLEROS;2022**

Estimado servidor público es grato saludarle, al mismo tiempo solicitarle de manera muy especial me proporcione su valiosa colaboración con el fin de poder hacer efectiva la recopilación de datos que servirá para el desarrollo de la tesis. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione un número, la que refleje su punto de vista.

**Cada uno de los ítems tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a lo que usted describa mejor.**

**Calificación:** 1 a 5 su calificación por cada pregunta, es:

ITEMS
1. Muy bueno
2. Bueno
3. Regular
4. Malo
5. Muy malo

**INSTRUCCIÓN:** Lee cada una de las preguntas y responde con toda sinceridad marcando con una (X), la alternativa que se ajuste a la realidad.

DIMENSIÓN: PRESENCIA	1	2	3	4	5
¿Cómo consideras la propuesta que todos servicios de la Municipalidad distrital de Olleros estén en línea?		X			
¿Cómo consideras las capacitaciones para el manejo adecuado de un gobierno electrónico?	X				
DIMENSIÓN: INTERACCION					
¿Cómo consideras la prestación de servicios para un gobierno electrónico?			X		
DIMENSIÓN: TRANSACCIÓN					
¿Cómo consideras la importancia de una propuesta que ayude en los trámites municipales?	X				

¿Cómo consideras lo importante de una propuesta de medios de pagos electrónicos?					X
¿Cómo consideras lo importante de una Firma Digital en trámite digital de la municipalidad?	X				
DIMENSIÓN: TRANSFORMACION					
¿Cómo consideras que brinda la cantidad de información y servicios que ofrece al ciudadano la municipalidad distrital de Olleros?					X
¿Cómo consideras las oportunidades que brinda la municipalidad distrital de Olleros hacia los ciudadanos?					X
¿Cómo consideras que los ciudadanos usan la información de manera correcta ?					X
DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN CIUDADANA					
¿Consideras importante la propuesta de un modelo de Gobierno Participativo y colaborativo con la ciudadanía; esta para fortalecer la gobernabilidad?		X			
¿Cómo consideras que sea la participación ciudadana mediante un gobierno electrónico?					X
¿De qué manera consideras que la municipalidad distrital de Olleros resuelve los problemas de los ciudadanos frente a un interés ?					X
DIMENSIÓN: ACCESO A LA INFORMACIÖIN					
¿Cómo considera usted la organización que tiene la municipalidad frente al uso de la información?					X
¿Cómo cree Usted que es nivel de acceso a la información municipal por parte de los ciudadanos?					X
¿De qué manera cree Usted la propuesta de un gobierno electrónico fortalezca la gobernabilidad de la municipalidad?					X
DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA					
¿Cómo consideras la importancia de la transparencia de información en la municipalidad?					X
¿Cómo consideras que la propuesta de un Gobierno electrónico fortalezca de manera positiva la gobernabilidad de la municipalidad?					X
¿Cómo consideras que la transparencia genere confianza hacia la gobernabilidad de la municipalidad por parte de la ciudadanía ?					X



**ANEXO N°01:**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ MAYOLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**  
**PROPUESTA DE UN PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA**  
**FORTALECER LA GOBERNABILIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL**  
**DE OLLEROS;2022**

Estimado servidor público es grato saludarle, al mismo tiempo solicitarle de manera muy especial me proporcione su valiosa colaboración con el fin de poder hacer efectiva la recopilación de datos que servirá para el desarrollo de la tesis. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione un número, la que refleje su punto de vista.

**Cada uno de los ítems tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a lo que usted describa mejor.**

**Calificación:** 1 a 5 su calificación por cada pregunta, es:

ITEMS	
1.	Muy bueno
2.	Bueno
3.	Regular
4.	Malo
5.	Muy malo

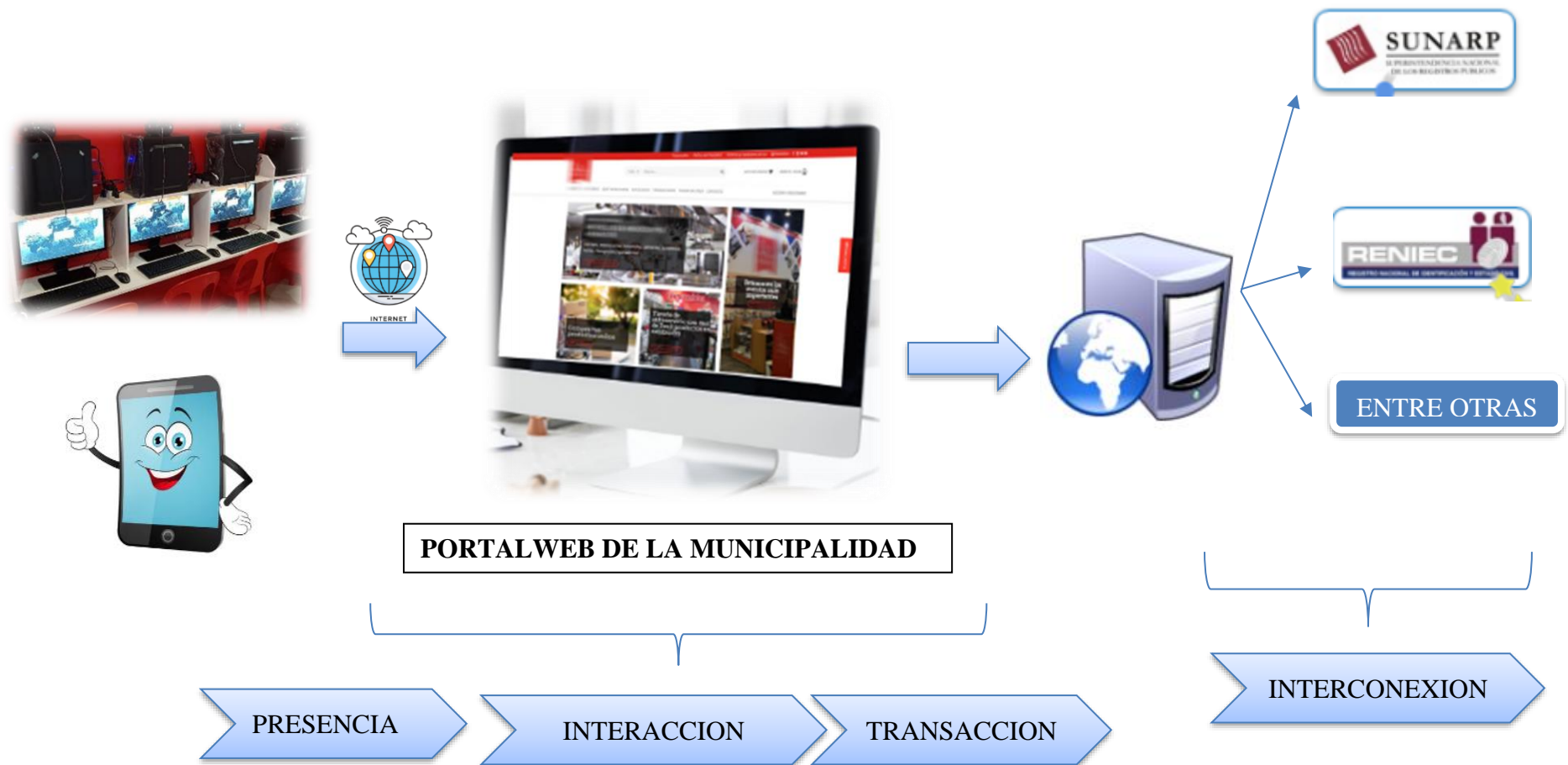
**INSTRUCCIÓN:** Lee cada una de las preguntas y responde con toda sinceridad marcando con una (X), la alternativa que se ajuste a la realidad.

DIMENSIÓN: PRESENCIA	1	2	3	4	5
¿Cómo consideras la propuesta que todos servicios de la Municipalidad distrital de Olleros estén en línea?	X				
¿Cómo consideras las capacitaciones para el manejo adecuado de un gobierno electrónico?	X				
DIMENSIÓN: INTERACCION					
¿Cómo consideras la prestación de servicios para un gobierno electrónico?		X			
DIMENSIÓN: TRANSACCION					
¿Cómo consideras la importancia de una propuesta que ayude en los trámites municipales?		X			

¿Cómo consideras lo importante de una propuesta de medios de pagos electrónicos?	X				
¿Cómo consideras lo importante de una Firma Digital en trámite digital de la municipalidad?			X		
DIMENSIÓN: TRANSFORMACION					
¿Cómo consideras que brinda la cantidad de información y servicios que ofrece al ciudadano la municipalidad distrital de Olleros?	X				
¿Cómo consideras las oportunidades que brinda la municipalidad distrital de Olleros hacia los ciudadanos?		X			
¿Cómo consideras que los ciudadanos usan la información de manera correcta ?		X			
DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN CIUDADANA					
¿Consideras importante la propuesta de un modelo de Gobierno Participativo y colaborativo con la ciudadanía; esta para fortalecer la gobernabilidad?		X			
¿Cómo consideras que sea la participación ciudadana mediante un gobierno electrónico?		X			
¿De qué manera consideras que la municipalidad distrital de Olleros resuelve los problemas de los ciudadanos frente a un interés ?				X	
DIMENSIÓN: ACCESO A LA INFORMACIÖIN					
¿Cómo considera usted la organización que tiene la municipalidad frente al uso de la información?			X		
¿Cómo cree Usted que es nivel de acceso a la información municipal por parte de los ciudadanos?		X			
¿De qué manera cree Usted la propuesta de un gobierno electrónico fortalezca la gobernabilidad de la municipalidad?				X	
DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA					
¿Cómo consideras la importancia de la transparencia de información en la municipalidad?				X	
¿Cómo consideras que la propuesta de un Gobierno electrónico fortalezca de manera positiva la gobernabilidad de la municipalidad?				X	
¿Cómo consideras que la transparencia genere confianza hacia la gobernabilidad de la municipalidad por parte de la ciudadanía ?				X	




ANEXO 05:  
**Figura 6: PROPUESTA**



Fuente: Elaboración propia

# FASE 1: PRESENCIA

# ACCESO A LA INFORMACION

Aquí se podrá obtener la información de los datos generales de la municipalidad, haciendo clic  en cada pestaña.

### MUNICIPIO

**MISION**

"Somos una entidad pública, encargada de planificar, administrar, promover y conducir al desarrollo socioeconómico del distrito, a fin de contribuir a la mejora de calidad de vida de la población de manera transparente, eficiente y eficaz"

**VISION**

"La Municipalidad Distrital de Olleros, es una entidad líder a la vanguardia de la modernidad y tecnología, trabajando con eficiencia, competitividad, y transparencia capaz de construir un mejor futuro del distrito, propiciando el desarrollo social económico integral de la mano con la participación ciudadana"

**ORGANIGRAMA** 

Aqui podras visualizar el organigrama de la municipalidad distrital de Olleros


**DELEGADOS COMUNALES**

Aqui se informara de los delegados comunales

**REGIDORES**

Aqui tendras la informacion de los regidores actuales.

Fuente: Elaboración propia

Aquí se podrá ingresar a cada pestaña haciendo clic  en la imagen.

### PORTAL DE TRANSPARENCIA

**ACTIVIDADES SOCIALES**

**Proyectos de inversion**

**PRESUPUESTO**

 **CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS**

Fuente: Elaboración propia



## FASE 2: INTERACCION

## PARTICIPACION CIUDADANA

Aquí se podrá realizar las consultas o sugerencias, llenando la información requerida.



**PARTICIPACION Y/O CONSULTAS**

Av. Dagoberto Cáceres N° 117, Olleros, ancash , peru  
+51-985-245-1730  
muni.olleros.huaraz@gmail.com  
Lunes a viernes - 8:00-17:00

Nombre  Teléfono

Dirección de correo electrónico

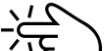
Mensaje

**CONTACTO**

Fuente: Elaboración propia

## FASE 3: TRANSACCION

## SERVICIOS EN LINEA

Aquí se podrá realizar algunos trámites que se sean adaptables para la municipalidad, esta se hará haciendo clic  en la imagen.



**TRAMITES**

- CERTIFICADOS**  
Aquí podras realizar el tramite acerca de los certificados; entre ellas disponemos de :  
--> registro civil
- TRAMITES DOCUMENTARIOS**  
Aquí podras realizar los tramites documentarios para el ingreso a mesa de parte.
- PROGRAMAS SOCIALES**  
Puede editar todo este texto y reemplazarlo con lo que quieres escribir.

Fuente: Elaboración propia

## FASE 4: TRANSFORMACION

## INTERCONEXION

En esta fase se redefinirá los servicios y la administración, creando una integración total entre agencias, para así poder obtener servicios personalizados, esto siempre en cuando sea con aprobación de la municipalidad.

### ENTIDADES



*Fuente:* Elaboración propia

<b>PROPUESTA DE ADQUISICION BASICA</b>			
<b>COMPUTADORAS/ EQUIPOS DE RED</b>			
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>CANTIDAD</b>
1	PORTATIL	8 GB, DICO 1 TB, 8 NUCLEOS, INTEL7	10
2	SWITCH DISTRIBUCION	PUERTOS 52	2
3	SWITCH ORE	PUERTOS 48	2
4	ROUTER	DOBLE BANDA, PUERTOS GIGABIT Y USB	2
5	SERVIDOR	CAPACIDAD D EALMACENAMIENTO, SEGURIDAD, TRANSFERENCIA	1
<b>IMPRESORAS Y SCANER</b>			
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>CANTIDAD</b>
1	MULTIFUNCIONAL	PUERTOS 2, LASER ,SISTEMA CONTINUO	8
2	FOTOCOPIADORA	PUERTOS 2, CINTA	2
<b>SOFTWARE</b>			
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>CANTIDAD</b>
1	ANTIVIRUS	DETECCION MINIMA	10
2	MICROSOFT OFFICE	ACCESO SENCILLO Y VELOZ	10
3	COREL DRAW	ULTIMA VERSION	3
4	AUTOCAD	ULTIMA VERSION	3
5	HOSTING	SEGURIDAD, DOMINIO WEB, COPIAS DE SEGURIDAD REMOTA	1

Fuente: Elaboración propia