

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**“MODELO DE E-GOBIERNO PARA MEJORAR EL ÍNDICE DE
GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
PIURA, DURANTE EL PERIODO 2016”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN INGENIERÍA DE SISTEMAS, CON MENCIÓN EN
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

AUTOR

ING. ATARAMA CRUZ MICHAEL

ASESOR

MGTR. ING. NOÉ GREGORIO SILVA ZELADA

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS

PIURA, 2017

JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS

DR. ING. VÍCTOR ÁNGEL ANCAJIMA MIÑÁN

PRESIDENTE

MGTR. ING. MARLENY SERNAQUÉ BARRANTES

SECRETARIO

MGTR. ING. OSWALDO CORONADO ZULOETA

MIEMBRO

MGTR. ING. NOÉ GREGORIO SILVA ZELADA

ASESOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios por haberme dado el don de la vida, por darme salud y por la gran bendición de tener a mi familia a mi lado.

A mis padres por los valores morales y espirituales que me inculcaron desde pequeño los cuales han permitido que tenga claro el camino que debo seguir para el bienestar de mi familia.

A mi esposa por avivar mis esperanzas cuando parecía que la meta era inalcanzable.

A mis hijos Matthew, Andrew y Uriel que son la razón fundamental por la cual decidí realizar esta maestría.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por la oportunidad que me ha brindado de mejorar en el aspecto profesional y además por permitirme alcanzar el objetivo trazado.

A mi familia por haberme acompañado en este sacrificio que hemos realizado y que con la ayuda de Dios tendrá sus recompensas.

A mis compañeros de la maestría que han permitido que se fortalezcan lazos de amistad, que nos han ayudado a culminar este difícil reto que todos hemos asumido.

Al asesor de tesis por su apoyo desinteresado y sobre todo por su comprensión ante los últimos desastres naturales suscitados en nuestra región.

Al coordinador de la maestría por habernos brindado su apoyo ante las dificultades presentadas a lo largo del desarrollo de la maestría.

Y a todas las personas que han aportado con su conocimiento para culminar satisfactoriamente el presente trabajo de investigación.

RESUMEN

Esta tesis ha sido desarrollada bajo la línea de investigación de Implementación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para la mejora continua de la calidad en las organizaciones del Perú de la Escuela de Posgrado de la Universidad Los Ángeles de Chimbote. El objetivo planteado fue proponer un modelo de e-Gob. que permita a la Municipalidad Provincial de Piura (MPP) colocarse en la Etapa de Transformación del Gobierno Electrónico durante el año 2016. La investigación tuvo un diseño no experimental de tipo descriptivo y de corte transversal, se utilizó una muestra de 5 municipalidades incluida la MPP tomando las 5 municipalidades que se encuentran en el top de la evaluación del cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública realizado por la Defensoría del Pueblo. Se aplicó el cuestionario a los Portales Institucionales de las Municipalidades de Piura, Lima, Huancayo, Huamanga, Puno y del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). El índice de e-Gob. del MEF fue: 19.272, para la MPP fue: 22.747, para la Municipalidad Metropolitana de Lima fue: 0 (Portal no estaba activo durante la evaluación), para la Municipalidad Provincial de Huamanga fue: 14.47985714, para la Municipalidad Provincial de Huancayo fue: 18.277 y para la Municipalidad Provincial de Puno fue: 13.03985714 los cuales reflejan que los Portales Institucionales no utilizan al 100% las herramientas que ofrece la Web 2.0 y por tanto se encuentran en la Etapa de Información del Desarrollo de Gobierno Electrónico. Finalmente se recomienda a la Municipalidad Provincial de Piura, adoptar el modelo propuesto en la presente investigación para que tenga una guía que les permita mejorar en lo que respecta a e-Gob.

Palabras Claves: e-gobierno, Gobierno Electrónico, Municipalidad.

ABSTRACT

This thesis has been developed under the research line of Implementation of Information and Communication Technologies (ICT) for the continuous improvement of quality in the organizations of Peru of the Graduate School of the Los Angeles University of Chimbote. The objective was to propose an e-Gob model which allows the Provincial Municipality of Piura (MPP) to be placed in the stage of Transformation of Electronic Government during the year 2016. The research had a non-experimental design of descriptive type and cross-sectional, a sample of 5 municipalities including MPP taking the 5 municipalities that are at the top of the assessment of compliance with the Law on Transparency and Access to Public Information conducted by the Ombudsman. The questionnaire was applied to the Institutional Portals of the Municipalities of Piura, Lima, Huancayo, Huamanga, Puno and the Ministry of Economy and Finance (MEF). The e-Gob index. of the MEF was: 19.272, for the MPP was: 22.747, for the Metropolitan Municipality of Lima was: 0 (Portal was not active during the evaluation), for the Provincial Municipality of Huamanga was: 14.47985714, for the Provincial Municipality of Huancayo was: 18.277 and for the Provincial Municipality of Puno was: 13.03985714 which reflect that the Institutional Portals do not use to 100% the tools offered by Web 2.0 and therefore are in the Information Stage of Electronic Government Development. Finally, it is recommended to the Provincial Municipality of Piura, to adopt the model proposed in the present investigation so that it has a guide that allows them to improve with respect to e-Gob.

Key Words: e-government, Electronic Government, Municipality.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---------------------------------------------------------|-----|
| HOJA DE FIRMA DEL JURADO CALIFICADOR Y ASESOR..... | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTOS | iv |
| RESUMEN | v |
| ABSTRACT..... | vi |
| ÍNDICE DE CONTENIDO | vii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | ix |
| ÍNDICE DE TABLAS | xi |
| I INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II MARCO TEÓRICO | 6 |
| 2.1 Antecedentes | 6 |
| 2.1.1 Antecedentes a nivel internacional | 6 |
| 2.1.2 Antecedentes a nivel nacional..... | 7 |
| 2.1.3 Antecedentes a nivel local | 8 |
| 2.2 Bases teóricas relacionadas con el estudio..... | 9 |
| 2.2.1 Municipalidad | 9 |
| 2.2.2 Municipalidad Provincial de Piura | 10 |
| 2.2.3 Relación entre las municipalidades y las TIC..... | 14 |
| 2.2.4 Gobierno Electrónico (e-Gob) | 15 |
| 2.2.5 Gobierno Electrónico en el Perú..... | 24 |
| 2.2.6 Modelo de Gobierno Electrónico..... | 26 |
| 2.2.7 Índice de Gobierno electrónico..... | 29 |
| 2.3 Hipótesis..... | 31 |
| 2.4 Variables | 31 |
| III METODOLOGÍA..... | 32 |
| 3.1 El tipo y el nivel de la investigación | 32 |
| 3.2 Diseño de la investigación | 32 |
| 3.3 Población y muestra | 32 |
| 3.3.1 Población | 32 |
| 3.3.2 Muestra | 32 |

| | | |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.4 | Definición y operacionalización de las variables y los indicadores..... | 33 |
| 3.5 | Técnicas e instrumentos | 36 |
| 3.6 | Plan de análisis..... | 36 |
| 3.7 | Matriz de consistencia..... | 37 |
| IV | RESULTADOS | 39 |
| 4.1 | Resultados | 39 |
| 4.2 | Análisis de los resultados | 76 |
| 4.3 | Propuesta de mejora | 77 |
| V | CONCLUSIONES..... | 82 |
| VI | RECOMENDACIONES | 84 |
| VII | Referencias Bibliográficas..... | 86 |
| | ANEXOS | 89 |
| | Anexo 1: Estructura Orgánica de la Municipalidad Provincial de Piura..... | 90 |
| | Anexo 2: Presupuesto | 91 |
| | Anexo 3: Cronograma..... | 92 |
| | Anexo 4: Cuestionario | 93 |
| | Anexo 5: Modelo Propuesto | 100 |
| | Anexo 6: Experto que recomienda implementación del modelo..... | 101 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|----------------------------------------------------------------|----|
| GRÁFICO N° 01: Ciclo de Vida del Gobierno Electrónico..... | 17 |
| GRÁFICO N° 02: Guía Práctica para el Gobierno Electrónico..... | 23 |
| GRÁFICO N° 03: Relación entre ciudadano y gobierno..... | 25 |
| GRÁFICO N° 04: Totales por ítem 1.1..... | 39 |
| GRÁFICO N° 05: Totales por ítem 1.2..... | 40 |
| GRÁFICO N° 06: Totales por ítem 1.3..... | 41 |
| GRÁFICO N° 07: Totales por ítem 1.4..... | 42 |
| GRÁFICO N° 08: Totales por ítem 1.5..... | 43 |
| GRÁFICO N° 09: Totales por ítem 1.6..... | 44 |
| GRÁFICO N° 10: Totales por ítem 1.7..... | 45 |
| GRÁFICO N° 11: Totales por ítem 2.1..... | 46 |
| GRÁFICO N° 12: Totales por ítem 2.2..... | 47 |
| GRÁFICO N° 13: Totales por ítem 2.3..... | 48 |
| GRÁFICO N° 14: Totales por ítem 2.4..... | 49 |
| GRÁFICO N° 15: Totales por ítem 2.5..... | 50 |
| GRÁFICO N° 16: Totales por ítem 2.6..... | 51 |
| GRÁFICO N° 17: Totales por ítem 2.7..... | 52 |
| GRÁFICO N° 18: Totales por ítem 2.8..... | 53 |
| GRÁFICO N° 19: Totales por ítem 3.1..... | 54 |
| GRÁFICO N° 20: Totales por ítem 3.2..... | 55 |
| GRÁFICO N° 21: Totales por ítem 3.3..... | 56 |
| GRÁFICO N° 22: Totales por ítem 3.4..... | 57 |
| GRÁFICO N° 23: Totales por ítem 3.5..... | 58 |
| GRÁFICO N° 24: Totales por ítem 4.1..... | 59 |
| GRÁFICO N° 25: Totales por ítem 4.2..... | 60 |
| GRÁFICO N° 26: Totales por ítem 4.3..... | 61 |
| GRÁFICO N° 27: Totales por ítem 4.4..... | 62 |
| GRÁFICO N° 28: Totales por ítem 4.5..... | 63 |
| GRÁFICO N° 29: Totales por ítem 4.6..... | 64 |
| GRÁFICO N° 30: Totales por ítem 4.7..... | 65 |
| GRÁFICO N° 31: Totales por ítem 4.8..... | 66 |

| | |
|--------------------------------------------------------|----|
| GRÁFICO N° 32: Totales por ítem 4.9..... | 67 |
| GRÁFICO N° 33: Totales por ítem 4.10..... | 68 |
| GRÁFICO N° 34: Totales por ítem 5.1..... | 69 |
| GRÁFICO N° 35: Totales por ítem 5.2..... | 70 |
| GRÁFICO N° 36: Totales por ítem 5.3..... | 71 |
| GRÁFICO N° 37: Totales por ítem 5.4..... | 72 |
| GRÁFICO N° 38: Totales por ítem 5.5..... | 73 |
| GRÁFICO N° 39: Índice por Etapa - Municipalidades..... | 75 |
| GRÁFICO N° 40: Índice por Etapa – MEF-Piura..... | 76 |
| GRÁFICO N° 41: Modelo propuesto..... | 77 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| TABLA N° 01: Modernización del papel del Estado..... | 22 |
| TABLA N° 02: Tipología y clasificación de modelos de e-Gob..... | 28 |
| TABLA N° 03: Distribución de puntuaciones 1.1..... | 39 |
| TABLA N° 04: Distribución de puntuaciones 1.2..... | 40 |
| TABLA N° 05: Distribución de puntuaciones 1.3..... | 41 |
| TABLA N° 06: Distribución de puntuaciones 1.4..... | 42 |
| TABLA N° 07: Distribución de puntuaciones 1.5..... | 43 |
| TABLA N° 08: Distribución de puntuaciones 1.6..... | 44 |
| TABLA N° 09: Distribución de puntuaciones 1.7..... | 45 |
| TABLA N° 10: Distribución de puntuaciones 2.1..... | 46 |
| TABLA N° 11: Distribución de puntuaciones 2.2..... | 47 |
| TABLA N° 12: Distribución de puntuaciones 2.3..... | 48 |
| TABLA N° 13: Distribución de puntuaciones 2.4..... | 49 |
| TABLA N° 14: Distribución de puntuaciones 2.5..... | 50 |
| TABLA N° 15: Distribución de puntuaciones 2.6..... | 51 |
| TABLA N° 16: Distribución de puntuaciones 2.7..... | 52 |
| TABLA N° 17: Distribución de puntuaciones 2.8..... | 53 |
| TABLA N° 18: Distribución de puntuaciones 3.1..... | 54 |
| TABLA N° 19: Distribución de puntuaciones 3.2..... | 55 |
| TABLA N° 20: Distribución de puntuaciones 3.3..... | 56 |
| TABLA N° 21: Distribución de puntuaciones 3.4..... | 57 |
| TABLA N° 22: Distribución de puntuaciones 3.5..... | 58 |
| TABLA N° 23: Distribución de puntuaciones 4.1..... | 59 |
| TABLA N° 24: Distribución de puntuaciones 4.2..... | 60 |
| TABLA N° 25: Distribución de puntuaciones 4.3..... | 61 |
| TABLA N° 26: Distribución de puntuaciones 4.4..... | 62 |
| TABLA N° 27: Distribución de puntuaciones 4.5..... | 63 |
| TABLA N° 28: Distribución de puntuaciones 4.6..... | 64 |
| TABLA N° 29: Distribución de puntuaciones 4.7..... | 65 |
| TABLA N° 30: Distribución de puntuaciones 4.8..... | 66 |
| TABLA N° 31: Distribución de puntuaciones 4.9..... | 67 |

| | |
|--------------------------------------------------------------|----|
| TABLA N° 32: Distribución de puntuaciones 4.10..... | 68 |
| TABLA N° 33: Distribución de puntuaciones 5.1..... | 69 |
| TABLA N° 34: Distribución de puntuaciones 5.2..... | 70 |
| TABLA N° 35: Distribución de puntuaciones 5.3..... | 71 |
| TABLA N° 36: Distribución de puntuaciones 5.4..... | 72 |
| TABLA N° 37: Distribución de puntuaciones 5.5..... | 73 |
| TABLA N° 38: Índice de Gobierno Electrónico encontrados..... | 74 |

I INTRODUCCIÓN

Todos los ciudadanos en algún momento hemos tenido que interactuar con alguna Institución de la Administración Pública, durante alguna etapa de nuestras vidas, ya sea un registro de un recién nacido hasta el registro de defunción de alguna persona, solicitar algún certificado de posesión o una Licencia de Construcción.

Es así como hemos llegado a conocer los organismos que dependen de la Administración Pública los mismos que se encargan de realizar diferentes tipos de servicios dependiendo del rubro en el que se encuentre podemos nombrar algunos como Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT, Ministerio de Economía y Finanzas - MEF, etc.

A lo largo de los años las entidades de la Administración Pública se han caracterizado por manejar todo a través de documento en papel los mismos que han ido creciendo a lo largo de los años.

El Gobierno constantemente ha dictado normas que permitan invertir en tecnología para poder brindar mejores servicios a través de la Internet. Esto ha permitido traer a la actualidad términos que antes no eran utilizados con el Gobierno Electrónico el cual permitirá a la Administración Pública aplicar una política de cero papeles.

Es importante entender el ciclo de vida del desarrollo de un Gobierno Electrónico, el cual presenta etapas cada vez más orientadas a la optimización de servicios y a un mayor uso de las Tecnologías de la información (1).

El ciclo de vida del Gobierno Electrónico, conlleva, en cada etapa superior, a una integración de los organismos públicos, tratando de que se logre una mayor participación ciudadana en servicios totalmente transparentes (1).

El Gobierno Electrónico o también llamado e-Gob. permite un acercamiento entre los diferentes elementos que interactúan con las Instituciones Públicas, los mismos que se pueden clasificar de la siguiente manera (1):

1. Gobierno a ciudadanos (G2C).
2. Gobierno a empresas (G2B).
3. Gobierno a gobierno (G2G).

4. Gobierno a empleados (G2E).

Aunque algunas instituciones de la Administración Pública han tratado de brindar mejores servicios, de forma eficiente con la finalidad de mejorar el desarrollo del Gobierno Electrónico no han logrado superar la Etapa de Transacción, ejemplo de estos esfuerzos son los servicios que se brindan en los Portales Web de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), el Banco de la Nación, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), entre otros.

El Gobierno Electrónico en el estado peruano se encuentra en la Etapa de Transacción tomando en cuenta el análisis realizado por Moreno, José (2).

En base a lo expuesto anteriormente, se determina que el desarrollo del Gobierno Electrónico no tiene un modelo que le permita mejorar el Desarrollo de e-Gob. Con un modelo de e-Gob., las instituciones de la Administración Públicas podrían dar un salto tecnológico, en cuanto a Gobierno Electrónico se refiere, y posicionarse en la etapa de Transformación.

Girón, Oscar (3) resalta que motivados por el avance de las TIC, el 25 de julio de 2006, mediante Resolución Ministerial N° 274-2006-PCM la Presidencia del Consejo de Ministros aprueba la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico la misma que se alinea con el “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana”.

Por otro lado García, María (4) afirma que hoy la sociedad demanda mayor transparencia de parte de los gobiernos locales, más descentralización, más independencia para expresar demandas, deseos, prerrogativas y prioridades. La participación ciudadana es uno de los componentes más importantes de las municipalidades donde los dirigentes están efectivamente preocupados y comprometidos en la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

La Municipalidad Provincial de Piura no es ajena a las oportunidades y retos que las TIC ofrecen; sin embargo, cada organización en función de su tamaño y actividades que realiza, deberá adoptar soluciones diferentes en el campo de las TIC, que le permitan brindar un mejor servicio a la ciudadanía tomando en cuenta la transparencia y acceso a la Información Pública.

En la actualidad en la Municipalidad Provincial de Piura no existe un Modelo de e-Gobierno que permita mejorar los procesos que se encuentran inmersos en lo que corresponde a Gobierno Electrónico.

Por lo expuesto anteriormente, el presente estudio se centró en resolver el problema de no contar con un modelo de e-Gobierno que permita a la Municipalidad Provincial de Piura mejorar el índice de Gobierno Electrónico.

Por tal motivo se planteó el siguiente problema de investigación:

¿De qué manera la implementación de un modelo de e-Gobierno en la Municipalidad Provincial de Piura permitirá mejorar el Índice de Gobierno electrónico y podrá ubicarla en la Etapa de Transformación del Gobierno Electrónico?

Para el presente estudio se planteó como objetivo principal: Proponer un modelo de e-Gobierno, que permita a la Municipalidad Provincial de Piura mejorar el índice de Gobierno Electrónico y ubicarse en la etapa de Transformación, lo cual significaría que la entidad realiza una eficiente gestión en lo que corresponde a Gobierno Electrónico.

Para alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- 1) Identificar modelos de e-Gobierno y las etapas consideradas por los modelos existentes.
- 2) Identificar los componentes que forman parte del Gobierno Electrónico.
- 3) Determinar las características de la Web 2.0 que encajan con los componentes identificados.
- 4) Obtener el índice de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura.
- 5) Identificar las políticas y lineamientos del Gobierno Abierto, que en conjunción con las herramientas de la Web 2.0, permiten un acercamiento con el usuario del Gobierno Electrónico (G2G, G2B, G2C y G2E), y que basado en un esquema de retroalimentación constante, origina cambios estructurales y trascendentes en las entidades, que lo llevan a desarrollar servicios y aplicaciones cada vez más eficientes.

A partir del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones por parte de las Instituciones Públicas han aparecido nuevos términos tales como Gobierno Electrónico, Gobierno Abierto, Portales de Transparencia, etc.; los mismos que permiten a los ciudadanos poder acceder a la información que es generada por las Instituciones Públicas.

Actualmente no existe en el Perú un modelo de desarrollo de Gobierno electrónico que sirva como estándar y que haya sido adoptado por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Estadística (ONGEI) para su implementación en todas las instituciones Públicas. Por tal motivo la Municipalidad Provincial de Piura no tiene un modelo que le permita avanzar en el desarrollo de e-Gobierno que le permita ubicarse en la etapa de Transformación.

Lamentablemente para implementar mejoras a nivel institucional, que permitan avanzar en el desarrollo de Gobierno Electrónico, se depende de políticas internas las mismas que no consideran la respectiva importancia que le corresponde al avance tecnológico que se vive día a día.

Esto trae como consecuencia que muchas veces los servicios implementados no cubran las expectativas de los usuarios y que el Desarrollo de Gobierno Electrónico no pueda alcanzar los mismos niveles que otras instituciones públicas.

Para que la Municipalidad Provincial de Piura pueda tener claro los pasos a seguir para lograr avances en Gobierno Electrónico, y asimismo brindar servicios que sean eficientes y de calidad, es necesario definir un modelo que permita identificar los elementos que se deben tener en cuenta para crear estrategias sobretodo de desarrollo tecnológico, que le permitan lograr una transformación tecnológica y organizacional, incluyendo sus políticas de desarrollo y de servicios.

La presente investigación se justificó por la necesidad que se tenía de:

- 1) Contar con un modelo de desarrollo que permita lograr avances significativos en lo que corresponde a Gobierno Electrónico, ubicando a la Municipalidad Provincial de Piura en la etapa de Transformación, identificando los elementos que le permitan dar ese salto tecnológico y de servicios, sin tener que pasar por las anteriores etapas de desarrollo del Gobierno Electrónico.

- 2) Ubicar a la Municipalidad Provincial de Piura, en un nivel de desarrollo del Gobierno Electrónico, similar o superior al de otras instituciones públicas del Perú.
- 3) Identificar las características de la etapa de Transformación del Gobierno Electrónico, para definir las como objetivos de desarrollo de la Municipalidad Provincial de Piura.
- 4) Conocer cuáles son las herramientas tecnológicas modernas que maximizan el uso del Internet (Web 2.0), y que son la clave para lograr el desarrollo del Gobierno Electrónico en las entidades.
- 5) Integrar dichas herramientas tecnológicas con políticas de transparencia, participación y de colaboración (Gobierno Abierto), que hagan que las entidades desarrollen servicios de Gobierno Electrónico orientados a la excelencia y al cumplimiento de las demandas de los ciudadanos y de sus demás usuarios.

II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes a nivel internacional

Título: Evaluación del Gobierno Electrónico del Ayuntamiento de Cartagena en la Atención Ciudadana (2).

Autor: José Luis Moreno Cegarra.

Año: 2012.

Institución de la Investigación: Ayuntamiento de Cartagena.

Resumen: Al evaluar los resultados se llega a la conclusión que el modelo se ajusta mucho mejor que cualquier otro modelo de e-gobierno local, donde las herramientas tecnológicas son una puerta al gobierno electrónico facilitando dicho acceso a través del servicio. Además se logra demostrar que el acceso a la información no facilita de manera significativa la adquisición de conocimiento relevante sobre el e-gobierno.

Correlación: Este estudio se correlaciona con el nuestro porque ha sido aplicado en un ayuntamiento de Cartagena que viene a ser equivalente a una Municipalidad en el Perú.

Título: Gobierno Electrónico y Acceso a la Información (3).

Autor: Oscar Alberto Girón Umaña.

Año: 2013.

Institución de la Investigación: Ejecutivo del Salvador.

Resumen: Se propone la creación de un Observatorio Ciudadano de Gobierno Electrónico en El Salvador (Egobes), para promover la transparencia, los valores éticos, la participación ciudadana y el acceso a la información pública; la creación de Equipo Editorial Web dentro del Órgano Ejecutivo que dé las directrices para normar y estandarizar

los contenidos que se subirán a los sitios web del Estado; Creación de buscador de información y creación de la Unidad de Atención a Oficiales de Información.

Correlación: Se correlaciona con nuestro estudio ya que permite evaluar el Gobierno electrónico en una Institución Pública (Poder Ejecutivo) de el Salvador.

2.1.2 Antecedentes a nivel nacional

Título: Un modelo de e-Gobierno para el Sector Economía basado en componentes de la Web 2.0 (1).

Autor: Julio Arturo Molina Gárate.

Año: 2013.

Institución de la Investigación: Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)

Resumen: Producto del análisis realizado para la validación del modelo propuesto, se determinó que el modelo propuesto es considerado una nueva propuesta metodológica poderosa e interesante. Se identificó que para que la propuesta sea viable es necesario comprometer a los actores políticos de la organización para que con sus directivas apoyen la toma de decisiones y finalmente se concluye que el modelo identificado podría servir, no sólo a las entidades del Sector Economía del Perú, sino a cualquier entidad de cualquier sector y de cualquier país.

Correlación: Se correlaciona con nuestra investigación debido a que el modelo propuesto es aplicable para cualquier institución pública del país.

Título: Diseño de una Propuesta de Gobierno Electrónico para Mejorar la Gestión Gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque (4).

Autor: María del Pilar, García Echevarría.

Año: 2013.

Institución de la Investigación: Gobierno Regional de Lambayeque.

Resumen: Se encontró que el Gobierno Regional de Lambayeque se encontraba en la segunda etapa llamada de interacción de e-gob. Se diseñó la propuesta de implementación para llevar al Gobierno Regional de Lambayeque a la siguiente etapa transaccional basándose en experiencias exitosas de otros gobiernos. Finalmente se construyó el prototipo de portal web para la Implementación de la tercera etapa transaccional de e-gob siguiendo las mejores prácticas para el diseño y construcción web, y basados en herramientas de software.

Correlación: Este estudio permite realizar una propuesta de gobierno Electrónico en una institución Pública al igual que nuestro estudio.

2.1.3 Antecedentes a nivel local

Título: Propuesta de Gobierno Electrónico para la Modernización de la Administración Pública y la Lucha contra la Corrupción en el Perú (5).

Autor: Ing. Reucher Correa Morocho, M.Sc.

Año: 2007.

Institución de la Investigación: Gobierno del Perú.

Resumen: Es posible realizar un plan de e-gob, el mismo que involucre una reforma del estado peruano, planteando toda una base de políticas que coadyuven en la modernización de la administración pública con la implantación de un gobierno digital, y esto que considere y motive la participación de los agentes y/o actores en el gobierno electrónico. Se recomienda que cada Gobierno y Administración Pública sea capaz de elaborar su propia estrategia de Gobierno Electrónico a través de una propuesta analítica y operativa heterogénea.

Correlación: Este estudio permite realizar una propuesta de gobierno Electrónico para la modernización de la Administración Pública y la Municipalidad Provincial de Piura es una Institución que pertenece a la Administración Pública.

2.2 Bases teóricas relacionadas con el estudio

2.2.1 Municipalidad

Tomando como referencia el glosario publicado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (6) podemos indicar que las Municipalidades son los órganos del Gobierno Local que emanan de la voluntad popular. Son personas jurídicas de derecho público con autonomía económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Les son aplicables las Leyes y disposiciones que, de manera general y de conformidad con la Constitución, regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público Nacional. (Ley N° 23853, Ley Orgánica de Municipalidades, publicada el 09 de junio de 1984).

El Portal de Municipio al día (7) las agrupa en tres tipos:

- a. **Municipalidades Provinciales**, ejercen el gobierno local en las demarcaciones provinciales.
- b. **Municipalidades Distritales**, ejercen el gobierno local en las demarcaciones distritales.
- c. **Municipalidades de Centro Poblados**, se crean por ordenanza municipal provincial y ejercen funciones delegadas, las que se establecen en la ordenanza que las crea. Para el cumplimiento de sus funciones las municipalidades provinciales y distritales deben asignarles recursos económicos de manera mensual.

Existen municipalidades que, por sus características particulares, se sujetan a regímenes especiales como la Municipalidad de Lima Metropolitana, las ubicadas en zonas de frontera y las Municipalidades ubicadas en zonas rurales. La Ley Orgánica de Municipalidades 27972 establece un título especial – el Título XI- , con el objeto de promover el desarrollo municipal en zonas rurales.

2.2.2 Municipalidad Provincial de Piura

La Municipalidad Provincial de Piura se encuentra ubicada en la Calle Ayacucho 377 – Piura. En su página web en el documento de gestión denominado Plan Estratégico Institucional (PEI) se muestra la siguiente información (8):

a. **Misión**

Gobernar, conducir y liderar el desarrollo de la provincia, gestionando y promoviendo el desarrollo sostenible, integral y el bienestar humano, mediante acciones de concertación institucional y de participación de la sociedad civil organizada.

b. **Visión**

La Municipalidad Provincial de Piura al 2014, aplica una gestión moderna, eficiente y participativa, con creciente igualdad de oportunidades, sistema distrital democrático, institucionalidad participativa, ámbitos urbano y rural articulados, con hombres y mujeres emprendedoras y ciudades abiertas, seguras, sostenibles, ordenadas, modernas y limpias.

c. **Metas**

- 1) La Municipalidad Provincial de Piura es una corporación edil eficaz y eficiente que resuelve el 100% de sus operaciones de manera moderna, ágil y dinámica.
- 2) La Municipalidad Provincial de Piura cuenta con una Red de Participación Ciudadana mediante la cual ha organizado el 100% de Juntas Vecinales dentro de las jurisdicciones de su competencia.
- 3) La Municipalidad Provincial de Piura cuenta con una Red de Desarrollo Social que contribuye, concerta y monitorea el 100% de los servicios de educación, salud y trabajo.

- 4) La Municipalidad Provincial de Piura cuenta con un Sistema de Desarrollo Económico y Financiero que le permite incrementar sus recursos en 5% anual.
- 5) La Municipalidad Provincial de Piura es la primera en el país que logra delimitar y adecuar integralmente el 100% de su territorio.

d. Objetivos

- 1) Brindar atención de óptima calidad a los usuarios desarrollando una Gestión Municipal enmarcada en los objetivos, planes y programas de desarrollo local.
- 2) Impulsar la mística de excelencia y compromiso de servicio a la Comunidad en todos sus niveles de nuestra Institución, mediante acciones de personal y programas de capacitación continua.
- 3) Fomentar y promover el desarrollo de la actividad turística en un entorno competitivo.
- 4) Contribuir al mejoramiento y protección de la salud individual de la población de la Provincia de Piura.
- 5) Fortalecer la gestión ambiental a nivel local de manera que se integre con el diseño de las políticas públicas y propicie la participación de las instituciones de la sociedad, promoviendo la conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales.
- 6) Ordenar el servicio de transporte público terrestre, urbano e interurbano y garantizar la seguridad y fluidez del tránsito peatonal y vehicular.
- 7) Promover el desarrollo urbano con posesiones formalizadas, que contribuyan a una planificación local y regional organizada, para el desarrollo productivo y de actividades turísticas.

- 8) Fomentar las actividades de promoción y desarrollo del comercio y la defensa del consumidor en la provincia de Piura.
- 9) Fortalecer la familia y las redes institucionales de protección social. Combatir eficazmente la violencia, la criminalidad y la inseguridad social con la participación de la comunidad organizada.
- 10) Incentivar la ejecución de programas de educación física y deportes, como base del desarrollo humano.
- 11) Elevar el nivel cultural de la colectividad piurana e incentivar la identidad cultural local y nacional.
- 12) Establecer una política económica y financiera coherente, en armonía con la política general del Gobierno asegurando los equilibrios macroeconómicos que permitan afianzar el desarrollo humano y elevar el nivel de bienestar de la población.
- 13) Modernizar y tecnificar la administración de los Sistemas Previsionales del Estado con el fin de brindar un servicio oportuno y eficiente al jubilado, dentro de un Sistema Provisional Equitativo.

e. Políticas generales de la Institución

1) Política de Desarrollo Institucional

Apostamos por convertirnos en una gestión moderna, corporativa, participativa y transparente; para ello construiremos nuestro desarrollo basados en la siguiente agenda:

- i. Implementación del Sistema Central de Planeamiento Estratégico.
- ii. Reorganización de la Corporación Municipal.
- iii. Activación del Sistema de Desarrollo Institucional.

iv. Evaluación Multianual del PEI.

2) **Política de Desarrollo Social**

Apostamos por ser los primeros en contar con los métodos de inclusión, concertación y organización del desarrollo social; para lo cual desarrollaremos la siguiente agenda:

- i. Planificación Organización y Activación de la Red Social de Participación Ciudadana.
- ii. Diagnóstico, Planificación, Implementación y Activación del Sistema de Desarrollo Social Sostenido.

3) **Política de Desarrollo Económico y Financiero**

Apostamos por la organización, articulación, concertación e institucionalización del desarrollo económico y financiero disponiendo de los medios más apropiados de gestión y de la siguiente agenda:

- i. Diagnóstico, Planificación, Implementación y Activación del Sistema de Desarrollo Económico y Financiero.

4) **Política de Desarrollo Territorial y de Infraestructuras**

Apostamos por la organización articulada y proyectada al 2014 para el desarrollo del territorio y de las infraestructuras públicas mediante la siguiente agenda:

- i. Diagnóstico, Planificación, Implementación y Activación del Sistema de Organización Territorial Conjunta.

f. **Estructura Orgánica actual de la Institución**

En el Portal Electrónico Institucional y en el Portal de Transparencia Estándar (PTE) de la Municipalidad Provincial

de Piura se ha encontrado la estructura orgánica que se puede observar en el anexo 1.

2.2.3 Relación entre las municipalidades y las TIC

El Gobierno Peruano sigue promoviendo la descentralización a nivel nacional, esto ha permitido que los gobiernos locales reciban múltiples responsabilidades y recursos. Como consecuencia de la descentralización los gobiernos locales de la región han adquirido gran importancia convirtiéndose en piezas fundamentales para alcanzar el desarrollo de sus localidades. Sin embargo, en la mayoría de gobiernos locales de la región se necesita capacitación para el personal de la institución y recursos desde el punto de vista gerencial e institucional para asumir estas nuevas responsabilidades y es por este motivo que las TIC cumplen un papel muy importante (9).

Con la incorporación de las TIC a la Gestión Pública permite constituir según el Banco Mundial “El E-Gobierno que se refiere al uso por las agencias del gobierno de las tecnologías de información (redes WAN, Internet, computadoras móviles) que tienen la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas, y con el propio gobierno (10).

Las TIC pueden brindar una variedad de herramientas que nos permitan: mejorar los servicios que brinda el gobierno local de cara a la ciudadanía, mejorar la interacción con las empresas e industrias, empoderamiento del ciudadano mediante el acceso a la información pública mejorar la administración del gobierno local. Por tanto con la implementación de un gobierno electrónico, se está considerando un nuevo Gobierno del Siglo XXI donde la incorporación tecnológica en los gobiernos genera eficiencia, mejor servicio a los ciudadanos y se logra la aceptación del gobierno en el ciudadano con legitimidad y transparencia (9).

2.2.4 Gobierno Electrónico (e-Gob)

El origen del gobierno electrónico se debe a la confluencia de tres fenómenos en las últimas décadas: los procesos de reforma acaecidos en las administraciones públicas bajo el enfoque del New Public Management (NPM), la búsqueda de nuevas formas de gobernar y la revolución tecnológica, concretamente la rápida expansión de internet y el desarrollo de la sociedad de la información. Aunque hace varias décadas que las administraciones públicas vienen utilizando una amplia variedad de tecnologías de la información en su quehacer cotidiano, en los últimos años el uso de internet se ha configurado como un componente clave para la mejora en la prestación de servicios. De este modo, la construcción y gestión de páginas web se están convirtiendo en elementos esenciales de una administración pública moderna. El e-government se ha convertido en uno de los núcleos básicos de los programas de reforma en la gestión pública en Europa y los Estados Unidos, cuya inversión asciende a más del 1% del PIB en la mayor parte de países desarrollados (4).

Consiste en el uso de las tecnologías de la información, el conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del estado, tanto a los ciudadanos como a la industria. Muchas de las tecnologías involucradas y sus implementaciones son las mismas similares a aquellas correspondientes al sector privado del comercio electrónico (e-business) mientras que otras son específicas o únicas en relación a las necesidades del gobierno (1).

El e-gob es el uso de las TICs por parte del Estado, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana (4).

Se basa principalmente en la implementación de herramientas como portales, ERPs, que en caso de los gobiernos se conocen como GRPs, CRMs, como redes sociales, o comunidades virtuales, y muchas otras,

buscando una mejora en la eficiencia de los procesos internos y de vinculación con la sociedad (4).

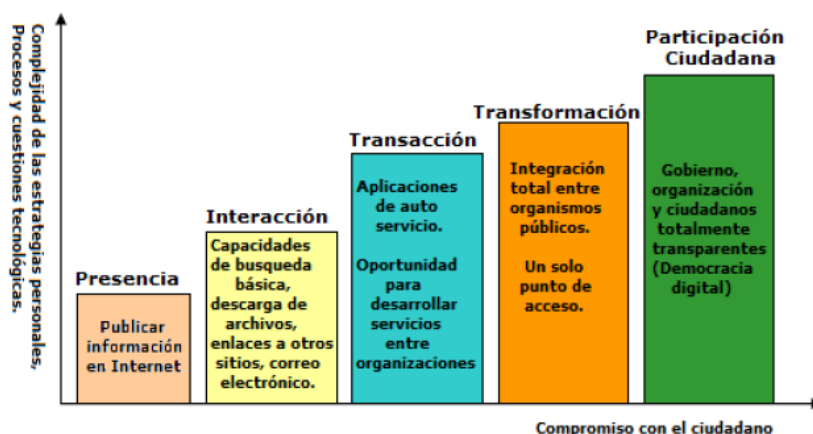
Está formado por cinco componentes, los cuales se explican a continuación (11):

- a. **Presencia o Información.-** En esta etapa un portal sirve como página inicial, o puerta de entrada para acceder a otras páginas útiles donde se pueda localizar información de distintos departamentos, direcciones o dependencias de gobierno. En este componente, los usuarios pueden encontrar información actualizada y especializada. Además cuenta con motores de búsqueda internos y/o externos. La esencia de este componente es la disponibilidad de información.
- b. **Interacción.-** En esta etapa en algunos casos los sitios utilizan contraseñas para proteger los datos o la identidad de sus usuarios, garantizando también información personalizada y la protección de documentos. Se puede tener acceso a leyes, publicaciones gubernamentales, reportes que se pueden obtener directamente de los sitios y transmitirse a sus computadoras personales para ser revisados posteriormente sin necesidad de conexión. Se cuenta con correos electrónicos de funcionarios y servidores públicos, lo que facilita la interacción entre gobierno y ciudadanos. Precisamente, la esencia de este componente es la posibilidad de interacción por diversos medios entre el gobierno y los ciudadanos.
- c. **Transacción.-** Esta etapa es una de las más complejas, ya que utiliza el potencial de Internet para proveer servicios públicos. Los ciudadanos pueden realizar transacciones seguras, confiables y rápidas usando la red. Algunos ejemplos, pueden ser la obtención de actas de nacimiento, defunción, renovación de permisos y licencias, pago de impuestos o derechos, consulta de saldos. La esencia de este componente es la posibilidad de realizar transacciones y obtener servicios completos

directamente desde el portal, incluyendo la posibilidad de pagarlos de forma electrónica.

- d. Transformación o Integración.- Esta etapa se refiere a que el portal gubernamental puede brindar muchos servicios a partir de una ventanilla única integral. Los ciudadanos pueden tener acceso a todos los servicios de diferentes dependencias gubernamentales o niveles de gobierno sin preocuparse con qué departamento u organismo interactúan. Por lo tanto, la esencia de este componente es el grado de integración vertical u horizontal existente en un portal gubernamental, incluyendo la posibilidad de una forma única de pago para varios trámites y servicios.
- e. Participación Ciudadana.- Esta etapa supone que el ciudadano no sólo interactúa con el gobierno, sino que el usuario participa activamente en la toma de decisiones gubernamentales. En esta etapa existe la posibilidad de que los ciudadanos opinen sobre proyectos de ley, políticas públicas o decisiones gubernamentales; de igual forma puede existir el voto electrónico sobre asuntos públicos u otras formas de participar políticamente a través de los sitios gubernamentales. La esencia de este componente es entonces la posibilidad de participación por parte de los ciudadanos.

Gráfico 01: Ciclo de Vida del Gobierno Electrónico.



Fuente: Tesis Magistral realizada por Molina, Julio (1).

Un Gobierno electrónico que trabaja en red, en el cual la tecnología informática da una transparencia casi total a los procesos del gobierno, a la vez que se habilitan nuevos tipos de colaboración por medio de las redes internas del estado. Así, podemos decir que, la tecnología informativa, dirigida a la facilitación y diseminación de la información pública, habilita nuevos tipos de colaboración dentro del estado: las relaciones intra-gubernamentales y las relaciones extra-gubernamentales, que se dividen en dos tipos:

- a. Relaciones de proveeduría del Estado ocurridas entre las instituciones públicas y privadas.
- b. Relaciones de servicios que se dan entre las instituciones públicas y los ciudadanos.

En el e-Government se gestan un conjunto de procesos y sistemas que permiten el acceso telemático interno (gestores) y externo (usuarios) a los servicios ofrecidos por una administración, tanto para la consulta de información como para la tele tramitación (4). Para Céspedes el e-Government como elemento integrador del nuevo esquema de relación entre la administración y la ciudadanía, exige una adaptación y evolución de los sistemas de información públicos actuales. En el sistema resultante que ha de sustentarse en un modo único e integrado, aparecen cuatro objetivos estratégicos o conceptos clave.

- a. Accesibilidad: Administración eficiente y abierta al ciudadano, aumentando el número de servicios ofrecidos, y aumentando su calidad. Mejorando el papel de terceros colaborados y llevarlos hacia un modelo de ventanilla única.
- b. Conocimiento: Estructurado, consolidando e interrelacionando los datos de los sistemas de información. Para que a partir de ellos sea posible generar información y conocimiento sobre la realidad que nos rodea en todos los niveles agregación: país/ departamento/ provincia/distrito /ciudadano. Para ello se dota de

herramientas para gestionar la información como BI, Datawarehouse, etc.

- c. Eficacia: Logrando optimizar la actividad operativa de las administraciones, facilitando la agilidad y flexibilidad de la gestión y la racionalización de esfuerzo y recursos. Para ello, el sistema debe abarcar el conjunto de procesos, actividades, tareas y flujos de información.
- d. Solidez y Evolución: Desarrollando los componentes del sistema sobre una arquitectura de sistemas de información basada en el modelo de proceso definido e implementando una plataforma tecnológica avanzada, robusta y con capacidad de evolución, que facilite la incorporación de nuevas herramientas de gestión y permita la reutilización de componentes.

Tipos de ventanilla única o Portales Web:

Del mismo modo que ocurre con las etapas para la implementación del gobierno electrónico, las ventanillas únicas pueden ser clasificadas en tres categorías: informativas, interactivas (o de puntos de enlace) y transaccionales (4).

a. Ventanillas Informativas:

Son la muestra más básica de una ventanilla única de gobierno electrónico, dado que se reducen a presentar la referencia sobre algunos servicios de determinadas instituciones del estado. De hecho, se cita sólo con carácter documental, pues no es tomada en cuenta como una buena práctica. Su implementación puede conllevar a la confusión de objetivos y conceptos, así como al desaprovechamiento de recursos.

b. Ventanillas de Puntos de Enlace:

Esta es una opción para la primera etapa de gobierno electrónico. Su fin es crear un punto virtual desde donde el usuario pueda encontrar los diferentes hipervínculos hacia las múltiples instituciones del estado y por consiguiente, a los servicios digitalizados por cada institución en particular. Su aplicación tiene sentido cuando ha existido un proyecto de gobierno electrónico poco sistematizado y con iniciativas aisladas en cuanto al desarrollo digital de las instituciones, conllevando a la inexistencia de una vinculación transversal entre los sistemas y bases de datos de las instituciones del Estado. Es oportuno utilizar este tipo de ventanillas en tanto se fortalece una cultura digital en los ciudadanos y empresas, y se delinea una estrategia de gobierno electrónico más estructurada.

c. Ventanillas Transaccionales:

Son foco de este estudio, ya que representan un ejemplo de gobierno electrónico aplicado y desarrollado estratégicamente utilizando las TIC's en procura de la modernización del estado. Este tipo de ventanillas son proyectadas a largo plazo con una articulación tanto tecnológica como política que permite al ciudadano y a las empresas realizar electrónicamente y desde un solo punto virtual sus trámites de manera ágil, eficiente y segura.

Impacto de uso de los Portales Web:

A partir de la definición y aplicaciones es posible inferir el impacto que producirá en el gobierno, los ciudadanos y las empresas la implementación de una ventanilla única de gobierno electrónico (4).

En los ciudadanos, el mayor impacto en las personas puede apreciarse en aspectos como:

- a. Aumentar el acercamiento con el gobierno.
- b. Participar en la toma de decisiones.
- c. Poseer más información sobre el uso de los recursos públicos.
- d. Reducir costos en trámites.
- e. Evitar desplazamiento físico a múltiples instancias de gobierno.
- f. Disminuir tiempos necesarios para completar los trámites.

En el gobierno, la ventanilla única electrónica genera impactos como:

- a. Implantar un modelo de gestión moderno y eficiente.
- b. Mejorar la comunicación con los ciudadanos y las empresas.
- c. Fomentar la gestión orientada al servicio de los ciudadanos y empresas.
- d. Disminuir las colas en las oficinas públicas.
- e. Simplificar los trámites.
- f. Disminuir los gastos operativos en materiales y suministros como papel, combustible y alquileres.
- g. Hacer transparente el uso de los recursos del estado.
- h. Trabajar bajo un modelo de rendición de cuentas continuo.
- i. Mejorar clima laboral de los empleados públicos.
- j. Aprovechar mejor el recurso humano.

En las empresas, una ventanilla electrónica favorece un clima de negocios más positivo y permite a las empresas una mayor concentración en temas propios del quehacer diario empresarial.

Adicionalmente a las ventajas previamente citadas, otros beneficios que obtendrá el sector empresarial son:

- a. Mejor comunicación con el gobierno.
- b. Mayor facilidad para cumplir requisitos de formalización.
- c. Disminución de costos operativos en trámites y servicios.

En la Tabla siguiente se puede observar la relación entre los diferentes actores que interactúan con el Gobierno, que servicios o aplicaciones deberían brindar por stakeholder y además los beneficios con los que contarán.

Tabla 1: Modernización del papel del Estado

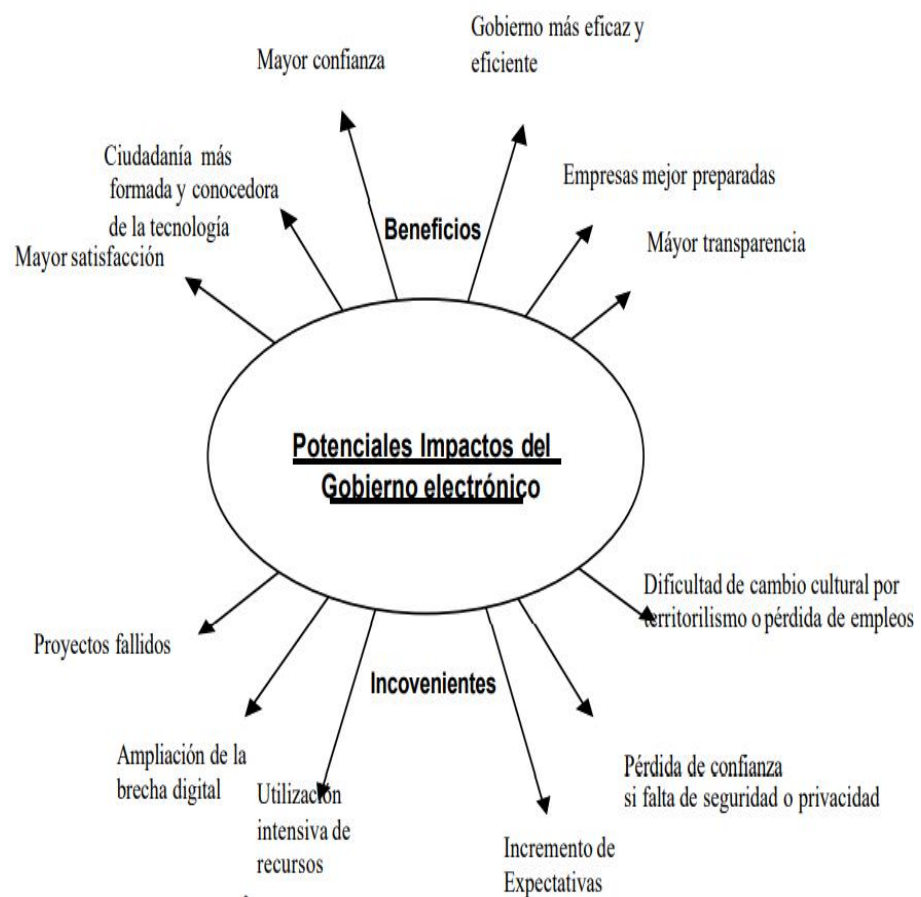
| Transacción del sector público con: | Ejemplos | Beneficios |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ciudadanos | <p>Información</p> <p>Cultura</p> <p>Salud</p> <p>Educación</p> <p>Prestaciones económicas</p> <p>Impuestos</p> | <p>Mayor amplitud de canales de conveniencia, menores costes transaccionales, servicio más personal, más proyección de servicios y políticas, mayor participación democrática y apertura.</p> |
| Empresas | <p>Programas de apoyo</p> <p>Asesoramiento y orientación</p> <p>Regulación</p> <p>Impuestos</p> | <p>Interacciones más rápidas, reduciendo costes transaccionales y carga normativa</p> |
| Suministradores | <p>Procedimiento electrónico</p> | <p>Costes transaccionales reducidos, mejor gestión del inventario, entornos de datos compartidos.</p> |
| Otras entidades del sector público | <p>Comunicación entre departamentos y agencias y entre gobiernos</p> | <p>Mayor eficiencia y fluidez, reducción de costes transaccionales. Mejor utilización de la base del conocimiento. Mejora de la</p> |

| | | |
|--|----------------------|------------------------------------------|
| | centrales y locales. | flexibilidad de los acuerdos de trabajo. |
|--|----------------------|------------------------------------------|

Fuente: UK Cabinet office (4).

En la siguiente figura se pueden encontrar los posibles cambios que un Gobierno puede brindar, junto con los beneficios y los inconvenientes que pueden traer consigo estos cambios.

Gráfico 02: Guía Práctica para el Gobierno Electrónico.



Fuente: Ventanilla de Gobierno Única (4).

Finalidades clave del Gobierno Electrónico

En última instancia, las finalidades clave del gobierno electrónico serán propias y exclusivas de cada país. Pueden involucrar o no la mejora de los servicios (Reino Unido y Canadá), reducción de costos (Estados Unidos), desarrollo mercados para la exportación (Costa Rica, India),

potenciación del mercado doméstico y la capacidad nacional (Brasil), posicionamiento global (Malasia) u objetivos de desarrollo (Estonia y Sudáfrica).

Es importante subrayar que en cada caso la tecnología no es un fin en sí mismo, sino que se utiliza para fortalecer algunas de las estrategias y prioridades gubernamentales (12).

La investigación sugiere que los países tienen, entre otras, tres grandes motivaciones para adoptar el gobierno electrónico:

- a. Proporcionar acceso a los servicios públicos
- b. Acelerar la transición a la economía del conocimiento
- c. Fortalecer la democracia

2.2.5 Gobierno Electrónico en el Perú

El nuevo gobierno del Perú ha iniciado el proceso de modernización del Estado que tiende a orientar a toda la entidad de la administración pública al ciudadano (13). En ese sentido, se ha creado la jefatura de gobierno electrónico, bajo la secretaría de gestión pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y cuyo objetivo es coordinar las iniciativas al interior del sector público y de acuerdo a una estrategia de consenso con el sector privado.

El primer esfuerzo en ese sentido que dio inicio a la Agenda Digital del Perú se dio a través de una convocatoria a representantes de los sectores público y privado por parte del Presidente del Consejo de Ministros. Esta iniciativa busca generar el planeamiento estratégico a corto plazo del estado Peruano en materia de sociedad de la información y su posicionamiento en la aldea global. Se han conformado 7 grupos de trabajo que permitirán generar la estrategia nacional en materia de gobierno electrónico.

El desarrollo de Internet permite que el gobierno esté más cerca de la gente haciéndose más eficiente reduciendo los plazos y costos

necesarios para que los ciudadanos y las empresas cumplan con las normas y regulaciones que dicta el proceso administrativo.

La estrategia de Gobierno Electrónico gira en torno a 3 temas:

- a. El Ciudadano como Centro del Proceso
- b. Modernización de la Gestión Pública y Transparencia Administrativa
- c. Posicionamiento Internacional

Estrategia del Gobierno Electrónico (4):

- a. Estado ante el ciudadano, es uno solo: integración de los procesos y trámites de las instituciones.
- b. Promover una cultura de servicio de calidad: Promover la prestación de más y mejores servicios al ciudadano.
- c. Transparencia y descentralización: Permitir un ágil acceso de los ciudadanos a la información del Estado, favoreciendo la transparencia de la gestión pública y promoviendo la descentralización en la prestación de los servicios.
- d. Economía y eficacia de los trámites internos de la Administración Pública.

Requisitos para los proyectos de Gobierno Electrónico:

- a. Pasar de trámites dispersos a servicios electrónicos integrados a través de ventanillas únicas.
- b. Pasar de trámites complejos a simples.

Gráfico 03: Relación entre Ciudadano y Gobierno.



Fuente: ONGEI (4).

2.2.6 Modelo de Gobierno Electrónico

Para el presente estudio, se ha visto por conveniente precisar el concepto de modelo, con el fin de entender el análisis que debe seguirse para la elaboración de una propuesta de modelo.

Basándose en el entendimiento de que un modelo, en general, es una propuesta de representación específica de la realidad que puede sufrir acciones temporales e históricas basados en la visión del mundo dado o de la escena, se considera que un modelo debe ser diseñado y desarrollado para contribuir a la interpretación y / o la superación de una realidad.

Acerca de los modelos, Ramírez Luna Victoria (13) afirma que en la medida que un modelo es apenas una “aproximación” a la realidad, él es una “analogía”, que permite reformular conocimiento sobre algunos aspectos del mundo real. Con ello, se está aceptando las limitaciones que el modelo propuesto tiene o requiere, así como su teoría cambiante o nueva y sujeta la crítica. Sin embargo, se acepta ese desafío con el objetivo de disfrutar de un aspecto que lo distingue de otros tipos de construcciones científicas: los modelos constituyen el enlace entre los niveles de observación y la teoría, y permiten una “reaplicación” de nuevos conjuntos de observación (4).

Para Bertalanffy (14) la función principal de los modelos teóricos es la explicación, predicción y control de fenómenos hasta entonces inexplorados. Con este concepto se justifica una propuesta de una nueva capa de modelos de e-Gob, y es cuando se cree que los modelos propuestos anteriormente no tienen en cuenta a las nuevas exigencias derivadas de la evolución de los fenómenos que ocurren en la sociedad contemporánea, como por ejemplo: la integración de conocimiento que se deriven de relaciones sociales, desarrolladas a partir de las Herramientas de la Web 2.0, como las redes sociales.

Por lo tanto, para el presente estudio, se entiende como modelo a un conjunto teórico de principios, conceptos y elementos que deben

formalizarse con el fin de ser entendible, aceptado por las personas o las máquinas, a través de una lógica sistémica que conciba una disociación de cualquiera de las partes presentes en el modelo, como un sistema dinámico, interactivo, interdependiente, ordenado y sujeto a sufrir cambios dada la dinámica que el contexto, para el cual este modelo fue creado, exige.

Cabe señalar que un modelo de e-Gob difiere de un proyecto de e-Gob, dado que el primero actúa a nivel teórico, mientras que el segundo funciona en un plano práctico, debiendo aplicar la teoría de un modelo de desarrollo de portales de Gobierno Electrónico.

Basado en una revisión de la literatura sobre modelos de Gobierno Electrónico se identifica la existencia de una tipología con al menos tres categorías de modelos e-Gob existentes (4):

- a. La mayoría de autores denominan “modelo de Gobierno Electrónico” cuando en realidad las calificaciones son sólo fases de e-Gobierno o Modelos de Madurez de e-Gob (eGMM)) y sirven para orientar sobre la forma de obtener y gestionar los procesos de desarrollo y mantenimiento de los servicios de administración electrónica, además de ayudar a evolucionar hacia una cultura de excelencia en la prestación y gestión de e-Gob (15).
- b. También existen estudios con referencias a modelos genéricos que son más amplios y, por lo general, proponen marcos conceptuales (Frameworks) y abarcan diferentes áreas y cómo estas se relacionan entre sí. No abordan ni relacionan categorías generales, tales como: la gobernanza, la tecnología y la participación ciudadana.
- c. Así mismo, existen estudios sobre evaluaciones de los modelos e-Gob. Estos trabajos de investigación, a pesar de que son cruciales para ayudar al desarrollo y evaluación de la calidad y

la eficacia de los modelos teóricos desarrollados y desplegados por los gobiernos, siguen siendo relativamente escasos (16).

A continuación, se presenta la Tabla 3.1 con la tipología identificada y la relación de autores que han estudiado los modelos indicados (17).

Tabla 2: Tipología y clasificación de modelos de e-Gob.

| MODELO e-GMM (Modelos de Madurez) | MODELO DE EVALUACIÓN | MODELO E- GOB GENÉRICO |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------|
| Gartner Group (BAUM; DI MAIO,2000) | Carbo e Williams (2004) | Wassenaar (2000) |
| Hiller e Belanger(2001) | Oyedele e Koong (2005) | Wimmer (2002) |
| Layne e Lee (2001) | Goucos, et al (2007) | Barbosa, Faria e Pinto (2004) |
| <i>US National Electronic Commerce coordinating Council (NEC3) (HOLMES, 2001)</i> | Lefis Metric (GALINDO, et al, 2009) | Finger e Pécoud (2003) |
| Moon(2002) | Luna-Reyes, Gil-García e Romero (c2009) | |
| Siau e Long (2005) | | |
| Andersen e Henriksen (2006) | | |
| Jayashree e Marthandan (2010) | | |

Fuente: Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico (17)

No se ha identificado modelos que presenten o discutan la posibilidad de hacer uso de los nuevos medios de comunicación social, basadas en la filosofía de la Web 2.0, de colaboración y construcción de contenido, como es el caso de las redes sociales, como canal de desarrollo de plataformas de e-Gobierno.

2.2.7 Índice de Gobierno electrónico

Desde la aparición de los Portales Web en internet ha habido la necesidad de tener un criterio medible y que además sea cuantificable que nos permita orientar la integración de las herramientas tecnológicas con las que se cuenta en internet.

El índice aquí presentado es producto de una investigación integral, y de cinco años, de su aplicación. La primera etapa fue la recolección de datos, casos exitosos y conceptualización del gobierno electrónico para generar un cuestionario que permitiera medirlo y aplicarlo al caso mexicano. La segunda etapa consistió en generar un modelo que permitiera ser flexible para que fuera agregando algunos cambios tecnológicos recientes e ir midiendo el avance paulatino de los sitios web estatales (11).

Usando como sustento teórico el enfoque evolutivo, en la tercera etapa se realizó un cuestionario (Anexo 4), que después se utiliza para medir el desempeño de los portales de gobierno.

Como ya se mencionó, este cuestionario es producto de una propuesta de enfoque evolutivo, que parte del hecho de que los portales de gobierno electrónico van madurando, adquiriendo nuevas funcionalidades y resolviendo problemas. El modelo evolutivo tiene cinco etapas, mencionadas anteriormente, que se proponen como componentes complementarios y no necesariamente excluyentes y consecutivos (11).

Por tanto, el índice de funcionalidad presentado está basado en el enfoque evolutivo, pero no asume que las etapas son necesariamente consecutivas y mutuamente excluyentes, sino que las conceptualiza como componentes complementarios que pueden estar presentes al mismo tiempo en un portal. Estos componentes han sido medidos en forma aditiva. Es decir, para cada etapa se consideraron variables que se miden bajo el concepto de suma cero –existe o no existe la característica– en todos los órdenes del portal. El índice fue diseñado

de forma tal que cada componente o etapa sea ponderado de la misma forma:

Es importante aclarar nuevamente que el índice no mide necesariamente si un elemento (información, servicio, característica) existe o no en el portal, sino el hecho de que el elemento pueda ser localizado por el ciudadano en un tiempo y con un grado de esfuerzo razonable. De este modo, desde el punto de vista de los responsables de los portales estatales, no sólo se trata de incluir elementos en los portales, sino de incluirlos en forma tal que sean fácilmente encontrados y usados. Al igual que en evaluaciones anteriores, todas las preguntas tienen la misma ponderación, bajo el supuesto de que para el ciudadano es igualmente importante efectuar una transacción en línea, que encontrar la información que necesita o comunicarse con el funcionario apropiado.

Para evaluar cada componente se cumple la siguiente fórmula (11):

PUNTAJE POR COMPONENTE = N. de reactivos sobre información encontrada en el portal / N. total de reactivos de información * 100

PUNTAJE TOTAL = (INF + INTA + TRAN+ INTG + PART) /5

De lo indicado anteriormente, se detallan las siguientes fórmulas para hallar el índice de e-gob:

INF = (N° Reactivos INF / N° Total de Reactivos INF)*100

INTA = (N° Reactivos INTA / N° Total de Reactivos INTA)*100

TRAN=(N° Reactivos TRAN / N° Total de Reactivos TRAN)*100

INTG = (N° Reactivos INTG / N° Total de Reactivos INTG)*100

PART = (N° Reactivos PART / N° Total de Reactivos PART)*100

ÍNDICE e-Gob = (INF+INTA+TRAN+INTG+PART)/5

2.3 Hipótesis

El modelo de e-Gobierno propuesto mejorará el Índice de Gobierno electrónico y ubicará en la Etapa de Transformación del Gobierno Electrónico a la Municipalidad Provincial de Piura en el año 2016.

2.4 Variables

Variable Independiente: Índice de Gobierno Electrónico.

Variable Dependiente: Modelo de e-Gobierno.

III METODOLOGÍA

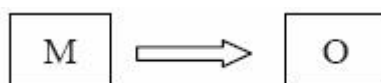
3.1 El tipo y el nivel de la investigación

El tipo de investigación corresponde a un tipo descriptivo y de corte transversal (18), porque se analizaron las variables en un periodo de tiempo determinado, durante el año 2016.

3.2 Diseño de la investigación

La investigación tuvo un diseño de tipo no experimental (18), porque se observaron las características de los hechos, en los cuales no se intervino o manipularon deliberadamente las variables de estudio.

El diseño de la investigación se grafica de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra

O = Observación

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Para comparar el Índice de Gobierno Electrónico se utilizó como universo las 184 Municipalidades Provinciales del Perú. Del universo se ha considerado como población en estudio las 5 Municipalidades Provinciales que se encuentran entre los 5 primeros puestos de cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información en base a la evaluación realizada por la Defensoría del Pueblo (19).

3.3.2 Muestra

En cuanto a la muestra, esta ha quedado seleccionada en la totalidad de la población, es decir cinco municipalidades; por lo que se entiende que no se ha requerido el uso de ninguna técnica de selección de muestreo.

3.4 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de Medición |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Modelo de e-Gobierno | Conjunto teórico de principios, conceptos y elementos que deben formalizarse con el fin de ser entendible, aceptado por las personas o las máquinas, a través de una lógica sistémica que conciba una disociación de cualquiera de las partes presentes en el modelo, como un sistema dinámico, interactivo, interdependiente, ordenado y sujeto a sufrir cambios. | - | Implementación | -Intención de implementación. | N O M I N A L |
| Mejora el Índice de Gobierno Electrónico en | Suma ponderada de los valores de los indicadores del Gobierno Electrónico basado en el enfoque | PUNTAJE POR COMPONENTE =N. de reactivos | Información | -Información completa y detallada. -Información Multimedia. -Organización de la Información. | N O M |

| | | | | | |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| la Municipalidad Provincial de Piura | evolutivo, en la cual las dimensiones no son necesariamente consecutivas y mutuamente excluyentes, sino que son componentes complementarios que pueden estar presentes al mismo tiempo. | sobre información encontrada en el portal / N. total de reactivos de información * 100 PUNTAJE TOTAL = (INF + INTA + TRAN+ INTG + PART)/5 | | -Actualización de la Información. -Accesibilidad. -Transparencia. | I N A L |
| | | | Interacción | -Contacto con webmaster y atención ciudadana. -Obtención de Formatos en Línea. -Formas de comunicación con funcionarios por medio de la tecnología. -Búsquedas de información. -Personalización. -Información dinámica. | |
| | | | Transacción | -Pagos en línea. -Seguridad. -Licencia de manejo. -Multas. -Actas de Nacimiento. -Licitaciones. | |

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | | | Integración | <ul style="list-style-type: none"> -Integración vertical. -Integración horizontal. -Integración transaccional o carrito de compras. | |
| | | | Participación Política | <ul style="list-style-type: none"> -Participación en línea sobre asuntos públicos. -Voto electrónico. -Referendas sobre políticas públicas o iniciativas. -Otras formas de participar. | |

Fuente: Elaboración propia

3.5 Técnicas e instrumentos

En el presente estudio se utilizó un cuestionario para poder calcular el índice de Gobierno Electrónico de las 5 municipalidades provinciales y del Ministerio de Economía y Finanzas.

3.6 Plan de análisis

Después de aplicar el cuestionario hallamos el índice de Gobierno Electrónico de las Municipalidades así como del Ministerio de Economía y Finanzas el cual se está tomando como antecedente, este índice cumple con lo indicado a continuación (11):

$$\text{INF} = (\text{N}^\circ \text{ Reactivos INF en el Portal} / \text{N}^\circ \text{ Total de Reactivos INF}) * 100$$

$$\text{INTA} = (\text{N}^\circ \text{ Reactivos INTA en el Portal} / \text{N}^\circ \text{ Total de Reactivos INTA}) * 100$$

$$\text{TRAN} = (\text{N}^\circ \text{ Reactivos TRAN en el Portal} / \text{N}^\circ \text{ Total de Reactivos TRAN}) * 100$$

$$\text{INTG} = (\text{N}^\circ \text{ Reactivos INTG en el Portal} / \text{N}^\circ \text{ Total de Reactivos INTG}) * 100$$

$$\text{PART} = (\text{N}^\circ \text{ Reactivos PART en el Portal} / \text{N}^\circ \text{ Total de Reactivos PART}) * 100$$

$$\text{ÍNDICE e-Gob} = (\text{INF} + \text{INTA} + \text{TRAN} + \text{INTG} + \text{PART}) / 5$$

En lo concerniente a los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados se desarrollará lo siguiente:

- a. Ordenamiento y clasificación: para tratar la información cuantitativa en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.
- b. Registro manual: se digitará la información a través de una hoja de cálculo.
- c. Procesamiento computarizado a través de hoja de cálculo: para digitar, procesar y analizar datos de las instituciones y determinar indicadores promedios y otros.

3.7 Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>PROBLEMA GENERAL</u></p> <p>¿La implementación de un modelo de e-Gobierno permitirá a la Municipalidad Provincial de Piura mejorar el Índice de Gobierno electrónico y poder así ubicarse en la Etapa de Transformación</p> | <p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Para el presente estudio se plantea como objetivo principal proponer un modelo de e-Gobierno, que permita a la Municipalidad Provincial de Piura mejorar el índice de Gobierno Electrónico y ubicarse en la etapa de Transformación, lo cual significaría que la entidad realiza una eficiente gestión en lo que corresponde a Gobierno Electrónico.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <p>a. Identificar modelos de e-Gobierno y las etapas consideradas por los modelos existentes.</p> <p>b. Identificar los componentes que forman parte del Gobierno Electrónico.</p> <p>c. Determinar las características de la Web 2.0 que encajan con los componentes identificados.</p> <p>d. Obtener el índice de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura.</p> | <p><u>HIPÓTESIS GENERAL</u></p> <p>El modelo de e-Gobierno propuesto permitirá a la Municipalidad Provincial de Piura ubicarse en la Etapa de Transformación del Gobierno Electrónico.</p> | <p><u>VARIABLE INDEPENDIENTE:</u></p> <p>ÍNDICE DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA</p> <p><u>VARIABLE DEPENDIENTE:</u></p> <p>MODELO DE E-GOBIERNO</p> |

| | | | |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| del Gobierno Electrónico? | <p>e. Comparar el índice de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura con el de otras municipalidades que destaquen por Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p> <p>f. Identificar las políticas y lineamientos del Gobierno Abierto, que en conjunción con las herramientas de la Web 2.0, permiten un acercamiento con el usuario del Gobierno Electrónico (G2G, G2B, G2C y G2E), y que basado en un esquema de retroalimentación constante, origina cambios estructurales y trascendentes en las entidades, que lo llevan a desarrollar servicios y aplicaciones cada vez más eficientes.</p> | | |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

Fuente: Elaboración propia

IV RESULTADOS

4.1 Resultados

TABLA N° 03: Distribución de puntuaciones ítem 1.1 del cuestionario aplicado.

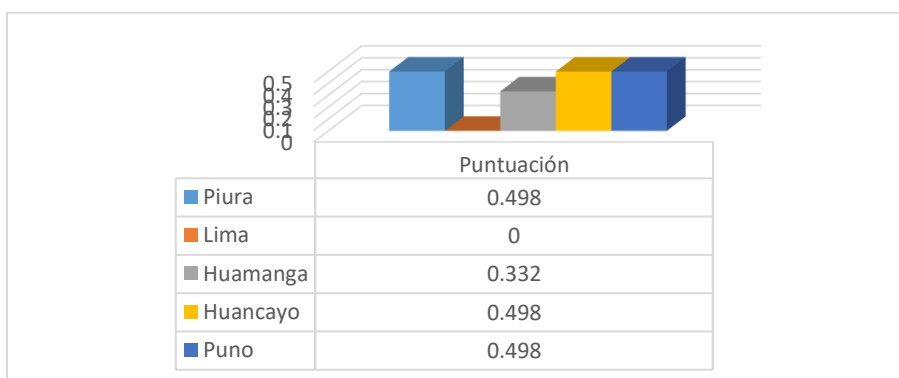
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|--------------------------------------|--------------|----------|--------------|--------------|--------------|
| 1.1 | Información más completa y detallada | | | | | |
| | 1.1.1 | 0.166 | 0 | 0.166 | 0.166 | 0.166 |
| | 1.1.2 | 0.166 | 0 | 0.166 | 0.166 | 0.166 |
| | 1.1.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 1.1.4 | 0.166 | 0 | 0 | 0.166 | 0.166 |
| | 1.1.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 1.1.6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | 0.3652 | 0.498 | 0 | 0.332 | 0.498 | 0.498 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de e-gob.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 03 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0.498 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0.3652. Por lo tanto las Municipalidades de Piura, Huancayo y Puno son las que mejor índice tienen.

GRÁFICO N° 04: Totales por ítem 1.1



Fuente: Tabla N° 03 - Distribución de puntuaciones del ítem 1.1.

TABLA N° 04: Distribución de puntuaciones ítem 1.2 del cuestionario aplicado.

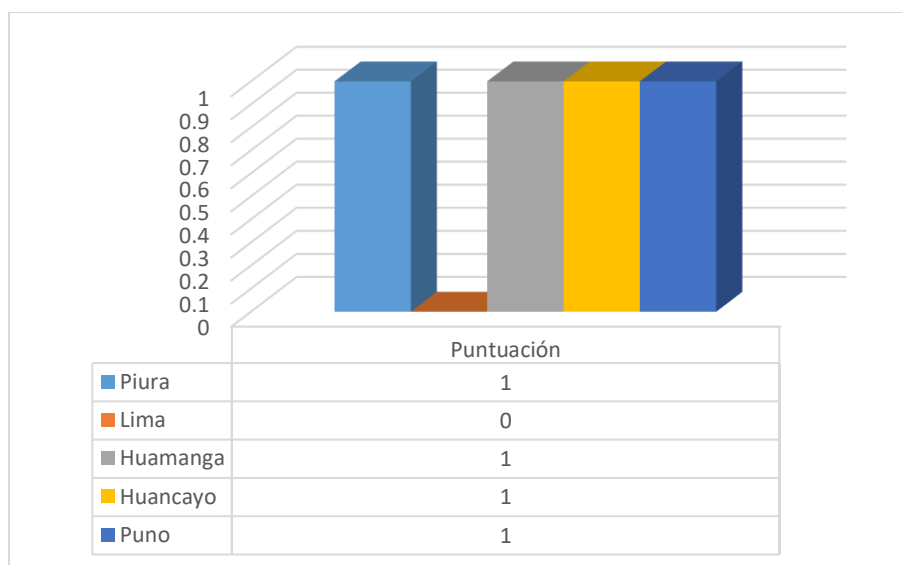
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|---------------------------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 1.2 | Relativamente mayor número de páginas (+10) | | | | | |
| | 1.2.1 | 0.5 | 0 | 0.5 | 0.5 | 0.5 |
| | 1.2.2 | 0.5 | 0 | 0.5 | 0.5 | 0.5 |
| Promedio | 0.8 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 04 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 1 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0.8. Por lo tanto las Municipalidades de Piura, Huamanga, Huancayo y Puno son las que mejor índice tienen.

GRÁFICO N° 05: Totales por ítem 1.2



Fuente: Tabla N° 04 - Distribución de puntuaciones del ítem 1.2.

TABLA N° 05: Distribución de puntuaciones ítem 1.3 del cuestionario aplicado.

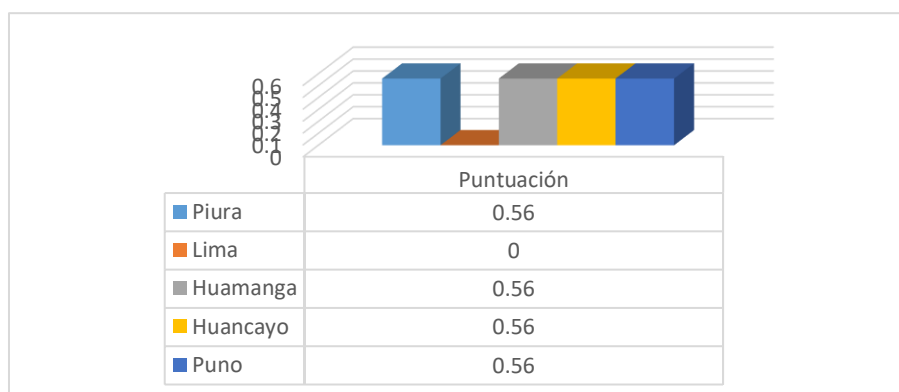
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 1.3 | Una página o portal del gobierno estatal es el punto de entrada a las otras páginas | | | | | |
| | 1.3.1 | 0.14 | 0 | 0.14 | 0.14 | 0.14 |
| | 1.3.2 | 0.14 | 0 | 0.14 | 0.14 | 0.14 |
| | 1.3.3 | 0.14 | 0 | 0.14 | 0 | 0.14 |
| | 1.3.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 1.3.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 1.3.6 | 0.14 | 0 | 0.14 | 0.14 | 0.14 |
| | 1.3.7 | 0 | 0 | 0 | 0.14 | 0 |
| Promedio | 0.448 | 0.56 | 0 | 0.56 | 0.56 | 0.56 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 05 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0.56 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0.448. Por lo tanto las Municipalidades de Piura, Huamanga, Huancayo y Puno son las que mejor índice tienen.

GRÁFICO N° 06: Totales por ítem 1.3



Fuente: Tabla N° 05 - Distribución de puntuaciones del ítem 1.3.

TABLA N° 06: Distribución de puntuaciones ítem 1.4 del cuestionario aplicado.

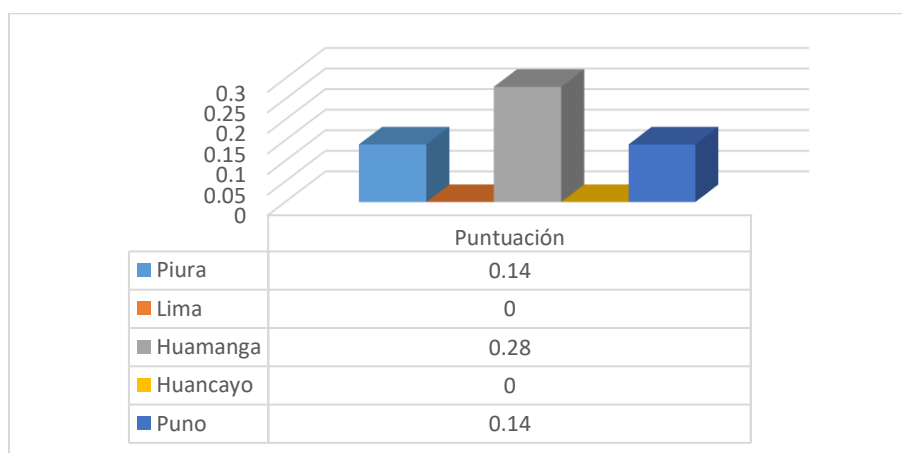
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|-----------------------------------------------------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 1.4 | Información dinámica (ej., nuevos servicios, noticias, eventos, etc.) | | | | | |
| | 1.4.1 | 0 | 0 | 0.14 | 0 | 0.14 |
| | 1.4.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 1.4.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 1.4.4 | 0 | 0 | 0.14 | 0 | 0 |
| | 1.4.5 | 0.14 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 1.4.6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 1.4.7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | 0.112 | 0.14 | 0 | 0.28 | 0 | 0.14 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 06 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0.14 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0.112. Por lo tanto las Municipalidades de Piura, Huamanga y Puno son las que mejor índice tienen.

GRÁFICO N° 07: Totales por ítem 1.4



Fuente: Tabla N° 06 - Distribución de puntuaciones del ítem 1.4.

TABLA N° 07: Distribución de puntuaciones ítem 1.5 del cuestionario aplicado.

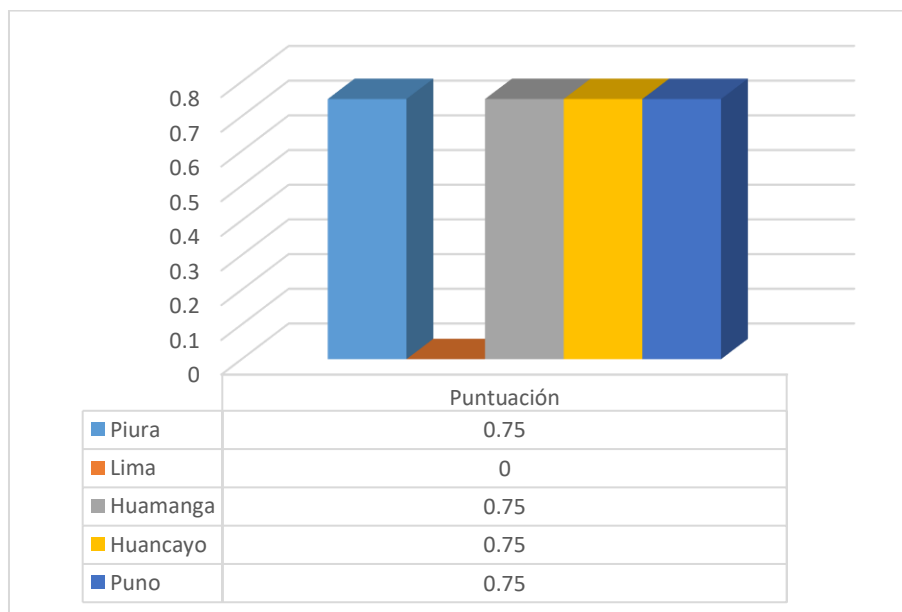
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|---------------------------------------------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 1.5 | La información está actualizada (se observan datos recientes) | | | | | |
| | 1.5.1 | 0.25 | 0 | 0.25 | 0.25 | 0.25 |
| | 1.5.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 1.5.3 | 0.25 | 0 | 0.25 | 0.25 | 0.25 |
| | 1.5.4 | 0.25 | 0 | 0.25 | 0.25 | 0.25 |
| Promedio | 0.6 | 0.75 | 0 | 0.75 | 0.75 | 0.75 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 07 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0.75 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0.6. Por lo tanto las Municipalidades de Piura, Huamanga, Huancayo y Puno son las que mejor índice tienen.

GRÁFICO N° 08: Totales por ítem 1.5



Fuente: Tabla N° 07 - Distribución de puntuaciones del ítem 1.5.

TABLA N° 08: Distribución de puntuaciones ítem 1.6 del cuestionario aplicado.

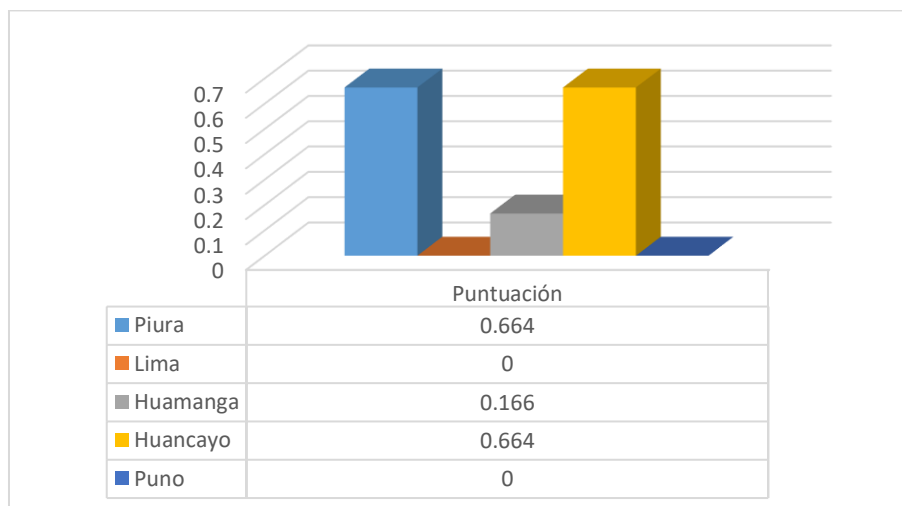
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|--------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 1.6 | Búsquedas de Información | | | | | |
| | 1.6.1 | 0.166 | 0 | 0 | 0.166 | 0 |
| | 1.6.2 | 0 | 0 | 0 | 0.166 | 0 |
| | 1.6.3 | 0.166 | 0 | 0 | 0.166 | 0 |
| | 1.6.4 | 0 | 0 | 0 | 0.166 | 0 |
| | 1.6.5 | 0.166 | 0 | 0.166 | 0 | 0 |
| | 1.6.6 | 0.166 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | 0.2988 | 0.664 | 0 | 0.166 | 0.664 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 08 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0.664 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0.2988. Por lo tanto las Municipalidades de Piura y Huancayo son las que mejor índice tienen.

GRÁFICO N° 09: Totales por ítem 1.6



Fuente: Tabla N° 08 - Distribución de puntuaciones del ítem 1.6.

TABLA N° 09: Distribución de puntuaciones ítem 1.7 del cuestionario aplicado.

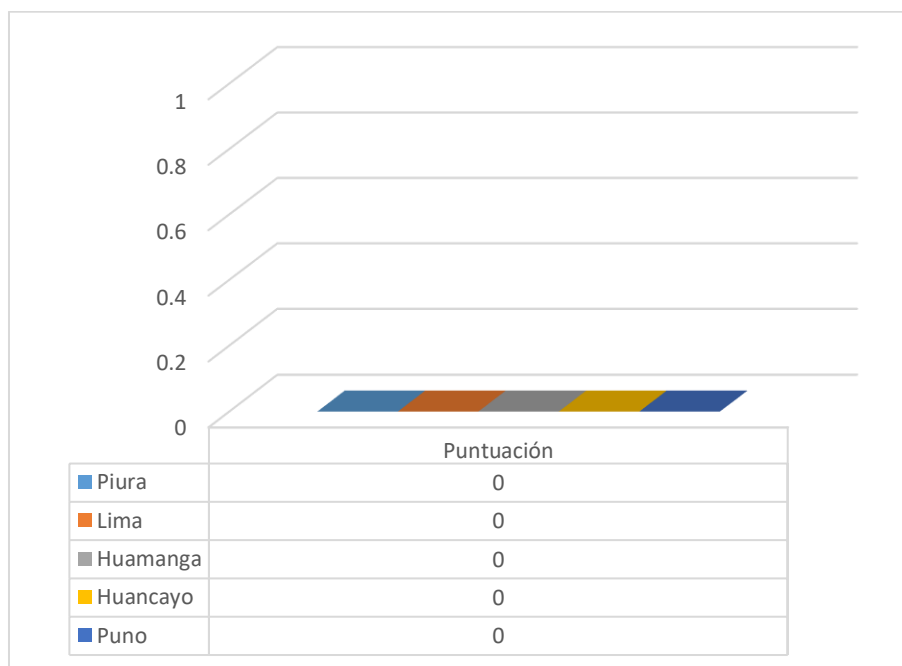
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 1.7 | Información con Fuente | | | | | |
| | 1.7.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 1.7.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 09 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0. Por lo tanto ninguna municipalidad tiene buen índice.

GRÁFICO N° 10: Totales por ítem 1.7



Fuente: Tabla N° 09 - Distribución de puntuaciones del ítem 1.7.

TABLA N° 10: Distribución de puntuaciones ítem 2.1 del cuestionario aplicado.

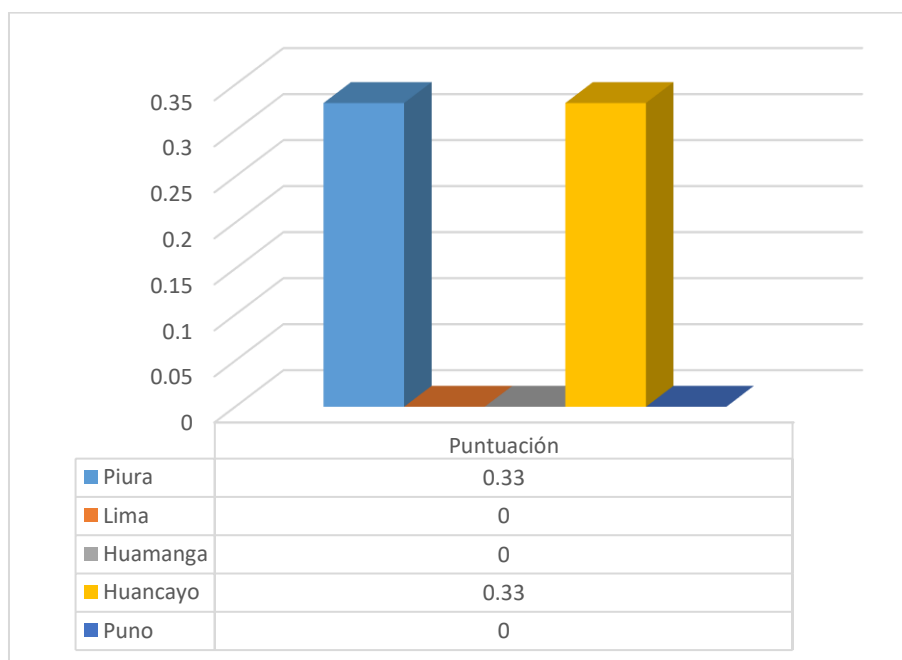
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|---------------------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 2.1 | Se pueden bajar formatos (word o pdf) | | | | | |
| | 2.1.1 | 0.33 | 0 | 0 | 0.33 | 0 |
| | 2.1.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 2.1.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | 0.132 | 0.33 | 0 | 0 | 0.33 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 10 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0.132. Por lo tanto las Municipalidades de Piura y Huancayo son las que mejor índice tienen.

GRÁFICO N° 11: Totales por ítem 2.1



Fuente: Tabla N° 10 - Distribución de puntuaciones del ítem 2.1.

TABLA N° 11: Distribución de puntuaciones ítem 2.2 del cuestionario aplicado.

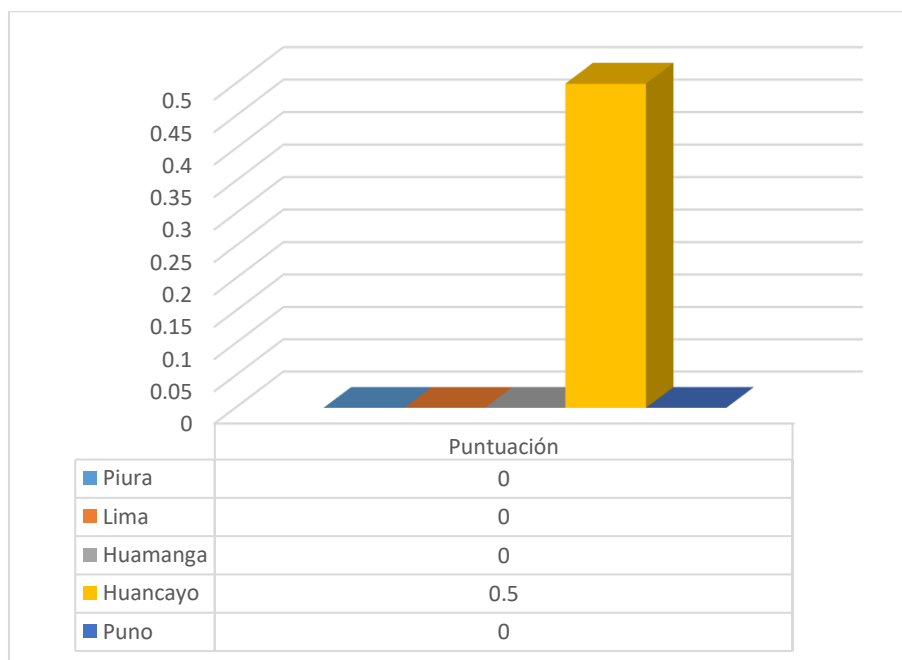
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|---------------------------------------------------------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 2.2 | Existen formas de comunicarse con el webmaster (fácil de ser encontradas) | | | | | |
| | 2.2.1 | 0 | 0 | 0 | 0.5 | 0 |
| | 2.2.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | 0.1 | 0 | 0 | 0 | 0.5 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 11 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0.1. Por lo tanto la Municipalidad de Huancayo es la que mejor índice tiene.

GRÁFICO N° 12: Totales por ítem 2.2



Fuente: Tabla N° 11 - Distribución de puntuaciones del ítem 2.2.

TABLA N°12: Distribución de puntuaciones ítem 2.3 del cuestionario aplicado.

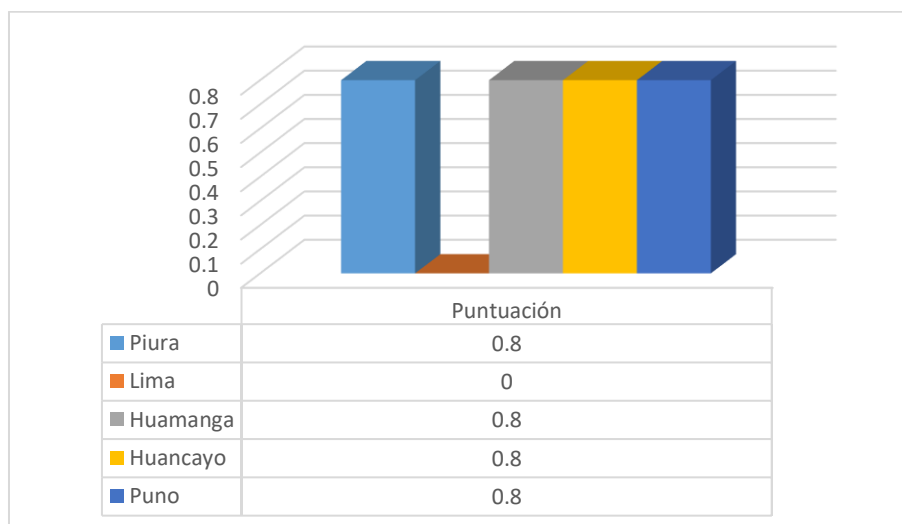
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|---------------------------------------------------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 2.3 | Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno estatal | | | | | |
| | 2.3.1 | 0.2 | 0 | 0.2 | 0.2 | 0.2 |
| | 2.3.2 | 0.2 | 0 | 0.2 | 0.2 | 0.2 |
| | 2.3.3 | 0.2 | 0 | 0.2 | 0.2 | 0.2 |
| | 2.3.4 | 0.2 | 0 | 0.2 | 0.2 | 0.2 |
| | 2.3.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | 0.64 | 0.8 | 0 | 0.8 | 0.8 | 0.8 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 12 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0.8 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0.64. Por lo tanto las Municipalidades de Piura, Huamanga, Huancayo y Puno son las que mejor índice tienen.

GRÁFICO N° 13: Totales por ítem 2.3



Fuente: Tabla N° 12 - Distribución de puntuaciones del ítem 2.3.

TABLA N° 13: Distribución de puntuaciones ítem 2.4 del cuestionario aplicado.

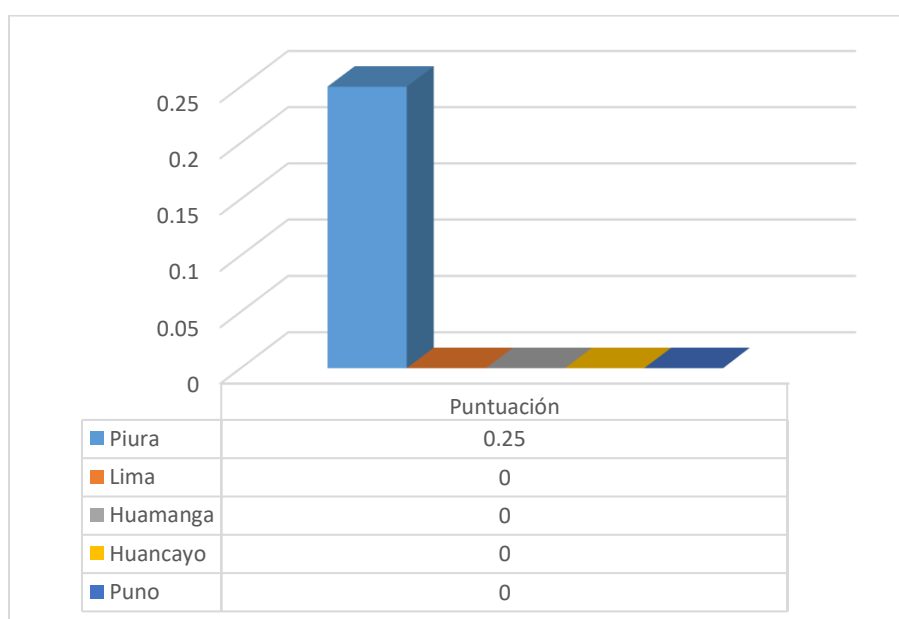
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|-------------------------------------------------------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 2.4 | Permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular | | | | | |
| | 2.4.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 2.4.2 | 0.25 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 2.4.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 2.4.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | 0.05 | 0.25 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 13 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0.5. Por lo tanto la Municipalidad de Piura es la que mejor índice tiene.

GRÁFICO N° 14: Totales por ítem 2.4



Fuente: Tabla N° 13 - Distribución de puntuaciones del ítem 2.4.

TABLA N° 14: Distribución de puntuaciones ítem 2.5 del cuestionario aplicado.

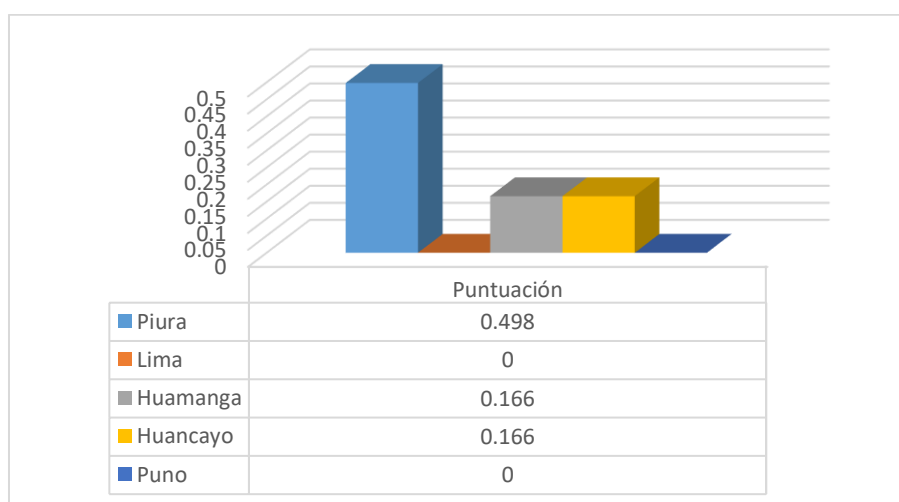
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|-----------------------------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 2.5 | Contiene pizarras electrónicas, foros y blogs | | | | | |
| | 2.5.1 | 0.166 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 2.5.2 | 0.166 | 0 | 0.166 | 0.166 | 0 |
| | 2.5.3 | 0.166 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 2.5.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 2.5.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 2.5.6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | 0.166 | 0.498 | 0 | 0.166 | 0.166 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 14 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0.166 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0.166. Por lo tanto la Municipalidad de Piura es la que mejor índice tiene.

GRÁFICO N° 15: Totales por ítem 2.5



Fuente: Tabla N° 14- Distribución de puntuaciones del ítem 2.5.

TABLA N° 15: Distribución de puntuaciones ítem 2.6 del cuestionario aplicado.

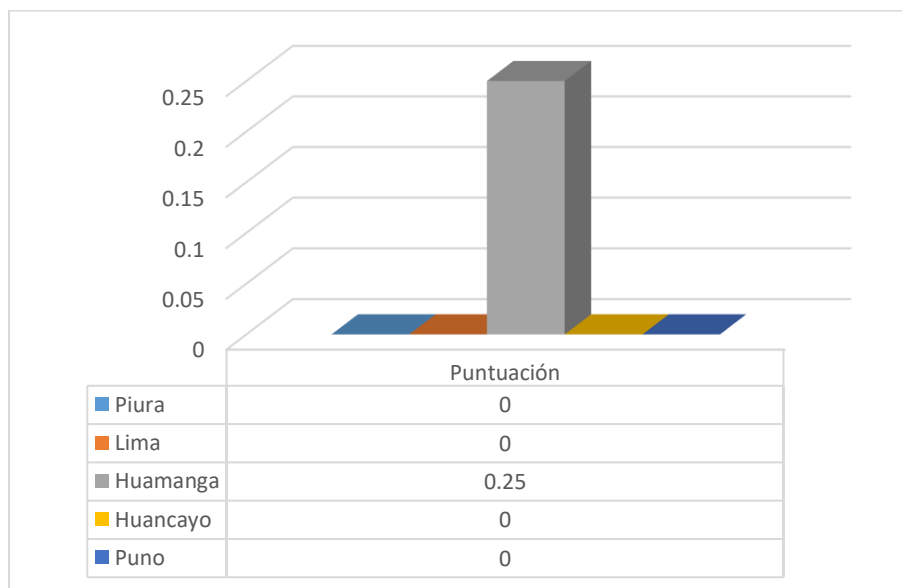
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|----------------|-------|------|----------|----------|------|
| 2.6 | Contiene chats | | | | | |
| | 2.6.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 2.6.2 | 0 | 0 | 0.25 | 0 | 0 |
| | 2.6.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 2.6.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | 0.05 | 0 | 0 | 0.25 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 15 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0.05. Por lo tanto la Municipalidad de Huamanga es la que mejor índice tiene.

GRÁFICO N° 16: Totales por ítem 2.6



Fuente: Tabla N° 15 - Distribución de puntuaciones del ítem 2.6.

TABLA N° 16: Distribución de puntuaciones ítem 2.7 del cuestionario aplicado.

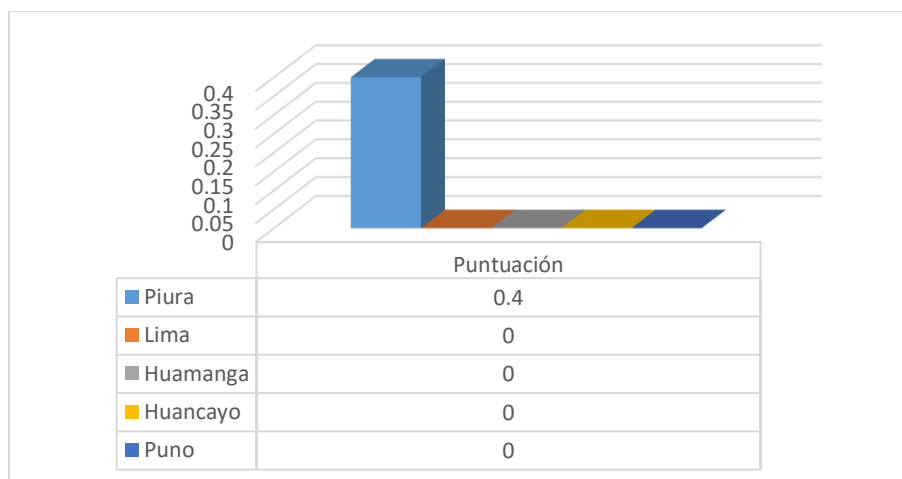
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 2.7 | Se puede personalizar (de forma limitada) el contenido que se despliega en el portal | | | | | |
| | 2.7.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 2.7.2 | 0.2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 2.7.3 | 0.2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 2.7.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 2.7.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | 0.08 | 0.4 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 16 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0.08. Por lo tanto la Municipalidad de Piura es la que mejor índice tiene.

GRÁFICO N° 17: Totales por ítem 2.7



Fuente: Tabla N° 16 - Distribución de puntuaciones del ítem 2.7.

TABLA N° 17: Distribución de puntuaciones ítem 2.8 del cuestionario aplicado.

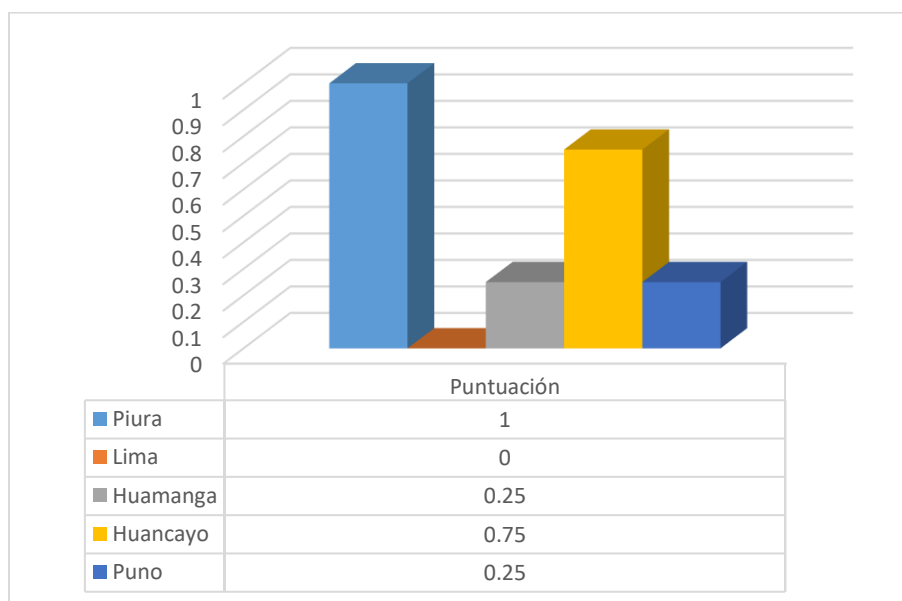
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|-------|-------|------|----------|----------|------|
| 2.8 | Otros | | | | | |
| | 2.8.1 | 0.25 | 0 | 0.25 | 0 | 0 |
| | 2.8.2 | 0.25 | 0 | 0 | 0.25 | 0.25 |
| | 2.8.3 | 0.25 | 0 | 0 | 0.25 | 0 |
| | 2.8.4 | 0.25 | 0 | 0 | 0.25 | 0 |
| Promedio | 0.45 | 1 | 0 | 0.25 | 0.75 | 0.25 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 17 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0.25 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0.45. Por lo tanto las Municipalidades de Piura y Huancayo son las que mejor índice tienen.

GRÁFICO N° 18: Totales por ítem 2.8



Fuente: Tabla N° 17 - Distribución de puntuaciones del ítem 2.8.

TABLA N°18: Distribución de puntuaciones ítem 3.1 del cuestionario aplicado.

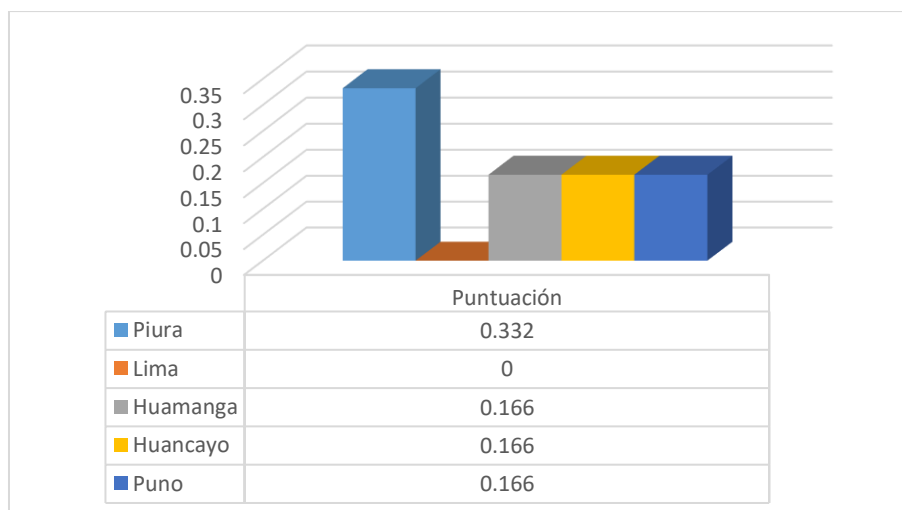
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|----------------------------------|-------|------|----------|----------|-------|
| 3.1 | Se pueden llenar formas en línea | | | | | |
| | 3.1.1 | 0.166 | 0 | 0.166 | 0.166 | 0.166 |
| | 3.1.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3.1.3 | 0.166 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3.1.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3.1.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3.1.6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | 0.166 | 0.332 | 0 | 0.166 | 0.166 | 0.166 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 18 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0.166 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0.166. Por lo tanto la Municipalidad de Piura es la que mejor índice tiene.

GRÁFICO N° 19: Totales por ítem 3.1



Fuente: Tabla N° 18 - Distribución de puntuaciones del ítem 3.1.

TABLA N° 19: Distribución de puntuaciones ítem 3.2 del cuestionario aplicado.

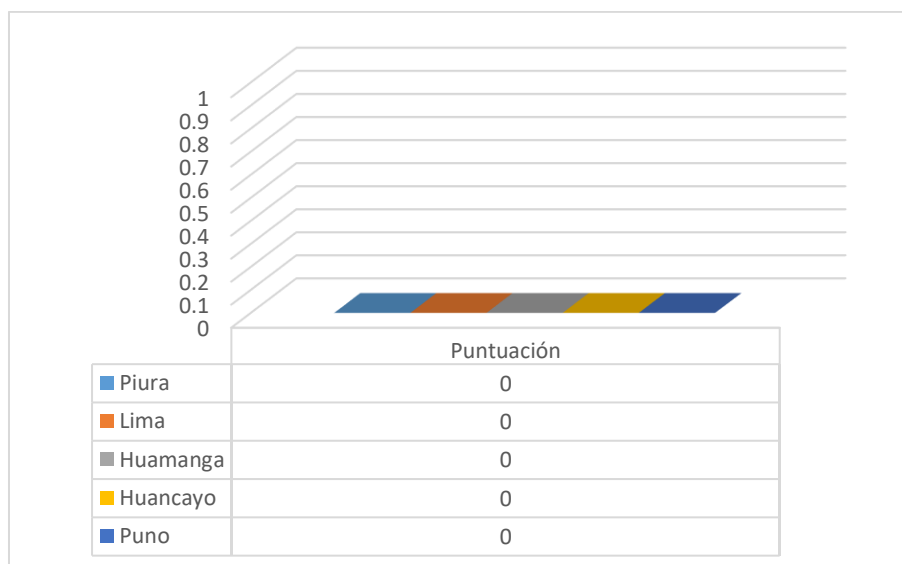
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|---------------------------------------------------------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 3.2 | Se pueden realizar pagos en línea (Ej., tarjetas de crédito, clave, etc.) | | | | | |
| | 3.2.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3.2.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3.2.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3.2.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3.2.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 19 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0. Por lo tanto ninguna municipalidad tiene buen índice.

GRÁFICO N° 20: Totales por ítem 3.2



Fuente: Tabla N° 19 - Distribución de puntuaciones del ítem 3.2.

TABLA N° 20: Distribución de puntuaciones ítem 3.3 del cuestionario aplicado.

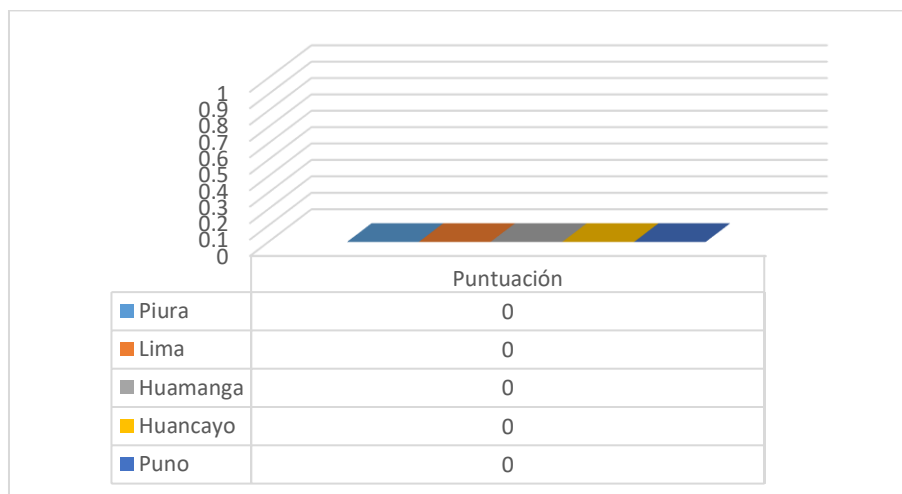
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 3.3 | Se pueden completar servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina) | | | | | |
| | 3.3.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3.3.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3.3.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3.3.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3.3.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 20 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0. Por lo tanto ninguna municipalidad tiene buen índice.

GRÁFICO N° 21: Totales por ítem 3.3



Fuente: Tabla N° 20 - Distribución de puntuaciones del ítem 3.3.

TABLA N° 21: Distribución de puntuaciones ítem 3.4 del cuestionario aplicado.

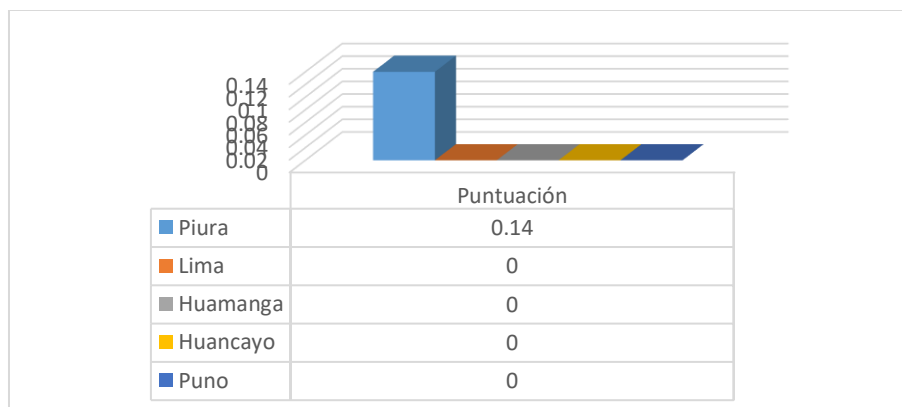
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 3.4 | Se puede personalizar el contenido del portal de forma más completa y detallada | | | | | |
| | 3.4.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3.4.2 | 0.14 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3.4.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3.4.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3.4.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3.4.6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3.4.7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | 0.028 | 0.14 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 21 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0.028. Por lo tanto la Municipalidad de Piura es la que mejor índice tiene.

GRÁFICO N° 22: Totales por ítem 3.4



Fuente: Tabla N° 21 - Distribución de puntuaciones del ítem 3.4.

TABLA N° 22: Distribución de puntuaciones ítem 3.5 del cuestionario aplicado.

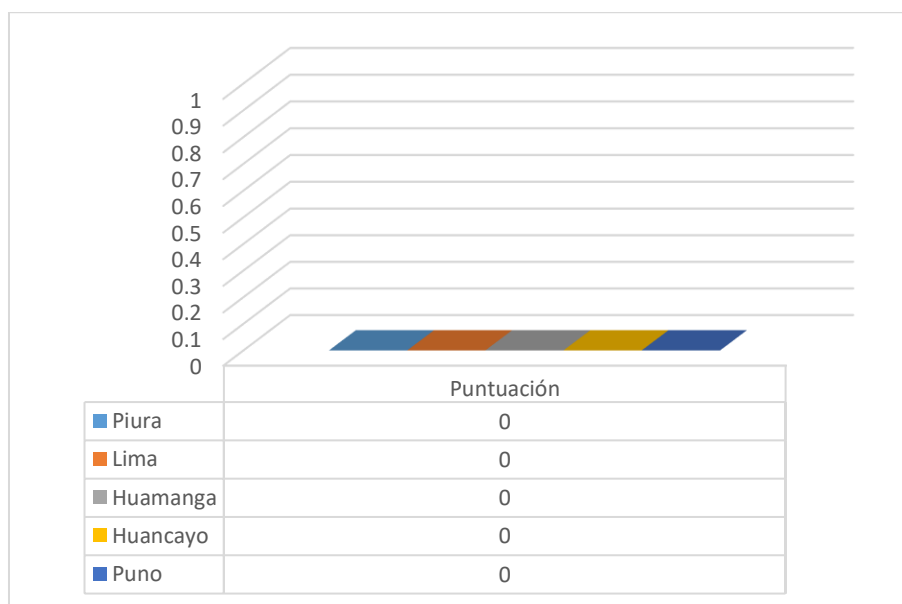
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 3.5 | El portal está organizado de acuerdo a las necesidades de la gente, no a la estructura gubernamental (Ej., establecer un negocio, obtener licencia de manejo, etc.) | | | | | |
| | 3.5.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3.5.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 22 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0. Por lo tanto ninguna municipalidad tiene buen índice.

GRÁFICO N° 23: Totales por ítem 3.5



Fuente: Tabla N° 22 - Distribución de puntuaciones del ítem 3.5.

TABLA N° 23: Distribución de puntuaciones ítem 4.1 del cuestionario aplicado.

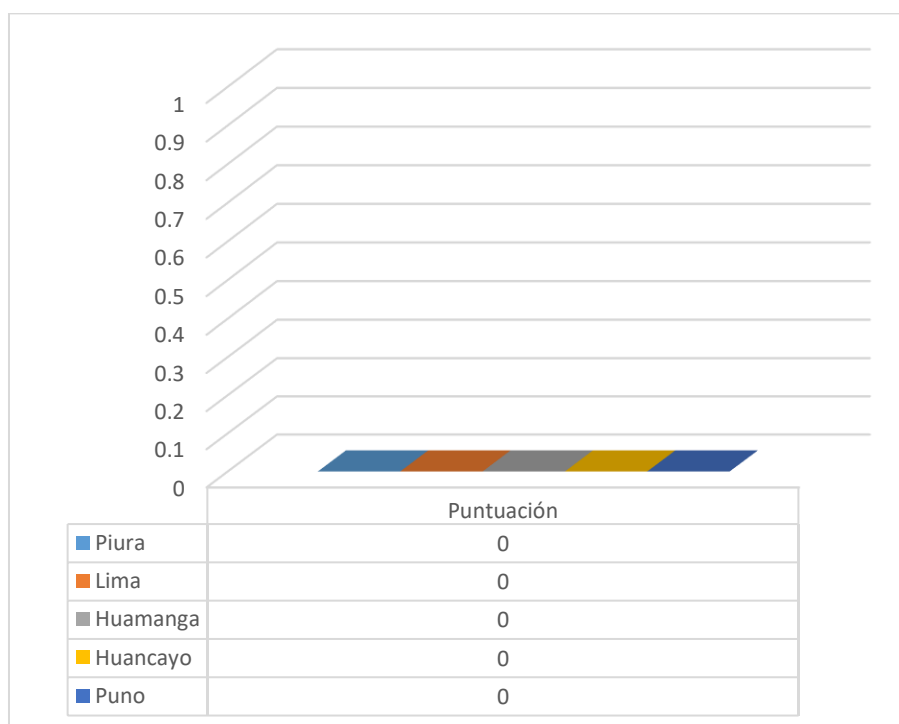
| | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|----------|------|
| 4.1 | Existen portales verticales desarrollados por varias dependencias con funciones similares en diferentes niveles gubernamentales (Ej., seguridad pública estatal-municipal, etc.). | | | | |
| Promedio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 23 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0. Por lo tanto ninguna municipalidad tiene buen índice.

GRÁFICO N° 24: Totales por ítem 4.1



Fuente: Tabla N° 23 - Distribución de puntuaciones del ítem 4.1.

TABLA N° 24: Distribución de puntuaciones ítem 4.2 del cuestionario aplicado.

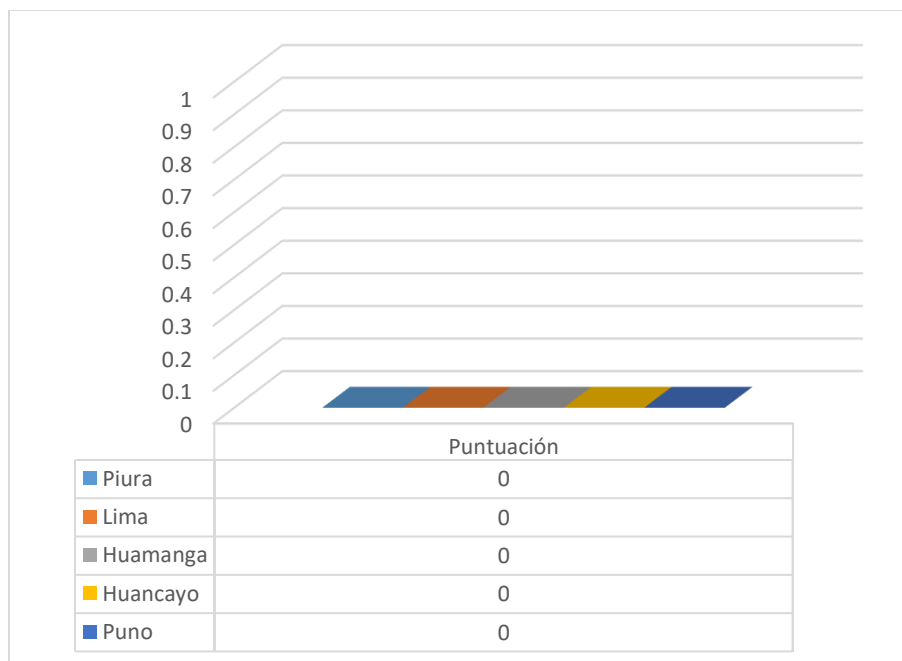
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 4.2 | Estos portales verticales están diseñados de forma consistente y permiten observar cierto grado de integración vertical (virtual) entre las dependencias que participan en él. | | | | | |
| Promedio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 24 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0. Por lo tanto ninguna municipalidad tiene buen índice.

GRÁFICO N° 25: Totales por ítem 4.2



Fuente: Tabla N° 24 - Distribución de puntuaciones del ítem 4.2.

TABLA N° 25: Distribución de puntuaciones ítem 4.3 del cuestionario aplicado.

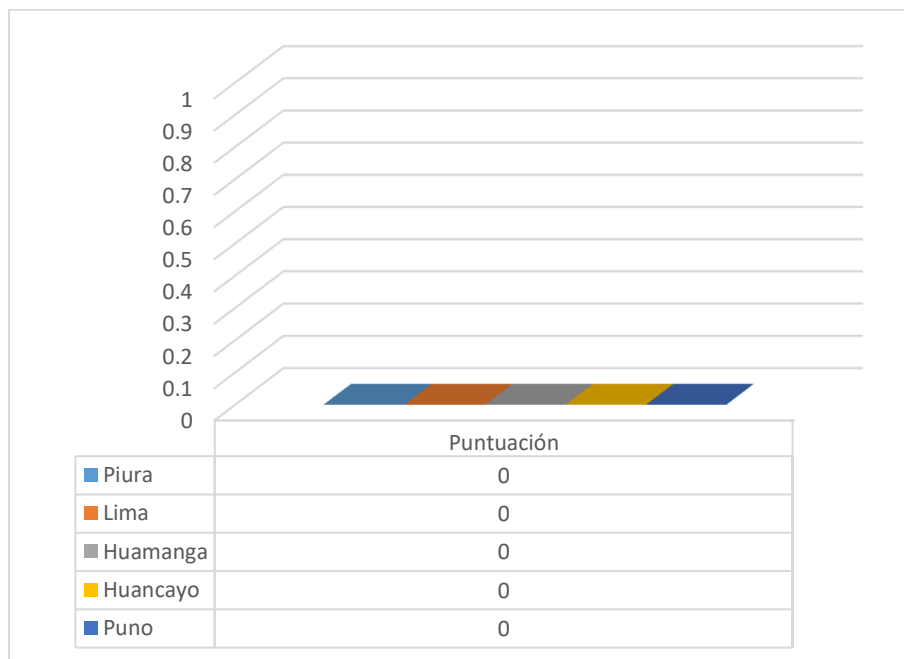
| | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|------|----------|----------|------|
| 4.3 | Estos portales verticales contienen un punto único de pago de servicios. | | | | |
| Promedio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 25 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0. Por lo tanto ninguna municipalidad tiene buen índice.

GRÁFICO N° 26: Totales por ítem 4.3



Fuente: Tabla N° 25 - Distribución de puntuaciones del ítem 4.3.

TABLA N° 26: Distribución de puntuaciones ítem 4.4 del cuestionario aplicado.

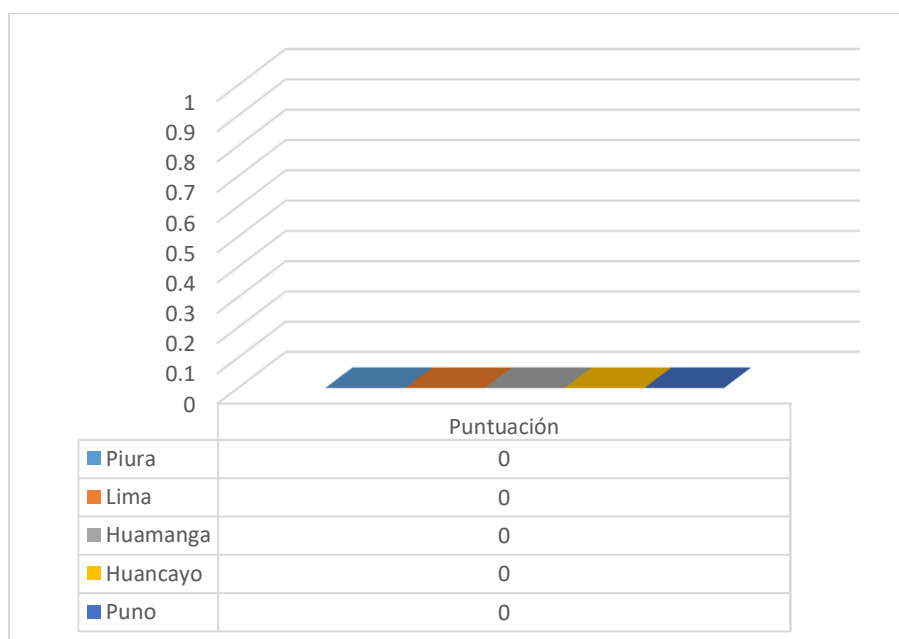
| | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|----------|------|
| 4.4 | Existen portales horizontales desarrollados por varias dependencias del mismo nivel gubernamental, pero con funciones diferentes (Ej., portal del Gob. estatal, amazon). | | | | |
| Promedio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 26 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0. Por lo tanto ninguna municipalidad tiene buen índice.

GRÁFICO N° 27: Totales por ítem 4.4



Fuente: Tabla N° 26 - Distribución de puntuaciones del ítem 4.4.

TABLA N° 27: Distribución de puntuaciones ítem 4.5 del cuestionario aplicado.

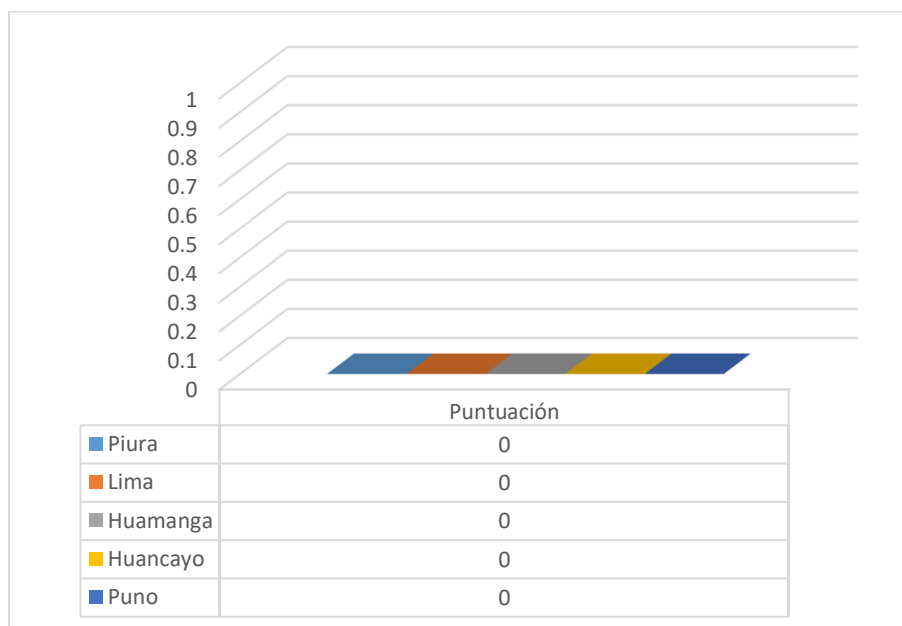
| | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|----------|------|
| 4.5 | Estos portales horizontales están diseñados de forma consistente y permiten observar cierto grado de integración horizontal (virtual) entre las dependencias que participan en él. | | | | |
| Promedio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 27 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0. Por lo tanto ninguna municipalidad tiene buen índice.

GRÁFICO N° 28: Totales por ítem 4.5



Fuente: Tabla N° 27 - Distribución de puntuaciones del ítem 4.5.

TABLA N° 28: Distribución de puntuaciones ítem 4.6 del cuestionario aplicado.

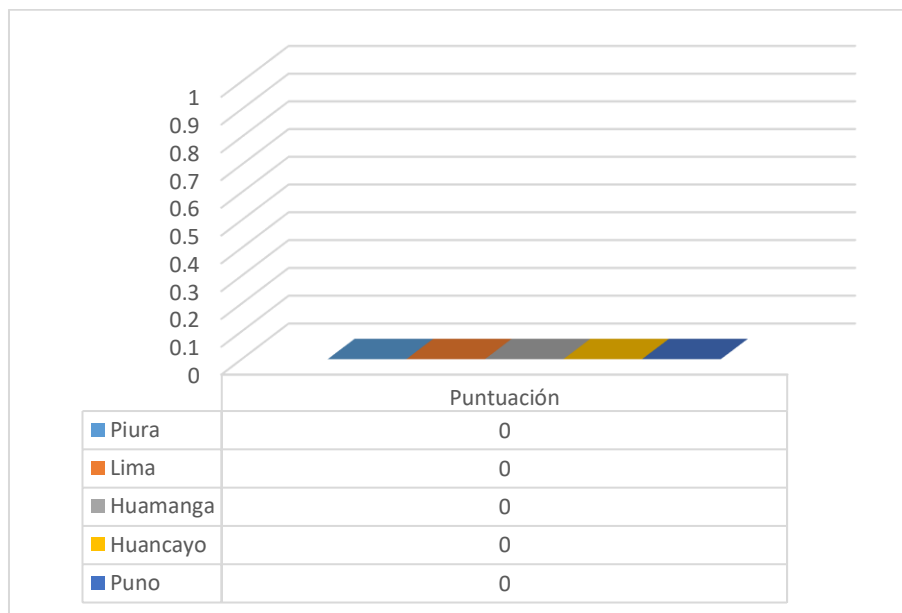
| | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|----------------------------------------------------------------------------|------|----------|----------|------|
| 4.6 | Estos portales horizontales contienen un punto único de pago de servicios. | | | | |
| Promedio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 28 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0. Por lo tanto ninguna municipalidad tiene buen índice.

GRÁFICO N° 29: Totales por ítem 4.6



Fuente: Tabla N° 28 - Distribución de puntuaciones del ítem 4.6.

TABLA N° 29: Distribución de puntuaciones ítem 4.7 del cuestionario aplicado.

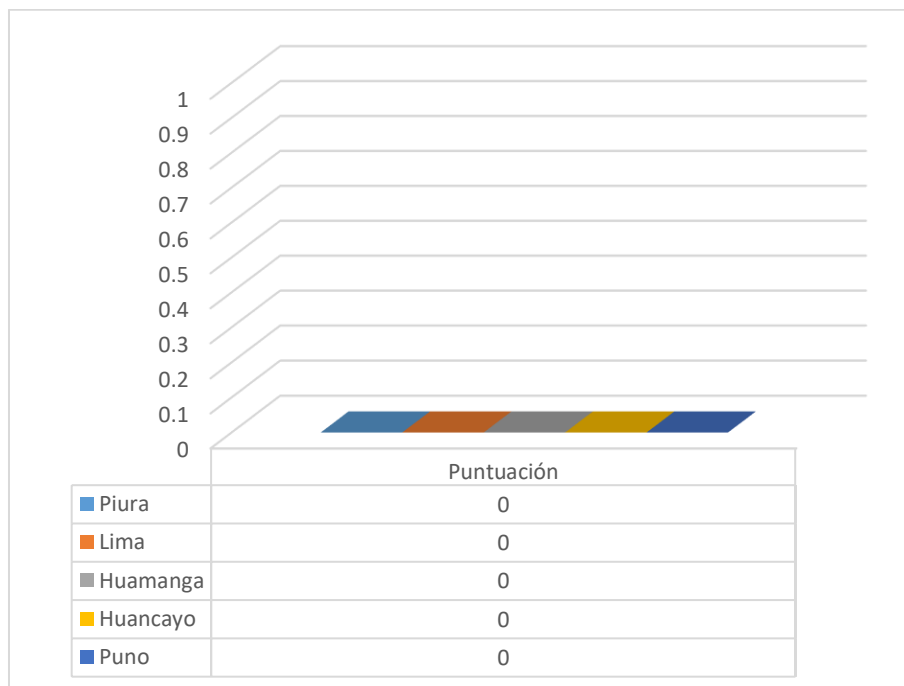
| | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|----------|------|
| 4.7 | Existe un portal estatal único que ofrece todos los servicios tanto estatales como municipales a los ciudadanos. | | | | |
| Promedio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 29 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0. Por lo tanto ninguna municipalidad tiene buen índice.

GRÁFICO N° 30: Totales por ítem 4.7



Fuente: Tabla N° 29 - Distribución de puntuaciones del ítem 4.7.

TABLA N° 30: Distribución de puntuaciones ítem 4.8 del cuestionario aplicado.

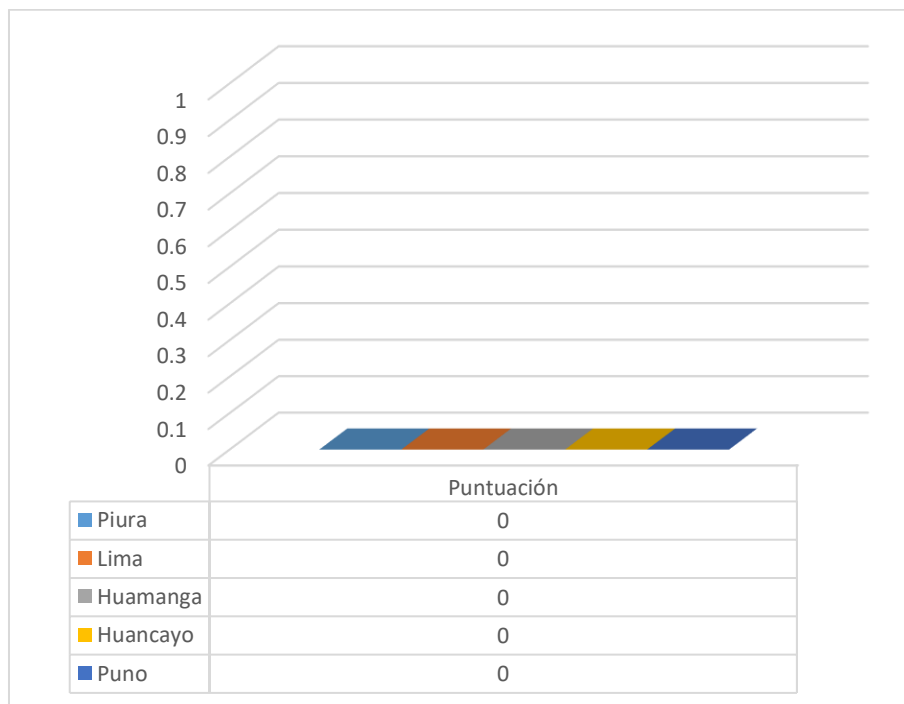
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 4.8 | Este portal permite observar una integración total (virtual) entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él. | | | | | |
| Promedio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 30 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0. Por lo tanto ninguna municipalidad tiene buen índice.

GRÁFICO N° 31: Totales por ítem 4.8



Fuente: Tabla N° 30 - Distribución de puntuaciones del ítem 4.8.

TABLA N° 31: Distribución de puntuaciones ítem 4.9 del cuestionario aplicado.

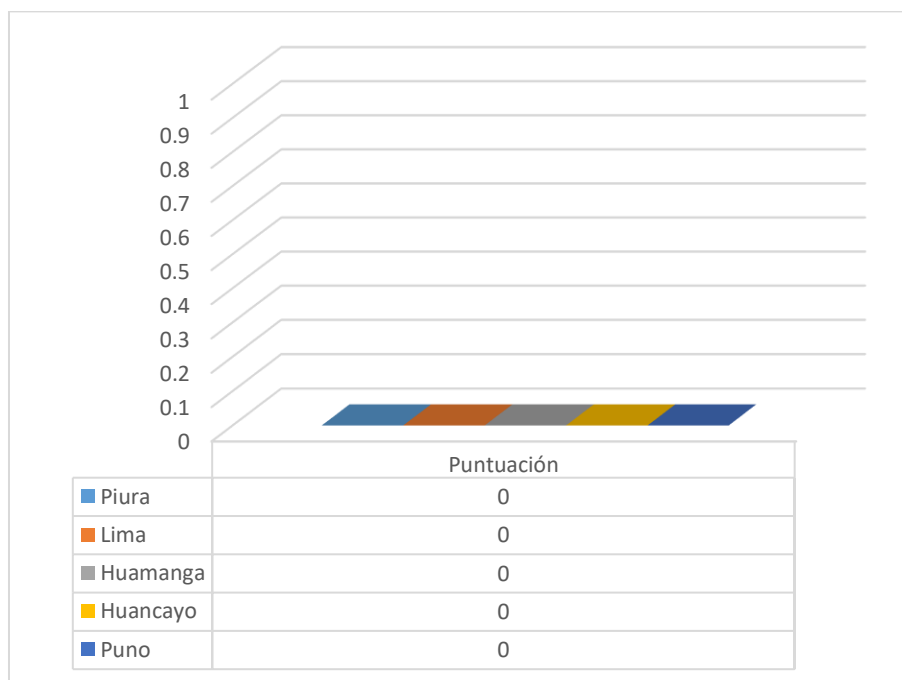
| | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|----------|------|
| 4.9 | Este portal contiene un punto único de pago de servicios, no importando que estos sean de diferentes dependencias gubernamentales y diferentes niveles de gobierno. | | | | |
| Promedio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 31 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0. Por lo tanto ninguna municipalidad tiene buen índice.

GRÁFICO N° 32: Totales por ítem 4.9



Fuente: Tabla N° 31 - Distribución de puntuaciones del ítem 4.9.

TABLA N° 32: Distribución de puntuaciones ítem 4.10 del cuestionario aplicado.

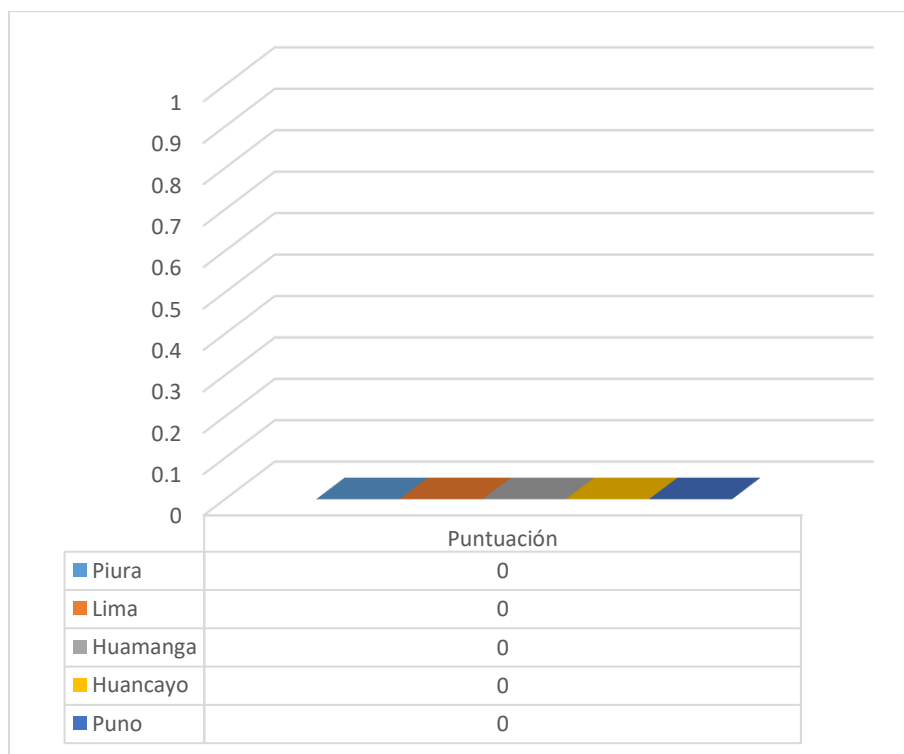
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|-------------|-------|------|----------|----------|------|
| 4.10 | Comentarios | | | | | |
| Promedio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 32 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0. Por lo tanto ninguna municipalidad tiene buen índice.

GRÁFICO N° 33: Totales por ítem 4.10



Fuente: Tabla N° 32 - Distribución de puntuaciones del ítem 4.10.

TABLA N° 33: Distribución de puntuaciones ítem 5.1 del cuestionario aplicado.

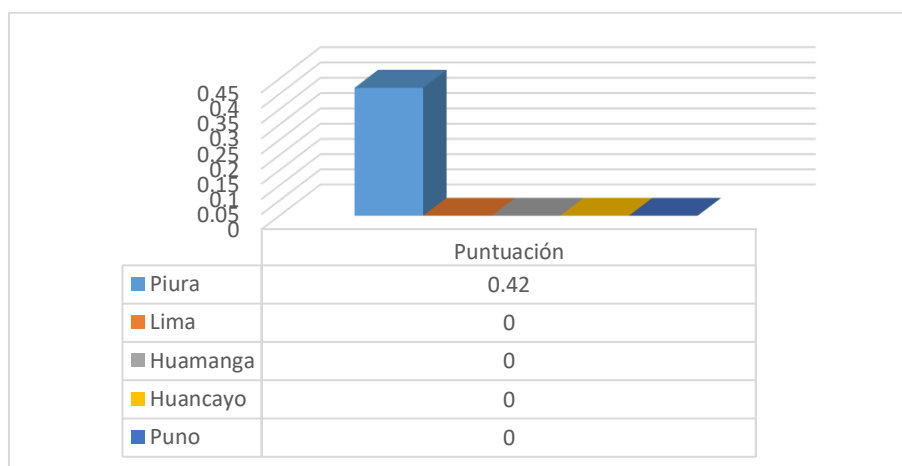
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|-------------------------------------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 5.1 | Opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley | | | | | |
| | 5.1.1 | 0.14 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 5.1.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 5.1.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 5.1.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 5.1.5 | 0.14 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 5.1.6 | 0.14 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 5.1.7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | 0.084 | 0.42 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 33 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0.084. Por lo tanto la Municipalidad de Piura es la que mejor índice tiene.

GRÁFICO N° 34: Totales por ítem 5.1



Fuente: Tabla N° 33 - Distribución de puntuaciones del ítem 5.1.

TABLA N° 34: Distribución de puntuaciones ítem 5.2 del cuestionario aplicado.

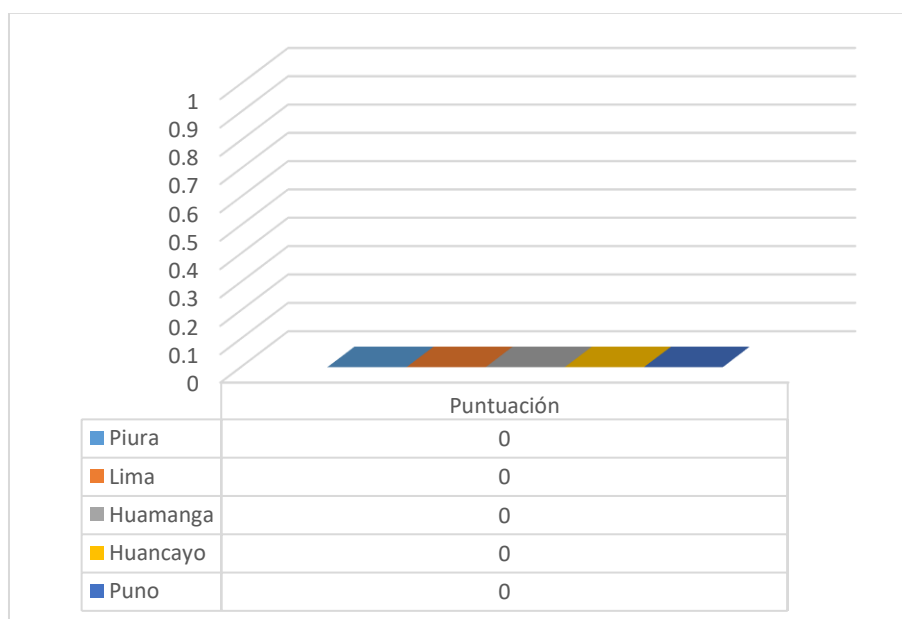
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|-------------------------------------------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 5.2 | Debate de proyectos o propuestas con funcionarios públicos. | | | | | |
| | 5.2.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 5.2.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 5.2.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 5.2.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 34 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0. Por lo tanto ninguna municipalidad tiene buen índice.

GRÁFICO N° 35: Totales por ítem 5.2



Fuente: Tabla N° 34 - Distribución de puntuaciones del ítem 5.2.

TABLA N° 35: Distribución de puntuaciones ítem 5.3 del cuestionario aplicado.

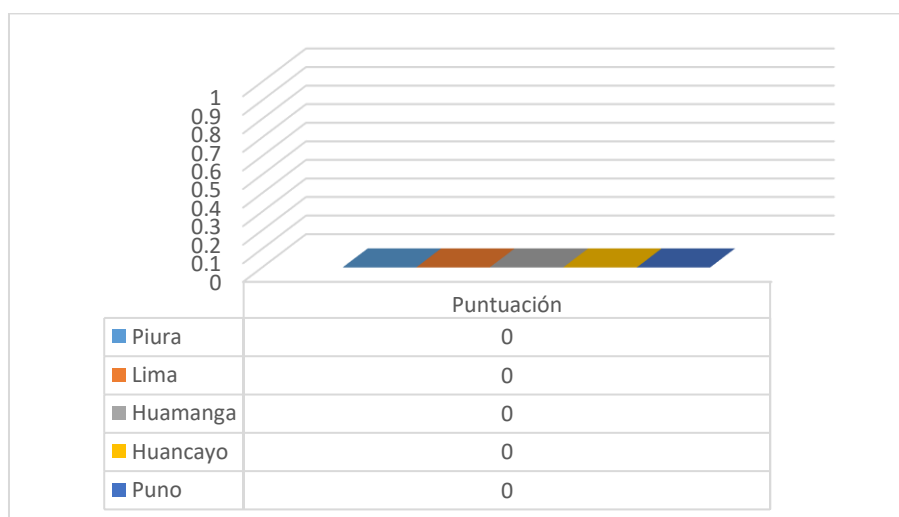
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|----------------------------------------------------------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 5.3 | Voto electrónico para aprobar o impugnar políticas públicas o iniciativas. | | | | | |
| | 5.3.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 5.3.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 5.3.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 5.3.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 5.3.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 35 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0. Por lo tanto ninguna municipalidad tiene buen índice.

GRÁFICO N° 36: Totales por ítem 5.3



Fuente: Tabla N° 35 - Distribución de puntuaciones del ítem 5.3.

TABLA N° 36: Distribución de puntuaciones ítem 5.4 del cuestionario aplicado.

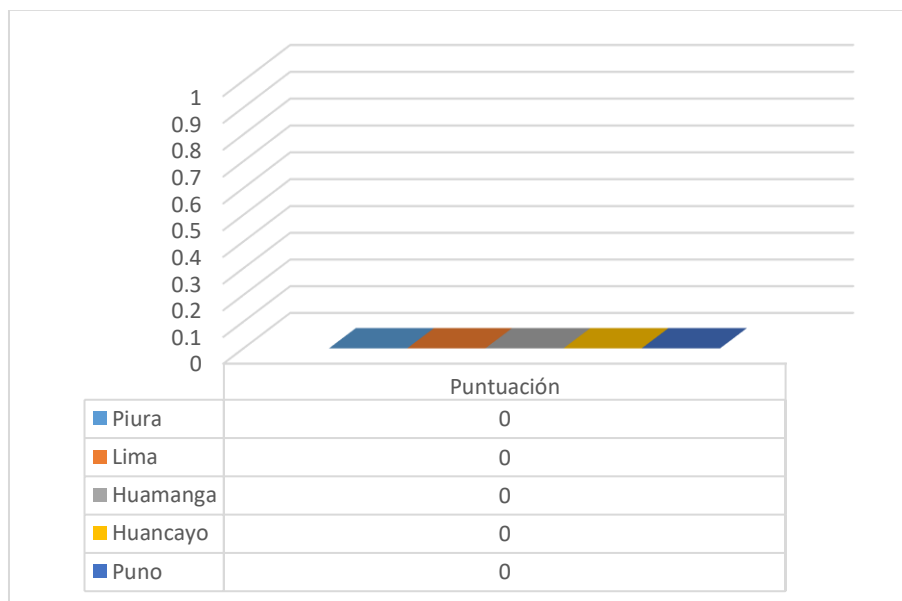
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|-----------------------------------------------------------|-------|------|----------|----------|------|
| 5.4 | Voto electrónico, debate y opinión sobre asuntos públicos | | | | | |
| | 5.4.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 5.4.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 5.4.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 5.4.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 36 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0. Por lo tanto ninguna municipalidad tiene buen índice.

GRÁFICO N° 37: Totales por ítem 5.4



Fuente: Tabla N° 36 - Distribución de puntuaciones del ítem 5.4.

TABLA N° 37: Distribución de puntuaciones ítem 5.5 del cuestionario aplicado.

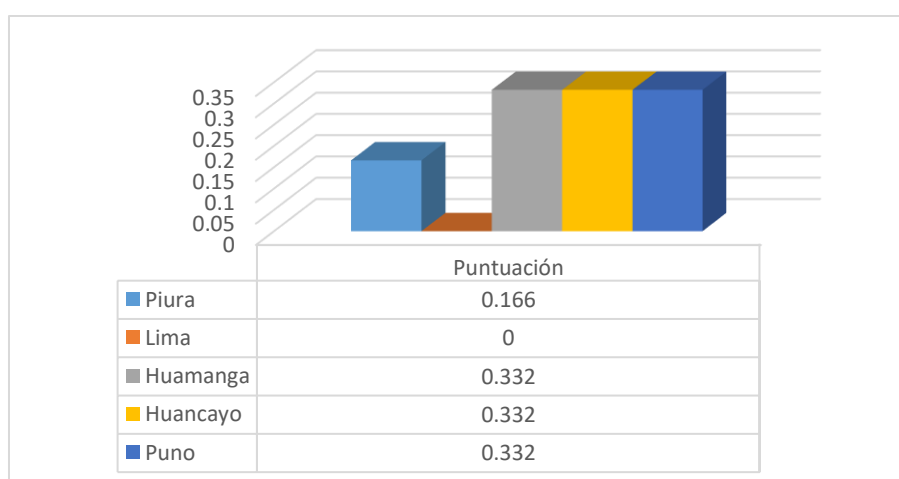
| | | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|----------|--------------------------------|-------|------|----------|----------|-------|
| 5.5 | Tiene otra forma de participar | | | | | |
| | 5.5.1 | 0 | 0 | 0.166 | 0.166 | 0.166 |
| | 5.5.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 5.5.3 | 0.166 | 0 | 0.166 | 0.166 | 0.166 |
| | 5.5.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 5.5.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 5.5.6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | 0.2324 | 0.166 | 0 | 0.332 | 0.332 | 0.332 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

Luego de observar la tabla N° 37 podemos indicar que la moda viene dada por el valor 0.332 que es el valor que más se repite en los valores obtenidos a través del cuestionario aplicado y el promedio es 0.2324. Por lo tanto las Municipalidades de Huamanga, Huancayo y Puno son las que mejor índice tienen.

GRÁFICO N° 38: Totales por ítem 5.5



Fuente: Tabla N° 37 - Distribución de puntuaciones del ítem 5.5.

TABLA N° 38: Índice de Gobierno Electrónico encontrados.

| | | | MEF | Piura | Lima | Huamanga | Huancayo | Puno |
|-----|-------|-------------|------------|--------------|-------------|-----------------|-----------------|-------------|
| 1.1 | 0.498 | 1.0 | 0.498 | 0.498 | 0 | 0.332 | 0.498 | 0.498 |
| 1.2 | 1 | 1.0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 1.3 | 0.56 | 1.0 | 0.84 | 0.56 | 0 | 0.56 | 0.56 | 0.56 |
| 1.4 | 0.14 | 1.0 | 0.42 | 0.14 | 0 | 0.28 | 0 | 0.14 |
| 1.5 | 0.75 | 1.0 | 0.75 | 0.75 | 0 | 0.75 | 0.75 | 0.75 |
| 1.6 | 0.166 | 1.0 | 0.664 | 0.664 | 0 | 0.166 | 0.664 | 0 |
| 1.7 | 0 | 1.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | INF | 59.60 | 51.60 | 0.00 | 44.11 | 49.60 | 42.11 |
| 2.1 | 0 | 1.0 | 0 | 0.33 | 0 | 0 | 0.33 | 0 |
| 2.2 | 0 | 1.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.5 | 0 |
| 2.3 | 0.8 | 1.0 | 0.8 | 0.8 | 0 | 0.8 | 0.8 | 0.8 |
| 2.4 | 0 | 1.0 | 0 | 0.25 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.5 | 0.166 | 1.0 | 0 | 0.498 | 0 | 0.166 | 0.166 | 0 |
| 2.6 | 0 | 1.0 | 0 | 0 | 0 | 0.25 | 0 | 0 |
| 2.7 | 0 | 1.0 | 0 | 0.4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.8 | 0.25 | 1.0 | 0 | 1 | 0 | 0.25 | 0.75 | 0.25 |
| | | INTA | 10.00 | 40.98 | 0.00 | 18.33 | 31.83 | 13.13 |
| 3.1 | 0.166 | 1.0 | 0.332 | 0.332 | 0 | 0.166 | 0.166 | 0.166 |
| 3.2 | 0 | 1.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | 0 | 1.0 | 0.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | 0 | 1.0 | 0 | 0.14 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.5 | 0 | 1.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | TRAN | 10.64 | 9.44 | 0.00 | 3.32 | 3.32 | 3.32 |
| 4.1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4.2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4.3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4.4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4.5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4.6 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4.7 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4.8 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4.9 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

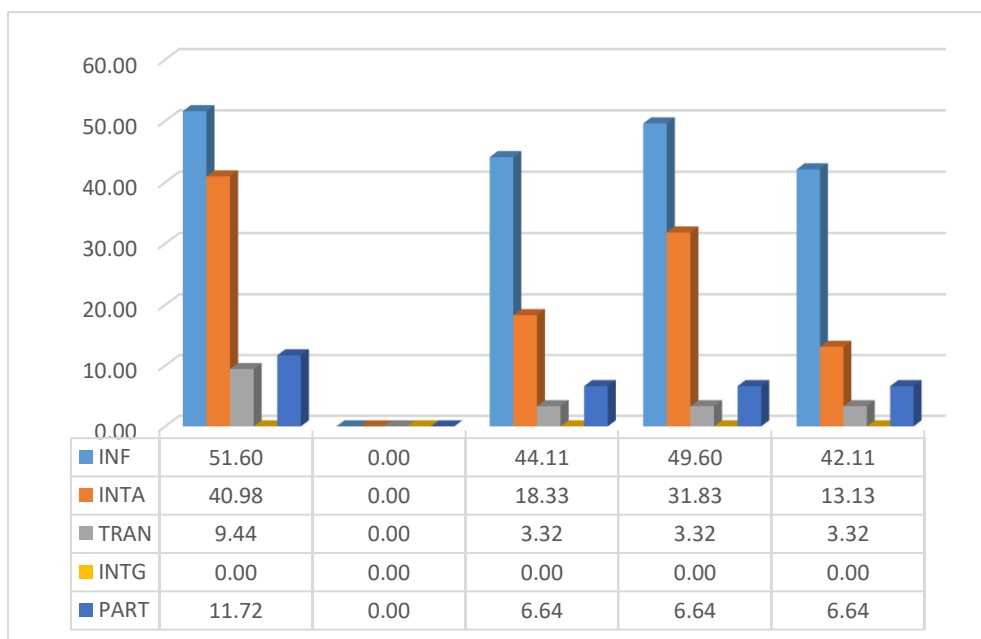
| | | | | | | | | |
|------------------------|-------|-------------|--------|--------|------|-----------|--------|-------|
| 4.10 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | INTG | 10.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 5.1 | 0 | 1.0 | 0.14 | 0.42 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.2 | 0 | 1.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.3 | 0 | 1.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.4 | 0 | 1.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.5 | 0.332 | 1.0 | 0.166 | 0.166 | 0 | 0.332 | 0.332 | 0.332 |
| | | PART | 6.12 | 11.72 | 0.00 | 6.64 | 6.64 | 6.64 |
| ÍNDICE DE E-GOB | | | 19.272 | 22.747 | 0 | 14.479857 | 18.277 | 13.04 |

Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

Aplicado por: Atarama, M; 2016.

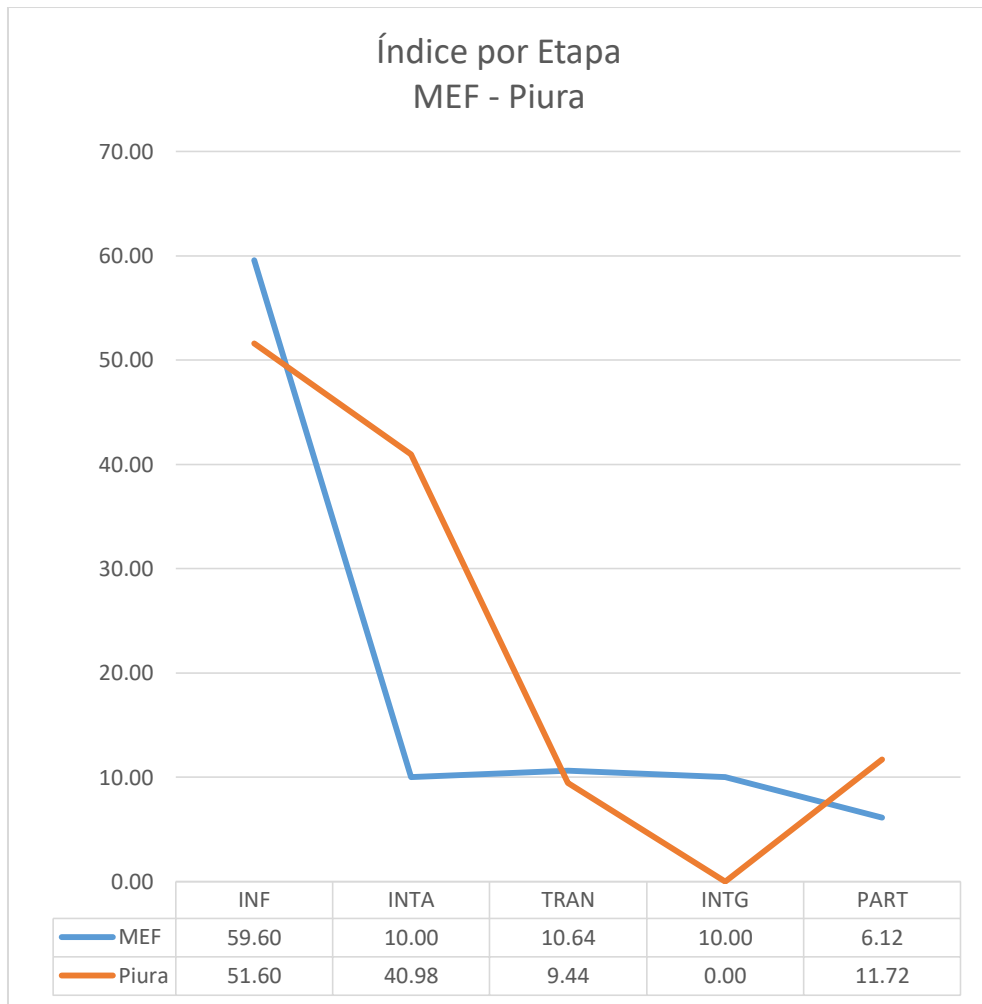
En esta tabla se puede apreciar que los valores más altos se encuentran en la etapa de información. Además se puede apreciar que de los seis portales evaluados el de la Municipalidad de Piura es el que mejor índice tiene.

GRÁFICO N° 39: Índice por Etapa Municipalidades



Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

GRÁFICO N° 40: Índice por Etapa MEF - Piura



Fuente: Aplicación de instrumento para medir el índice de Gobierno Electrónico en Portales Institucionales.

4.2 Análisis de los resultados

Esta investigación se dedicó a poder hallar el índice de E-gob de la Municipalidad Provincial de Piura así como del Ministerio de Economía y Finanzas que permitiera hacer una comparación entre instituciones pertenecientes al Estado y poder así proponer un modelo de e-gob que permitiera a la Municipalidad Provincial de Piura ubicarse en la Etapa de Transformación del Gobierno Electrónico. En los resultados se puede observar que los valores de e-gob para las Municipalidades que se encuentran en los primeros lugares de cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública no difieren tanto.

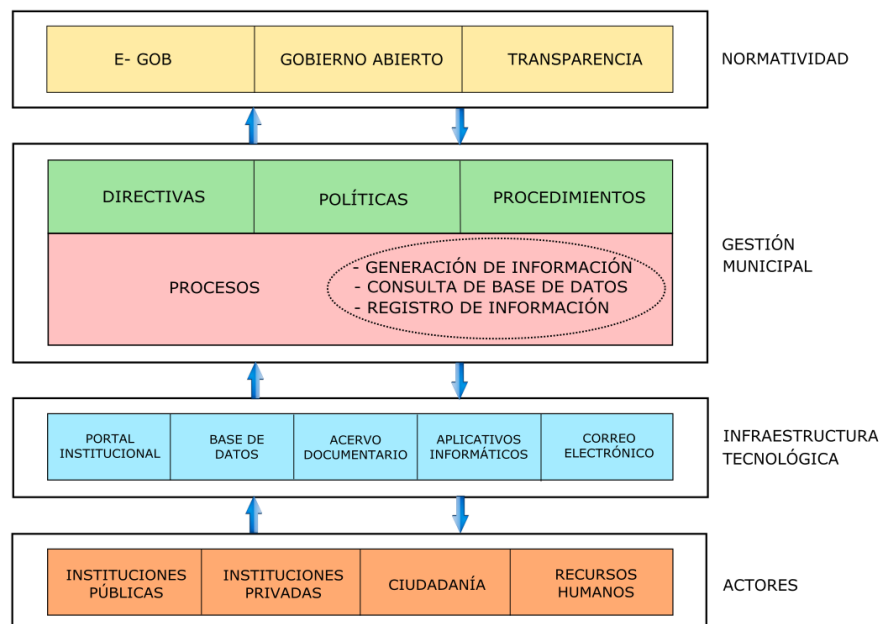
Además se puede observar que los mayores valores están en la Etapa de Información y los menores valores se encuentran en Participación, Integración y Transacción, siendo los valores casi nulos. Es por ese motivo y ante los valores presentados que se afirma que todas las instituciones evaluadas se encuentran en un estado de Información.

4.3 Propuesta de mejora

Para mejorar el índice Gobierno electrónico se propone un modelo el mismo que relaciona los componentes del Gobierno Electrónico identificados por Cardona con los elementos que forman parte de la etapa de Transformación, que es la fase del Gobierno Electrónico donde se encuentran los países desarrollados según el BID, estos aunados al uso intensivo de las TIC.

Este nuevo modelo se muestra en la siguiente figura:

Gráfico N° 41: Modelo Propuesto



Fuente: Elaboración propia

Este modelo tiene como elementos fundamentales, los siguientes:

1) Uso intensivo de las TIC's

Este modelo de Gobierno Electrónico implica el uso de tecnologías modernas para el uso de Internet basadas en la filosofía de la Web 2.0,

lo cual permite una nueva generación de servicios Web basados fundamentalmente en la mayor participación y colaboración de los internautas y de una serie de tecnologías como las redes sociales, Blogs, servicios interactivos, búsqueda inteligente de bases de datos, acceso a través de dispositivos móviles, conversación a través de chats, entre otros. Con la filosofía de la Web 2.0 se dan posibilidades de usar nuevas herramientas para el acceso a información permitiendo también que se puedan construir esquemas colaborativos y de participación ciudadana que retroalimenta a la entidad (y al estado) para brindar un servicio orientado a la calidad y la excelencia.

Es la base estructural tecnológica sobre la cual debe desarrollarse cualquier servicio de Gobierno Electrónico que la entidad pretenda poner a disposición de sus usuarios.

2) Filosofía de Reinención con base a conversación con los usuarios (Filosofía de Gobierno Abierto)

La filosofía del Gobierno Abierto implica una nueva forma de comunicación permanente y transparente entre el gobierno y los ciudadanos, con carácter bidireccional, a través de la cual se logra su participación concreta respecto de los procesos de decisión, en materia de colaboración y control de la gestión.

Este elemento se relaciona mucho con el uso de la Web 2.0, pues los mecanismos de comunicación de este último (blog, chats, redes sociales, etc.) permitirían que las entidades cuenten con opinión directa de sus usuarios (ciudadanos, empresas, empleados y otras entidades del gobierno) sobre temas que le son de especial interés, así las entidades pueden desarrollar servicios personalizados y poner a disposición información de real utilidad.

Es la base metodológica a través de la cual las entidades enfocan el desarrollo de sus servicios, tomando en consideración una conversación constante con sus usuarios.

Si bien la filosofía de Gobierno Abierto se soporta con el uso de la tecnología, se requiere también un gran componente político que

formule estrategias orientadas a satisfacer la demanda de los ciudadanos. También se requiere que exista voluntad política organizativa y de generar nuevos procedimientos orientados a que las entidades pongan a disposición de sus usuarios información, sin que se lo demanden.

3) La organización y función de gobierno (cómo se gobiernan los servicios)

Implica la utilización de herramientas y mecanismos que acerquen al usuario a la obtención de información, y le permitan construir nueva información a partir de la disposición de bases de datos creadas no por demanda, sino disponiendo todos los datos públicos institucionales, para que el usuario construya bajo sus propios criterios de búsqueda, la información que él requiera. Eso incrementa la Transparencia de las instituciones, acerca al ciudadano y permite que se disponga de servicios a la medida.

Se considera también la política de escuchar opiniones para mejora continua (Gobierno Abierto) y retroalimentación de requerimientos. Para ello el Chat en línea provee mecanismos de conversación directa entre el ciudadano y la entidad.

Son las herramientas a través de las cuales la entidad se acerca al ciudadano y capta información útil. Con ellas se retroalimenta, desarrolla y genera nuevos servicios y nueva información, provista también a través de tecnología moderna.

4) La Innovación de las relaciones Internas y externas

Implica la construcción de portales con servicios plenamente identificados y organizados para cada uno de los segmentos de atención del Gobierno Electrónico, es decir, para los ciudadanos, los empleados, las entidades de Gobierno y las empresas, facilitando así la obtención de información y el desarrollo de servicios cada vez más personalizados. Como ejemplo, se puede mencionar que de esa forma está construido y organizado el Portal del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos.

Con dicha organización se logra una disposición de información más directa y dirigida a quien realmente requiere de la información. Es decir, por ejemplo, en la sección al Ciudadano se dispondrá de información útil y de fácil interpretación dirigida y preparada para el público en general que no necesariamente tiene conocimiento especializado sobre temas económicos y financieros.

En cambio en la sección Empresas y Gobierno se publicarán información especializada y de mayor complejidad, pero de fácil entendimiento para economistas y profesionales relacionados con los temas financieros y económicos que publica la entidad.

Este elemento es la base organizativa de los portales, que de manera estructurada provee información y servicios “a la medida” para cada uno de sus grupos demandantes: Ciudadano, Empresas, Empleados y Gobierno, orientando su ubicación de una forma más directa y clara. Con ello se permite evidenciar un claro cumplimiento de la atención y el ámbito de cobertura que tiene la implementación del Gobierno Electrónico de una entidad.

5) La optimización de recursos (integración de servicio en línea)

Implica implementar ventanillas únicas para la provisión de los diversos servicios en línea que brinda la entidad, integrándolos y haciéndolos disponibles a través de un único punto de acceso, pudiendo significar cambios tecnológicos importantes orientados incluso al uso de “Cloud Computing” (Públicas o Privadas).

La optimización de recursos a través de las ventanillas únicas permite que tecnológicamente la entidad estandarice e integre plataformas, desarrolle esquemas de accesos integrados, seguros, con redundancias basadas en clúster, o cloud computing, lo que permitiría por un lado garantizar la disponibilidad de los servicios, y por otro, ahorrar costos por redundancia de infraestructura de hardware, licencias de software y dispositivos de almacenamiento de información.

Con la integración y estandarización de servicios y plataformas se posibilitaría también que se busque mecanismos comunes de

integración con servicios de otras entidades (uso de Web Services), lo que permitiría también ahorros de costos y tiempos de disposición de información.

6) Generación de nueva Información

Implica que la entidad, bajo la filosofía de Gobierno Abierto y a través de los canales de comunicación implementados, se convierta en un medio a través del cual siempre innove servicios y ponga a disposición nueva información.

Es la actividad de publicar siempre información novedosa, de interés para el ciudadano, las empresas, los empleados y para otras entidades del gobierno.

A pesar de ser una actividad netamente operativa, es un elemento importante por cuanto a través de ella la entidad manifiesta su interés por brindar servicios de calidad y dirigidos exclusivamente a su público usuario, retroalimentadas con las opiniones y conversaciones con estos.

En conclusión, de aplicarse un modelo de desarrollo de Gobierno Electrónico que tome en cuenta los elementos expuestos en los párrafos precedentes, se tendría que la entidades darían un gran salto para posicionarse directamente en la etapa de Transformación, en donde los servicios electrónicos que brinden será producto de la gestión integral del conocimiento, de reingenierías organizacionales y tecnológicas basadas en las demandas reales de sus usuarios, integrando bases de datos dentro y fuera de la organización (iniciativas intergubernamentales), generando mayor eficiencia y efectividad, utilizando tecnología que es familiar a los usuarios (redes sociales, chats, etc.), facilitando y promoviendo el acceso, el intercambio de información y, por ende, la transparencia.

V CONCLUSIONES

1. La Municipalidad Provincial de Piura aún se encuentra en la Etapa de Información del Desarrollo de Gobierno Electrónico tal como se puede observar en la gráfica N° 37.
2. La mayoría de Instituciones Públicas se encuentra entre las Etapas de Información y de Interacción del Desarrollo de Gobierno Electrónico.
3. El Ministerio de Economía y Finanzas también se encuentra en una Etapa de Información de Desarrollo del Gobierno Electrónico.
4. Actualmente no existe un modelo de desarrollo de Gobierno Electrónico adoptado por el Estado (ONGEI) que le permita a las Municipalidades Provinciales alcanzar un mayor grado de desarrollo de e-gob y que además le permita posicionarse en la etapa de Transformación.
5. Una institución ubicada en la Etapa de Transacción del Gobierno electrónico integra el uso de muchas herramientas en todos sus niveles (G2C, G2G, G2B, G2E), y esto permite a cada institución poder acercarse a la ciudadanía y poder así contar con mayor facilidad para ubicar o generar la información que los ciudadanos necesitan.
6. El concepto de Gobierno Electrónico engloba lo siguiente:
 - a. Aplicación intensiva de las TIC's
 - b. Implica innovación en las relaciones internas y externas del gobierno
 - c. Afecta a la organización y función de gobierno en cuanto a acceso a la información, prestación de servicios y participación ciudadana
 - d. Optimización de recursos para el logro de objetivos gubernamentales
7. Debido a la evolución que han tenido las TIC's, y sobretudo la Internet, han aparecido herramientas tecnológicas que permiten y facilitan la colaboración y la participación de la ciudadanía con las entidades de la administración pública, trayendo como consecuencia la generación de un círculo donde el conocimiento se traslada y se comparte con mayor velocidad. Este nuevo conjunto de herramientas modernas y sencillas de usar, que permiten la interrelación entre usuarios, y estos con las entidades, se denomina Web 2.0, y se compone de elementos de comunicación bidireccional como el chat, las

redes sociales, los blogs, el RSS, audios, videos, Web Services con Xml, entre otros.

8. Dado que el avance del Gobierno Electrónico en las entidades de la administración pública se manifiesta a través del desarrollo de sus Portales de Internet, se considera que un Portal moderno es aquel que considera herramientas modernas como son las de la Web 2.0.

VI RECOMENDACIONES

1. Se recomienda tomar como modelo el que ha sido propuesto en la presente investigación ya que se ha desarrollado teniendo conocimiento de la realidad en la que se encuentra la Municipalidad Provincial en el aspecto de Gobierno Electrónico.
2. Los Altos Funcionarios de las Instituciones Públicas deben tomar la decisión de implementar herramientas de la Web 2.0 que permitan mejorar el índice de e-gob en sus instituciones y poder así brindar un mejor servicio a la ciudadanía.
3. El portal del Ministerio de Economía y Finanzas debe entrar a una reestructuración y se debe aplicar el modelo propuesto en la investigación denominada “Un modelo de e-Gobierno para el Sector Economía basado en componentes de la Web 2.0”, (1) para mejorar el servicio que brinda a través de su Portal Institucional.
4. La ONGEI debe adoptar un modelo de e-gob como estándar de aplicación obligatoria para todas las instituciones del Estado y permitir al Estado mismo brindar un mejor servicio a la ciudadanía a través de las herramientas que ofrece la Web 2.0.
5. Las instituciones Públicas deben invertir más en tecnología para poder aplicar las herramientas que nos ofrece la Internet y la Web 2.0, esto permitiría la integración de todos los niveles y como consecuencia permitiría generar mayor información y que esta llegue al ciudadano de manera óptima a través de las TIC's.
6. Las instituciones del estado deben dejar de ver la inversión en Tecnología como un gasto y debería verlo como una inversión que permitirá a la institución y a la ciudadanía sacarle provecho a la tecnología, optimizando recursos que permita mejorar el flujo de información ya sea interna o externamente.
7. Se recomienda la implementación de las herramientas que ofrece la web 2.0 para mejorar la interrelación de los ciudadanos con las instituciones públicas, esto permitiría interactuar de manera más directa y en tiempo real lo cual generaría mucha mayor información la misma que siendo bien manejada por las instituciones públicas les puede permitir tomar mejores decisiones.

8. La implementación de un Portal Institucional tomando en cuenta el modelo propuesto en la presente investigación permitiría el uso de las herramientas de la web 2.0 lo mismo que permitiría a las instituciones públicas que lo implementen contar con un Portal Institucional moderno.

VII Referencias Bibliográficas

1. Molina Gárate JA. Un modelo de e-Gobierno para el Sector Economía basado en componentes de la Web 2.0. Tesis Magistral. Ministerio de Economía y Finanzas (MEF); 2013.
2. Moreno Cegarra JL. Evaluación del Gobierno Electrónico del Ayuntamiento de Cartagena en la Atención Ciudadana. Tesis Doctoral. Ayuntamiento de Cartagena; 2012.
3. Girón Umaña OA. Gobierno Electrónico y Acceso a la Información. Tesis Magistral. Ejecutivo del Salvador; 2013.
4. García Echevarría MdP. Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque. Tesis. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Ingeniería de Sistemas y Computación; 2013.
5. Correa Morocho R. Propuesta de Gobierno Electrónico para la Modernización de la Administración Pública y la Lucha contra la Corrupción en el Perú. Informe de Investigación. Gobierno del Perú; 2007.
6. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Online]. [citado 2016 Octubre 15. Disponible en: <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indm.htm#39>.
7. Instituto de Estudios Peruanos (IEP). Municipio al Día. [Online]. [citado 2016 Octubre 22. Disponible en: <http://municipioaldia.com/municipalidades-del-peru/#1-section>.
8. Municipalidad Provincial de Piura. Portal Electrónico Institucional. [Online].; s.f. [citado 2014 Mayo 30. Disponible en: <http://www.munipiura.gob.pe>.
9. Pariaton Niño GH. Nivel de gestión de las Tecnologías de. Paita.; 2009.

10. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Estadística(ONGEI). Amazon Web Services. [Online]. [citado 2016 Octubre 23. Disponible en:
https://s3.amazonaws.com/ongei/libro_ongei.pdf.
11. Sandoval A R, Gil-García JR. Propuesta de evaluación para portales de gobierno electrónico basada en el enfoque teórico evolutivo. Revista Chilena de Administración Pública. 2009 Diciembre ;(14).
12. Geoff Dinsdale SCJRW. Banco Interamericano de Desarrollo. [Online].; 2002 [citado 2017 03 15. Disponible en:
<https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/5878/Gu%C3%ADa%20pr%C3%A1ctica%20para%20el%20gobierno%20electr%C3%B3nico:%20Cuestiones,%20impactos%20y%20percepciones.pdf?sequence=1>.
13. Ramírez Luna Victoria CA. Gobierno electrónico : la alternativa peruana. Lisboa: VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública; 2002.
14. Bertalanffy Lv. Teoria geral dos sistemas. 1977th ed. Vozes E, editor. São Paulo: Editorial Vozes; 1977.
15. Esteves J, Joseph RC. A comprehensive framework for the assessment of e-Government projects. Government Information Quarterly. 2008.
16. Lunas-Reyes LF, Gil-Garcia LR, Romero G. Modelo integral de evaluación del gobierno electrónico: un propuesta preliminary. Mexico,.; International Digital Government Resarch Conference; 2009.
17. Dziekaniak G. Proposta de um modelo de referência para governo eletrônico 2.0. Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico. 2017 Mar.
18. Ramos Moscol MF. Perfil de la Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la MYPES de la región de Ancash. Chimbote;; 2010.

19. Chávez FR. Defensoría del Pueblo. [Online].; 2016 [citado 2016 Noviembre 15]. Disponible en:

<http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/documentos/Primera-supervision-2016.pdf>.

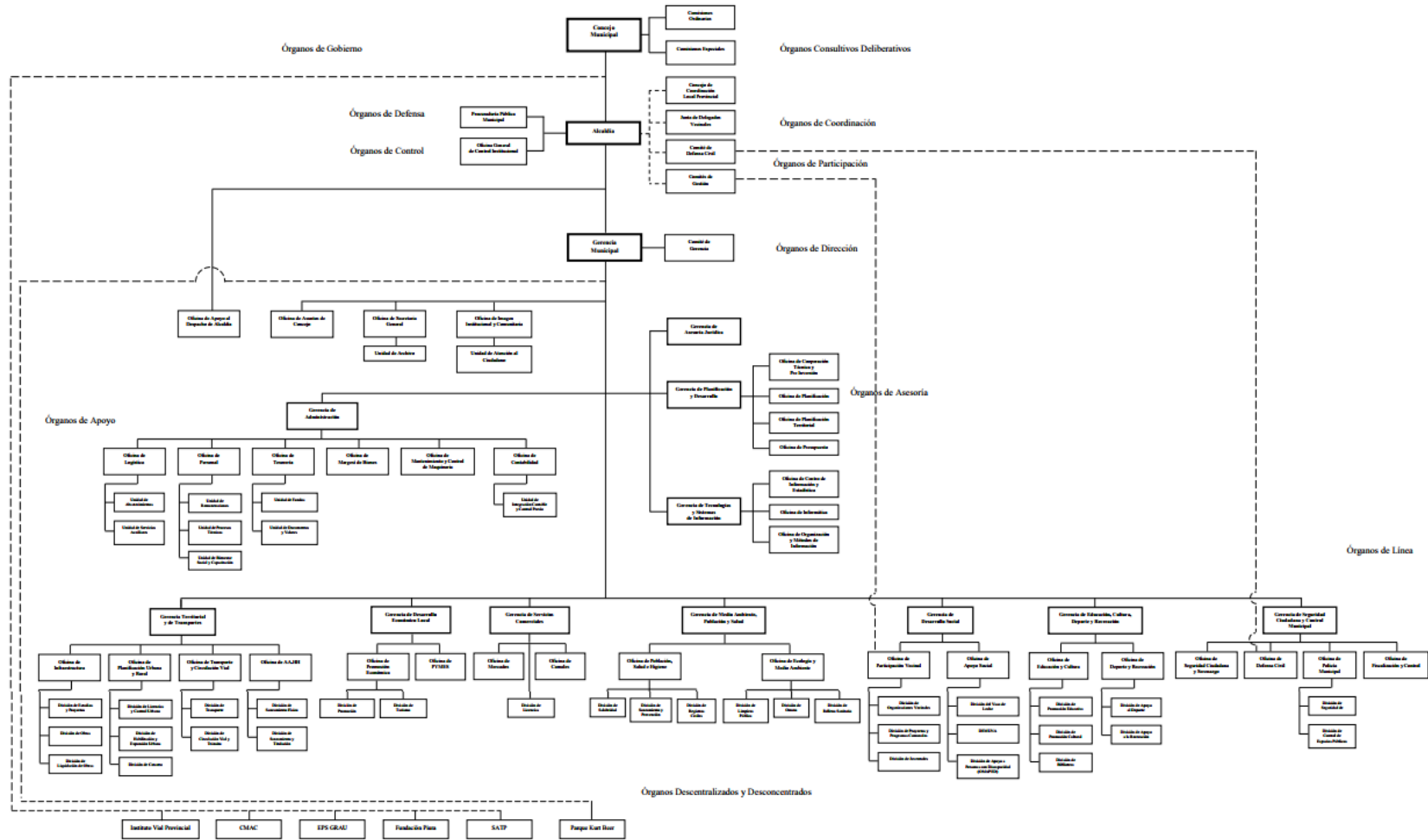
20. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico. Perú Gobierno Electrónico.

[Online].; 2016 [citado 2016 Septiembre 17]. Disponible en:

http://www.ongei.gob.pe/normas/0/NORMA_0_RESOLUCION%20MINISTERIAL%20N%20274-2006-PCM.pdf.

ANEXOS

Anexo 1: Estructura Orgánica de la Municipalidad Provincial de Piura



Anexo 2: Presupuesto

| Rubros | Descripción | P. U. (S/.) | Cant. | Costo (S/.) |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------|
| Personal | Honorarios | 0 | 0 | 0 |
| | Asesoría | 300 | 12 | 3600 |
| | Taller | 625 | 4 | 2500 |
| Materiales | Papel Bond Atlas A4 80 gr | 10 | 10 | 100 |
| | Kit de útiles de escritorio. | 10 | 1 | 10 |
| | Cono de DVD | 50 | 1 | 50 |
| | Memorias USB | 40 | 2 | 80 |
| Equipos | PC Core 2 Duo dc5700, 2.66 Ghz. 2GB de RAM, HD 500GB, lectora de DVD y 2 | 3500 | 1 | 3500 |
| | Impresora Epson L455 | 850 | 1 | 850 |
| | Laptop HP, 2.4 Ghz Intel Core i5, 4 GB Ram, | 1800 | 1 | 1800 |
| Software | Windows 10 Professional | 500 | 1 | 500 |
| | IBM SPSS | 500 | 1 | 500 |
| | Microsoft Office 2013 | 500 | 1 | 500 |
| Servicios | Impresión | 1 | 5000 | 5000 |
| | Fotocopiado y empastados | 10 | 20 | 200 |
| | Movilidad | 3 | 64 | 192 |
| | Luz | 120 | 12 | 1440 |
| | Telefonía, | 100 | 12 | 1200 |
| Total | | | | 22022 |

El financiamiento del estudio será atendido expresamente con recursos del maestrista

Anexo 3: Cronograma

| ACTIVIDADES | DURACIÓN DEL PROYECTO (SEMANAS) | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| Presentación del taller | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| Estructura del proyecto de tesis | | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo del proyecto de tesis | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| Presentación del proyecto de tesis | | | | | | ■ | | | | | | | | | |
| Recolección e interpretación de datos del proyecto | | | | | | | ■ | | | | | | | | |
| Aplicación del cuestionario (trabajo de campo) | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | |
| Presentación, análisis e interpretación de resultados | | | | | | | | | | ■ | | | | | |
| Aplicación de Entrevistas (trabajo de campo) | | | | | | | | | | | ■ | | | | |
| Asesoría presencial | | | | | | | | | | | | ■ | | | |
| Desarrollo del informe final | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | |
| Entrega del informe final | | | | | | | | | | | | | | | ■ |

Anexo 4: Cuestionario

1. Información

- 1.1. Información más completa y detallada (1 p.)
 - 1.1.1. Contiene vínculos a datos adicionales (Fuente, fecha, responsable, liga) (.166)
 - 1.1.2. Mayor detalle en la información presentada (profundidad, enlace, descripción) (.166)
 - 1.1.3. Información puede accederse en dos o más formatos (texto-pdf-audio-video) (.166)
 - 1.1.4. Despliega iconografías que muestren tipo de archivo (pdf, ppt,doc) (.166)
 - 1.1.5. Los datos o información están validados por una fuente (.166)
 - 1.1.6. Muestra fuente y/o contacto del que proviene el dato (.166)
- 1.2. Relativamente mayor número de páginas (+10) (1 p.)
 - 1.2.1. Se observan más de 10 ligas en la página hogar (.5)
 - 1.2.2. El número total de páginas es mayor que el promedio (.5)
- 1.3. Una página o portal del gobierno estatal es el punto de entrada a las otras páginas (1 p.)
 - 1.3.1. Existe un orden lógico –estructura– para entrar a otras páginas (.14)
 - 1.3.2. Delimita la página hogar de otros sitios claramente (.14)
 - 1.3.3. Las páginas tienen un formato homogéneo (.14)
 - 1.3.4. Ofrece formas de navegación centradas en los servicios (.14)
 - 1.3.5. Ofrece formas de navegación centradas en los usuarios (.14)
 - 1.3.6. Jerarquiza información utilizando algún orden (cronológico-importancia) (.14)
 - 1.3.7. Contiene un mapa del sitio visible (.14)
- 1.4. Información dinámica (ej., nuevos servicios, noticias, eventos, etc.) (1 p.)
 - 1.4.1. Se puede “interactuar” con los datos, solicitar más o fuentes (filtros dinámicos tipo ajax?) (.14)
 - 1.4.2. Existe servicio de noticias (lector RSS, y boletín electrónico) (.14)
 - 1.4.3. Datos están vinculados a otros datos (con dependencia, autores) (.14)

- 1.4.4. Existe servicio de eventos (por fecha)(.14)
- 1.4.5. Existen servicios que únicamente están en el “Home” por temporada (.14)
- 1.4.6. Contiene boletín electrónico actualizable automáticamente (.14)
- 1.4.7. Contiene un RSS de información. (.14)
- 1.5. La información está actualizada (se observan datos recientes) (1 p.)
- 1.5.1. Muestra fecha y hora de actualización (.25)
- 1.5.2. Muestra datos ligados a la información presentada (antecedentes) (.25)
- 1.5.3. El sitio presenta cambios por días u horas (“última actualización”) (.25)
- 1.5.4. Existen actualizaciones durante la última semana (.25)
- 1.6. Búsquedas de Información (1 p.)
- 1.6.1. Tiene motor de búsqueda interna (desarrollado internamente) (.20)
- 1.6.2. Tiene motor de búsqueda externa (liga a otro motor: google) (.20)
- 1.6.3. “Existe al menos un resultado relacionado con la consulta en el motor interno entre los primeros cinco resultados en la lista” (.20)
- 1.6.4. Existe al menos un resultado relacionado con la consulta en el motor externo entre los primeros cinco resultados de la lista. (.20)
- 1.6.5. Presenta otras alternativas de búsqueda (email, asistente virtual) (.20)
- 1.6.6. Tiene posibilidad de calificar si fue útil la información (.20)
- 1.7. Información con Fuente (1 p.)
- 1.7.1. Los datos o información están validados por una fuente (.50)
- 1.7.2. Muestra fuente y/o contacto del que proviene el dato (.50)
- 2. Interacción
- 2.1. Se pueden bajar formatos (word o pdf) (1 p.)
- 2.1.1. Se observa claramente liga para bajar formatos (.33)
- 2.1.2. Se encuentran instrucciones para bajar formatos (.33)
- 2.1.3. Incluye vínculos a la aplicación necesaria para obtener o trabajar con el formato (.33)
- 2.2. Existen formas de comunicarse con el webmaster (fácil de ser encontradas) (1 p.)

- 2.2.1. Se encuentra disponible información de contacto del webmaster en la página hogar.(.50)
- 2.2.2. Existen al menos dos alternativas de comunicación con el webmaster (chat, email, msn, teléfono, etc.) (.50)
- 2.3. Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno estatal (1 p.)
 - 2.3.1. Se encuentran disponibles los correos electrónicos de funcionarios en un directorio (.20)
 - 2.3.2. La navegación se lleva a cabo en tres clicks o menos (Index-Directorio-Funcionario) (.20)
 - 2.3.3. Existe liga que abra aplicación de correo (.20)
 - 2.3.4. Permite enviarle un mensaje al funcionario desde el directorio (.20)
 - 2.3.5. Existe otra forma directa de comunicarse con el funcionario (chat, foro) (.20)
- 2.4. Permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular (1 p.)
 - 2.4.1. Tiene buscador por dependencia (.25)
 - 2.4.2. Tiene buscador por nombre y apellido del funcionario (.25)
 - 2.4.3. Genera opciones alternas si no encuentra funcionario (.25)
 - 2.4.4. Permite calificar si la búsqueda fue útil o resultó exitosa (.25)
- 2.5. Contiene pizarras electrónicas, foros y blogs (1 p.)
 - 2.5.1. Contiene tableros en alguna parte del sitio (.166)
 - 2.5.2. Tiene foros electrónicos disponibles (.166)
 - 2.5.3. Tiene bitácoras electrónicas (blogs) disponibles (.166)
 - 2.5.4. Tiene pizarras electrónicas disponibles (.166)
 - 2.5.5. Permite escribir un mensaje en tres clicks o menos (iniciando desde dónde?) (.166)
 - 2.5.6. Genera respuesta automática de recepción de mensaje (a qué se refiere? En los foros normalmente se colocan los mensajes de forma automática) (.166)
- 2.6. Contiene chats (1 p.)
 - 2.6.1. Existe vínculo para chat con algún funcionario público (.25)
 - 2.6.2. Tiene un chat avanzado (asistente virtual, skype, IP-phone) (.25)

- 2.6.3. Tiene chats programados por temas y fechas específicas (.25)
- 2.6.4. ¿Es evidente que los chats han sido usados en la última semana? (.25)
- 2.7. Se puede personalizar (de forma limitada) el contenido que se despliega en el portal(1 p.)
 - 2.7.1. La página está definida por perfiles, edades, camino de vida (.20)
 - 2.7.2. Permite al menos UN cambio de formato, color, sonidos, imágenes, texto (.20)
 - 2.7.3. Se puede cambiar el tamaño de las letras (.20)
 - 2.7.4. Se pueden cambiar otros elementos de formato como colores, fondos, etc. (.20)
 - 2.7.5. Se pueden cambiar elementos en el index para discapacitados (.20)
- 2.8. Otros
 - 2.8.1. Existe un asistente virtual (robot, chat en línea) (.25)
 - 2.8.2. Se observa la información clasificada a través de base de datos (.25)
 - 2.8.3. Permite enviar contenidos o links a otros ciudadanos directo del sitio (.25)
 - 2.8.4. Permite etiquetado social en sitios como Technorati, Del.ic.ious, etc. (.25)
- 3. Transacción
 - 3.1. Se pueden llenar formas en línea (1 p.)
 - 3.1.1. Se llenan formularios a través de cuadros de texto y menús (.166)
 - 3.1.2. Existen formularios de auto-llenado (.166)
 - 3.1.3. Existen formularios que reconocen al usuario y su perfil (.166)
 - 3.1.4. Existen formularios de pago a UN click (.166)
 - 3.1.5. Se encuentran instrucciones para subir o enviar formatos (.166)
 - 3.1.6. Se puede llenar el formato pdf en línea (.166)
 - 3.2. Se pueden realizar pagos en línea (Ej., tarjetas de crédito, clabe, etc.) (1 .)
 - 3.2.1. Se observa la página de acceso al pago en línea (.20)
 - 3.2.2. Existe el pago a un click (.20)
 - 3.2.3. Se puede pagar con Tarjeta de Crédito (.20)

- 3.2.4. Ofrece otras alternativas electrónicas de pago (paypal, clabe) (.20)
- 3.2.5. Se observa el logotipo de una empresa de pago-seguro (.20)
- 3.3. Se pueden completar servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina) (1 p.)
 - 3.3.1. Pagos de: (Tenencia, Predial, licencia auto, multas) 100% online (.20)
 - 3.3.2. El sitio brinda envío de documentos por correo postal (.20)
 - 3.3.3. El sitio brinda forma de obtener documentos ya pagados electrónicamente (.20)
 - 3.3.4. Envía mensajes de confirmación (por SMS o correo electrónico) (.20)
 - 3.3.5. Distingue con claridad servicios completos e incompletos en línea (.20)
- 3.4. Se puede personalizar el contenido del portal de forma más completa y detallada (1 p.)
 - 3.4.1. Se pueden elegir “elementos” para tener contenido autoseleccionado (.14)
 - 3.4.2. Se puede cambiar el tamaño de las letras (.14)
 - 3.4.3. Se pueden cambiar otros elementos de formato como colores, fondos, etc. (.14)
 - 3.4.4. Se pueden cambiar elementos en el index para discapacitados (.14)
 - 3.4.5. Al acceder el sitio “recuerda” quién es y presenta elementos personalizados (.14)
 - 3.4.6. Permite elegir información, datos y “guardarlos” en una parte del sitio (.14)
 - 3.4.7. El sitio se modifica de forma automática de acuerdo a la actividad del usuario (Ej. (“la página que creaste” o “recientemente visitados”) (.14)
- 3.5. El portal está organizado de acuerdo a las necesidades de la gente, no a la estructura gubernamental (Ej., establecer un negocio, obtener licencia de manejo, etc.) (1 p.)
 - 3.5.1. Presenta información ordenada como “Camino de vida” (.50)
 - 3.5.2. La clasificación de la información está de acuerdo a necesidades sociales (Ej. Matrimonio, defunción, trabajo, empresa, etc. (.50)
- 4. Integración

- 4.1. Existen portales verticales desarrollados por varias dependencias con funciones similares en diferentes niveles gubernamentales (Ej., seguridad pública estatal-municipal, etc.). (1 p.)
- 4.2. Estos portales verticales están diseñados de forma consistente y permiten observar cierto grado de integración vertical (virtual) entre las dependencias que participan en él. (1 p.)
- 4.3. Estos portales verticales contienen un punto único de pago de servicios. (1 p.)
- 4.4. Existen portales horizontales desarrollados por varias dependencias del mismo nivel gubernamental, pero con funciones diferentes (Ej., portal del Gob. estatal, amazon). (1 p.)
- 4.5. Estos portales horizontales están diseñados de forma consistente y permiten observar cierto grado de integración horizontal (virtual) entre las dependencias que participan en él. (1 p.)
- 4.6. Estos portales horizontales contienen un punto único de pago de servicios. (1 p.)
- 4.7. Existe un portal estatal único que ofrece todos los servicios tanto estatales como municipales a los ciudadanos. (1 p.)
- 4.8. Este portal permite observar una integración total (virtual) entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él. (1 p.)
- 4.9. Este portal contiene un punto único de pago de servicios, no importando que estos sean de diferentes dependencias gubernamentales y diferentes niveles de gobierno. (1 p.)
- 4.10. Comentarios: _____

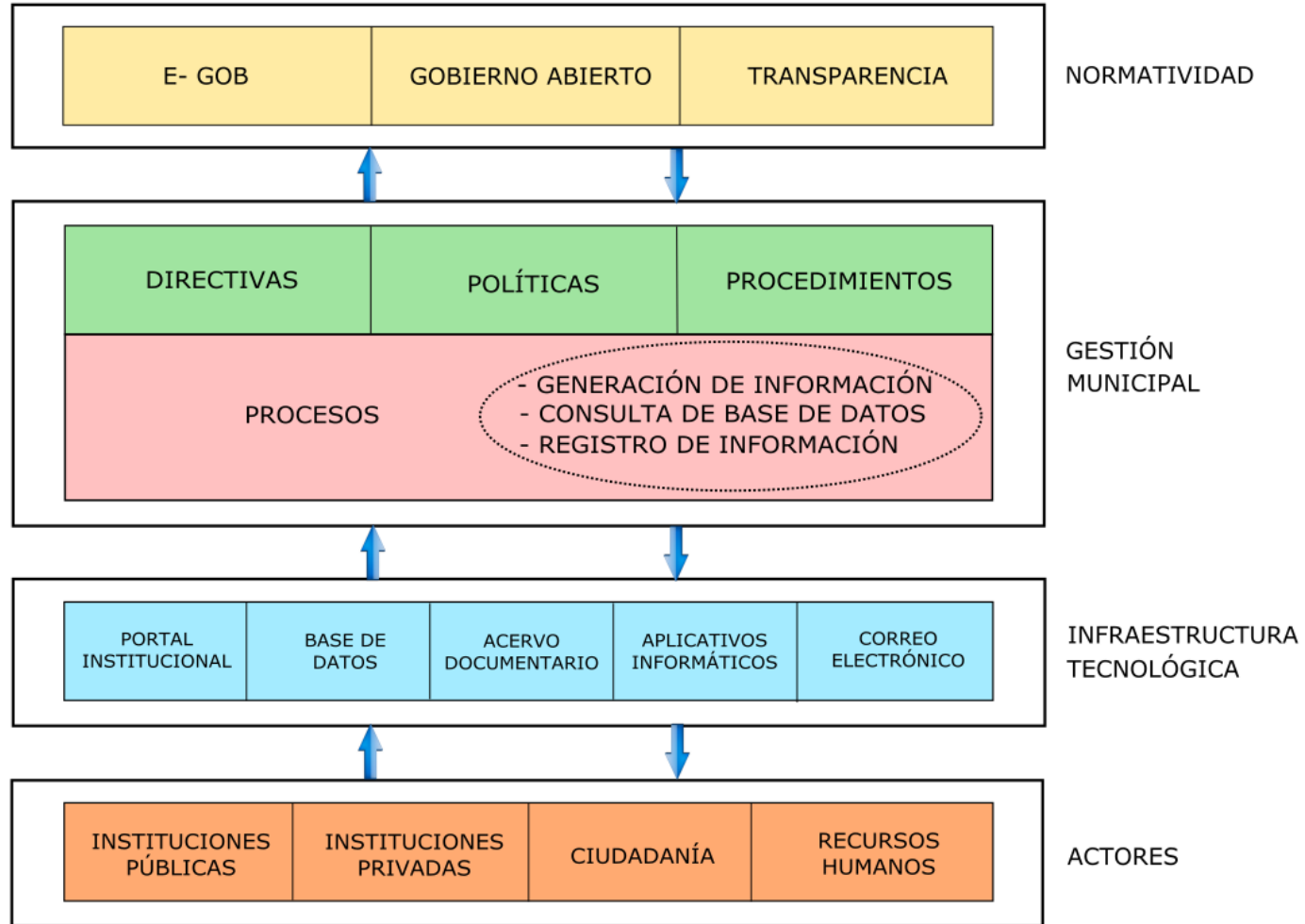
5. Participación Política

- 5.1. Opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley (1 p.)
 - 5.1.1. Existe(n) blog(s) sobre iniciativas o proyectos de leyes (.14)
 - 5.1.2. Existe(n) foro(s) sobre iniciativas o proyectos de leyes (.14)
 - 5.1.3. Existe(n) chat(s) sobre iniciativas o proyectos de leyes (.14)
 - 5.1.4. Se pueden mandar correos electrónicos para opinar sobre leyes (.14)
 - 5.1.5. Existe alguna otra forma de opinar sobre iniciativas o proyectos de leyes (.14)
 - 5.1.6. Permite interacción con funcionario responsable (email, foro,msn) (.14)

- 5.1.7. Se observa actividad en foros, blogs, o chat durante la última semana (.14)
- 5.2. Debate de proyectos o propuestas con funcionarios públicos. (1 p.)
 - 5.2.1. Existen foros temáticos por fechas y horas específicas (.25)
 - 5.2.2. Existen videos (Ej., flash) que expliquen propuestas o proyectos (.25)
 - 5.2.3. Existen blogs por propuestas o funcionarios públicos (.25)
 - 5.2.4. Existen medios de participación para discapacitados visuales o auditivos (.25)
- 5.3. Voto electrónico para aprobar o impugnar políticas públicas o iniciativas. (1 p.)
 - 5.3.1. Permite un referéndum en línea sobre temas o políticas públicas (.20)
 - 5.3.2. Se observa gráfica o porcentaje de tendencias sobre referéndum (.20)
 - 5.3.3. El referéndum tiene plazos y tiempos establecidos públicamente (.20)
 - 5.3.4. Se tiene un historial de los referendums que se han hecho en los últimos meses (.20)
 - 5.3.5. El historial contiene la(s) pregunta(s) y los resultados de cada referéndum (.20)
- 5.4. Voto electrónico, debate y opinión sobre asuntos públicos (1 p.)
 - 5.4.1. Existen encuestas en línea sobre temas o políticas públicas (.25)
 - 5.4.2. Existe espacio de voto electrónico, autenticado y privado (.25)
 - 5.4.3. Posibilidad de voto electrónico a través de SMS o telefónico (.25)
 - 5.4.4. Debate de asuntos públicos en línea (Funcionario-ciudadano) (.25)
- 5.5. Tiene otra forma de participar (1 p.)
 - 5.5.1. Existe posibilidad de crear redes sociales por ciudadanos (.166)
 - 5.5.2. Existe la posibilidad de crear comunidades dentro del portal (.166)
 - 5.5.3. Existe espacio en otro sitio (wikis, myspace) para que participen (.166)
 - 5.5.4. Permite que los ciudadanos generen blogs (.166)
 - 5.5.5. Permite que los ciudadanos generen foros (.166)
 - 5.5.6. Permite que los ciudadanos generen redes sociales (.166)

Fuente: Sandoval Almazán y Gil García (11).

Anexo 5: Modelo Propuesto



Anexo 6: Experto que recomienda implementación del modelo

Juan Joel Ipanaqué Trelles

Mg. Ing. de Sistemas

Email:joelipanaque@gmail.com

Sitio Web: www.joel.pe



Background académico

- Ingeniero de Sistemas inscrito y habilitado en el Colegio de Ingenieros con Registro N° 92920, cuenta con más de 15 años de experiencia en Tecnologías y Sistemas de Información.
- Magíster en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo.
- Perito de Colegio de Ingenieros del Perú desde agosto del 2013.
- Miembro activo del Instituto Nacional de Investigación Forense – (UNMSM INIF).
- Perito del Centro de Peritaje del Colegio de Ingenieros del Perú – CD Piura
- Miembro del REPEJ – Sullana – Piura.
- Funcionario responsable de Transparencia en la Municipalidad Provincial de Piura durante los años 2015-2016.
- Gerente de Tecnologías y Sistemas de Información de la Municipalidad Provincial de Piura en el año 2014.
- Actualmente brinda Asesoría y Consultoría Tecnológica a varias empresas de la provincia.

APARTAMENTOS DE INFORMES YA VALIDADOS EN EL TURNITIN :

Noticias del Perú y del M... Recibidos (2.163) - noes... Turnitin

Es seguro | https://www.turnitin.com/t_inbox.asp?r=24.5871144610291&svr=317&lang=es&aid=61533353

BANDEJA DE ENTRADA | ESTÁS VIENDO: TRABAJOS NUEVOS

Entregar archivo Informe de GradeMark | Editar la configuración del ejercicio | Correo electrónico sin remitentes

| AUTOR | TÍTULO | SIMILITUD | NOTA | RESPUESTA | ARCHIVO | Nº DEL TRABAJO | FECHA |
|-------------------------|---------------------------------------------|-----------|------|-----------|---------|----------------|-------------|
| Yuri Daniel Chuquico... | PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA GESTIÓN Y... | 0% | | | | 839814792 | 25-ago-2017 |
| Juan Jesus Gutierrez... | PROPUESTA DE UNA METODOLOGÍA DE EXTRACCI... | 0% | | | | 839816645 | 25-ago-2017 |
| Walter Miguel Odicio... | SOLUCIÓN HOLÍSTICA BASADA EN INTELIGENCI... | 0% | | | | 839816240 | 25-ago-2017 |
| Joseph Adrián Guaylu... | SOLUCIÓN HOLÍSTICA DE SEGURIDAD INFORMÁT... | 6% | | | | 839820862 | 25-ago-2017 |
| Miguel Abelardo Anca... | METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL D... | 9% | | | | 839814029 | 25-ago-2017 |
| Wendy Dominguez Oliv... | Modelo de continuidad de servicios de la... | 11% | | | | 839824746 | 25-ago-2017 |
| Kely Mayumi Campos Q... | MEJORA DEL PROCESO DE ENSEÑANZA, BASADO ... | 14% | | | | 840919264 | 29-ago-2017 |
| Elsa Eddith Alban Za... | GESTIÓN DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN BASA... | 16% | | | | 839871166 | 25-ago-2017 |
| Pedro Pablo Prieto M... | DESARROLLO DEL DOMINIO PLANEAR Y ORGANIZ... | 18% | | | | 839817813 | 25-ago-2017 |
| Michael Atarama Cruz | MODELO DE E- GOBIERNO PARA MEJORAR EL IN... | 20% | | | | 839820490 | 25-ago-2017 |
| Roberto Antonio Pant... | Modelo sistémico para la implementación ... | 20% | | | | 839823754 | 25-ago-2017 |

Noticias del Perú y del M... Recibidos (2.163) - noes... Turnitin

Es seguro | https://www.turnitin.com/t_inbox.asp?r=14.2336218781281&svr=301&lang=es&aid=62051090

Noe Gregorio SILVA ZELADA | Información del usuario | Mensajes | Instructor | Español | Sugerencias | Ayuda | Cerrar sesión

turnitin

Ejercicios Estudiantes Boletín de notas Bibliotecas Calendario Discusión Preferencias

ESTÁS VIENDO: INICIO > TALLER COCURRECULAR DE MAESTRIA EN INGENIERIA DE SISTEMAS PIURA -2 > TESIS PENDIENTES PIURA

No se pueden añadir o editar ejercicios, entregas o estudiantes a esta clase porque ésta ha caducado y es sólo de lectura. Si quieres modificar la fecha de caducidad de esta clase, vuelve a la página de inicio de tu profesor y haz clic en el botón "editar" de esta clase.

Acerca de esta página
Esta es la bandeja de entrada de tus ejercicios. Para ver un trabajo, haz clic en el título del trabajo. Para ver un Reporte de Originalidad, haz clic en el icono del Reporte de Originalidad del trabajo en la columna de similitud. Un icono en el que no puedes hacer clic, indicará que el Reporte de Originalidad aún no se ha generado.

TESIS PENDIENTES PIURA

BANDEJA DE ENTRADA | ESTÁS VIENDO: TRABAJOS NUEVOS

Entregar archivo Informe de GradeMark | Editar la configuración del ejercicio | Correo electrónico sin remitentes

| AUTOR | TÍTULO | SIMILITUD | NOTA | RESPUESTA | ARCHIVO | Nº DEL TRABAJO | FECHA |
|-------------------------|---------------------------------------------|-----------|------|-----------|---------|----------------|--------------|
| Ricardo Edwin More R... | METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS IN... | 12% | | | | 845509004 | 11-sept-2017 |
| Jennifer Denisse Sul... | PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA REALIZACI... | 14% | | | | 845507903 | 11-sept-2017 |

12:29 20/09/2017