



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Modelo de gobierno inteligente para la gestión pública innovadora de la
Municipalidad Distrital de Taurija - Pataz, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Salazar Acosta, Ingrid Nathalí (ORCID: 0000-0002-9823-8118)

ASESOR:

Dr. Sandoval Ríos José Elías (ORCID: 0000-0002-3453-1091)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios:

Por haberme dado la vida, salud y por estar conmigo siempre siendo mi guía en cada paso que doy, cuidándome, dándome fortaleza para continuar y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi Familia:

*Por ser los principales vínculos en mi vida, por darme palabras de aliento para poder continuar por este sendero, a mi madre, **Violeta Acosta Lozano** por su amor incondicional, paciencia, por ser un incentivo en mi vida para lograr uno de mis muchas metas, eternamente gracias.*

Ingrid Nathalí

Agradecimiento

A la Municipalidad Distrital de Taurija, por haberme permitido obtener la información necesaria, para realizar mi tesis.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo, y tener la oportunidad de conocer profesionales con experiencia y capacidad.

Un agradecimiento especial al Dr. José Elías Sandoval Ríos, docente investigador del Programa de Maestría en Gestión Pública y asesor metodólogo de la presente tesis,

A mi madre Violeta Acosta Lozano, por siempre ser mi fortaleza, motor y motivo, quien es el pilar principal para no desfallecer y cumplir mis objetivos.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística	14
3.3 Escenario de estudio	18
3.4 Participantes	19
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.6 Procedimiento	21
3.7 Rigor científico	22
3.8 Método de análisis de datos	23
3.9 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	24
4.1 Resultados	24
4.2 Discusión	35
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	43

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Desarrollo urbano rural del Distrito de Taurija.....	45
Figura 2 Municipalidad Distrital de Taurija	45

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo desarrollar un modelo de gobierno inteligente para mejorar la innovación de la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Taurija - Pataz, en el año 2021, la creación de un modelo de gobierno inteligente basado en el uso de herramientas tecnológicas para contribuir a la mejora de la gestión pública en la Municipalidad, con un enfoque de innovación. Este trabajo fue desarrollado siguiendo el modelo de gobierno inteligente que plantea la UA Smart University en España; también, incluyó el aporte de las normas regulatorias como el DS N° 004-2013-PCM, el DL N° 1412, la Ley N° 27927 y la Ley Orgánica de Municipalidades. El tipo de investigación fue aplicada, con enfoque cualitativo y diseño de estudio de caso. Los resultados obtenidos fueron: buscar transparencia en las operaciones de concesión y diseño de proyectos liderados por la Municipalidad; se buscó ampliar la buena relación de la municipalidad con la población y el empresariado en el contexto de un e-Government activo; se buscó dar facilidad en la relación con la ciudadanía y la gestión municipal en el contexto de una e-Administración y se proporcionó acceso abierto a los datos de la municipalidad fomentando transparencia al ciudadano.

Palabras clave: *Modelo, Gobierno inteligente, Gestión pública, Innovación, Municipalidad.*

Abstract

The present research entitled "Smart Government Model for the Innovative Public Management of the District Municipality of Taurija - Patatz, 2021" consisted in the creation of a government model based on the use of modern technological tools to contribute to the improvement of the public management of the Municipality with an innovation approach. This work was developed following the smart government model proposed by the UA Smart University in Spain; also, it included the contribution of regulatory norms such as the DS N° 004-2013-PCM, the DL N° 1412, the Law N° 27927 and the Organic Law of Municipalities. The type of research was applied, with a qualitative approach, oriented to understanding and the research design was a case study. The results obtained were: seeking transparency in the concession operations and design of projects led by the Municipality; seeking to expand the good relationship of the municipality with the population and the business community in the context of an active e-Government; seeking to facilitate the relationship with the citizens and the municipal management in the context of an e-Administration and providing open access to the municipality's data, promoting transparency to the citizen.

Keywords: *Model, Smart Government, Public Management, Innovation, Municipality.*

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación tuvo como motivo principal la elaboración de una propuesta para desarrollar un modelo de gobierno inteligente para la municipalidad donde estuve laborando como Gerente Municipal, pues esto representa un modelo de gobernanza caracterizado por el uso intensivo e inteligente de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), por la maximización de los resultados positivos asociados a un gobierno abierto y donde, además, se incorporan otros elementos de forma generalizada, como la interoperabilidad o la innovación abierta permitiendo que, para la resolución de problemas, se debe gestionar efectivamente la administración pública con bienes y recursos limitados, donde deben colaborar nuevos actores como la ciudadanía, junto con otros como la industria o la academia.

En el **ámbito internacional**, por efectos de la globalización y las tecnologías de información y comunicación (TIC), los gobiernos de los diferentes países del mundo se inter relacionan en todos los aspectos, economía, social, religión, comercio, comunicaciones, entre otros, de tal manera que los servicios se optimizan mejorando la calidad de vida de la sociedad en su conjunto. Por ello, un gobierno inteligente resulta ser un elemento principal para desarrollar a una ciudad inteligente, ya que de esta manera va a promover la incorporación de las TI en la ciudad, lo que contribuirá al beneficio de todos los ciudadanos, tal como lo están haciendo algunos países desarrollados en el mundo y en américa latina teniendo Brasil, Chile, México, Colombia, Puerto Rico entre otros.

Según la UA Smart University (2019), hoy en día se está presentando un cambio muy importante en la cuestión de gobiernos en este siglo XXI y trata sobre la transparencia que llevan a cabo en su gobierno. Como se sabe, si hay alguien que son los últimos en actualizarse en cuanto a las nuevas tecnologías implementadas son los mismos administradores de estos gobiernos, quienes están encargados principalmente en dirigir y gestionar el trabajo para el buen funcionamiento de las ciudades. Por ello entendemos que, un gobierno inteligente resulta ser un elemento principal para desarrollar a una ciudad inteligente, ya que de esta manera va a promover la incorporación de las TIC en la ciudad, lo que contribuirá al beneficio de todos los ciudadanos.

El uso e incorporación de las TI viene haciendo más fácil las gestiones a los ciudadanos, que hasta hace poco era un gasto de tiempo. Estos servicios ofrecidos por un gobierno inteligente, se ve como herramientas de información, gestión y accesibilidad que ayudaría a incrementar la calidad de las personas y ciudadanía en general. Para Ramón (2016), gobierno inteligente no es una frase contradictoria, que, si existen infinidad de cosas inteligentes como, los coches, los zapatos, los edificios, no es descabellado pedir que exista también un gobierno inteligente. Andrea di Maio (2018), afirma que un gobierno inteligente tiene como esencia el uso de todas estas tecnologías accesibles que servirán para romper todos los límites actuales. Estas fronteras son los niveles de administración, procesos, tecnologías, entre ciudadano y empleado, entre proveedores y administración.

En el **ámbito nacional**, el estudio de las tecnologías utilizadas en la administración pública peruana, no es relativamente nueva, Aun así, si resulta ser una materia de estudio que está creciendo más y más en los últimos años, y esto es lo que genera un importante debate. Según Gil (2019), ahora, tenemos que el interés compartido por los estudiosos de la sociedad donde se comparte con algunos prejuicios sobre el impacto de las TIC; además, la importancia del gobierno digital peruano se está llamando un nuevo cambio. las transformaciones más recientes de los países en desarrollo se rebelan contra una nueva ola de proliferación tecnológica, cuyos efectos aún no se han anunciado, pero podrían ser reveladoras.

En nuestro país se adolece de esta modernidad y solamente se han creado normas legales de gobierno electrónico y de gobierno abierto mediante el DS N° 004-2013-PCM (2013), el mismo que establece que el gobierno electrónico es de necesidad para todas las organizaciones públicas del estado a fin de mejorar la atención del servicio a los usuarios. Sin embargo, es evidente que en los gobiernos regionales y locales aún no se han implementado el gobierno electrónico de tal manera que los usuarios siguen formando colas por sus expedientes por conocer los procesos de gestión y administrativos que realiza, lo que conlleva al atraso de la gestión y continuar con los trámites burocráticos históricos, debido a la deficiencia del servicio en todos sus aspectos, asimismo es una pérdida de tiempo, dinero y malestar hacia los usuarios quienes van a realizar tramite aluno.

Para Minsait (2021) afirma que, se desconoce del gobierno inteligente que debe de ser imperativo para reactivar los servicios de la gestión pública. En los últimos años, no solo cambio los desafíos de escala, naturaleza y tamaño del gobierno digital peruano han cambiado, sino que muchos de los desafíos de larga data permanecen. A través de la Secretaría de digital de la presidencia, el gobierno aborda los problemas sociales de la sociedad y responde desarrollando tácticas relacionadas al uso de medios de comunicación modernos a través de medios innovadores. Ahora se propone utilizar el término gobierno inteligente como una teoría y un marco conceptual para identificar y explorar en varios aspectos del sistema digital en el plano regional y estatal.

Según Fundación CiGob (2017), la buena gobernanza es una idea que asume o puede asumir muchas facetas diferentes y nuevas formas que los sistemas digitales han adoptado tradicionalmente. Contrario a la opinión de si es gobierno intelectual o no, muchas agencias gubernamentales ya tienen inteligencia, y este es el esfuerzo actual para enfatizar la necesidad de mantener un fuerte grado, territorio e "inteligencia". Por lo tanto, la ciudadanía y el gobierno están trabajando diligentemente en desarrollos que pueden ser llevados a cabo por diferentes regiones y sectores o parte de diferentes políticas públicas orientadas a una mejor contribución de la toma de decisiones en las entidades públicas.

De otra parte, Murgueitio y Hernán (2020) afirman que, la innovación es el desarrollo de productos y procesos sobre la base de mejores prácticas. Después de un proyectos o modelo con innovación, se requiere crear valor, una mayor repercusión social y una cuota de creatividad. Esta definición incluye a la parte de la población que debe ser llamada a innovar para desarrollar procesos creativos y productos en constante mejora continua. En tal sentido, innovar en el sector público es proporcionar al ciudadano nuevos medios de interacción con el Estado para que obtenga toda la información pública que necesite y participe más intensamente en los procesos democráticos de decisión soberana sobre los mecanismos de mejora y fortalecimiento.

En el **ámbito regional**, la crisis sanitaria del COVID-19, ha generado desafíos que nos conducen a un proceso de transformación digital sobre la base de la innovación a fin de canalizar las oportunidades de entornos riesgosos, mucha

incertidumbre, y la minimización de su impacto. Para Arcasi (2021) las catástrofes exigen que la gestión de las entidades públicas de nuestra Región La Libertad en unas nuevas coordenadas y el desafío es mucho mayor para poder enfrentar las necesidades de emergencia sanitaria de cada poblador y ciudadano que enfrenta esta pandemia sin mayores armas y limitado por una burocracia que se vuelve insensible y a veces opuesto a los derechos del poblador que la ley tanto pregona. En este sentido, la provincia de Pataz tiene un municipio distrital en Taurija. Es un gobierno local que nace de la voluntad del pueblo, de acuerdo con la ley electoral aplicable.

Según Distrito .PE (2021) Taurija tiene rango de ley popular, tiene plenas facultades para lograr sus fines con independencia económica y gobernabilidad en materia de poder y legislación y disposiciones que rigen las actividades y la gestión del país. Esta municipalidad ejerce su competencia en el ámbito del distrito de Taurija y sus anexos en materias municipales, de acuerdo a las normas legales vigentes sobre su creación y demarcación territorial. Este municipio enfrenta ahora la necesidad de convertirse en gobierno inteligente donde la inversión en TIC demuestra la necesidad de lograr la innovación en su gestión pública, pero los mecanismos que conducen a estos resultados también deben crear un valor público que sea relevante para la sociedad y los ciudadanos directamente.

Por tanto, el uso de las TIC en la administración de los gobiernos locales en Taurija debe estar siempre en el centro de las necesidades de los ciudadanos o en cierto sentido, la gestión estratégica significa abrirse al público en general e integrar el conocimiento, una división de la comunidad para abordar los problemas sociales que lo afectaron. Por todo lo manifestado, se tiene la siguiente **formulación del problema**: ¿De qué manera un modelo de gobierno inteligente contribuye a la gestión pública innovadora de la Municipalidad Distrital de Taurija - Pataz, en el año 2021?

En lo que respecta a la **justificación de la investigación**, se tiene: *Conveniencia*, porque las municipalidades de la Provincia de Pataz podrán recopilar los datos reales de todas las incidencias en la ciudad; *Relevancia social*, porque la gestión pública con innovación requiere el compromiso de los directivos de la Municipalidad y la participación de los ciudadanos; *Implicancia práctica*, porque

permite tener la oportunidad de incorporar la innovación tecnológica en pro de la efectividad gestión pública municipal; *Valor teórico*, porque permitirá conocer el marco teórico, marco conceptual, marco legal por implementar modelos de gobierno inteligente en su gestión administrativa y *Utilidad metodológica*, porque ha permitido elaborar herramientas, instrumentos que han hecho posible la recopilación, análisis e interpretación crítica las organizaciones públicas del país.

El **objetivo general** de la investigación fue el siguiente: desarrollar un modelo de gobierno inteligente para la gestión pública innovadora de la Municipalidad Distrital de Taurija - Pataz, en el año 2021.

En cuanto a los **objetivos específicos** de la investigación se tuvo:

OE: 1. Proveer transparencia a las operaciones de concesión y diseño de proyectos liderados por la Municipalidad.

OE: 2. Fortalecer la relación de la municipalidad con la población y el empresariado en el contexto de un e-Government activo.

OE: 3. Promover la relación con la ciudadanía y la gestión municipal ofreciendo un acceso en línea a la información básica municipal en el contexto de una e-Administración.

OE: 4. Proporcionar acceso abierto a los datos de la municipalidad de forma sencilla y libre creando servicios de valor en el ciudadano.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se citan algunos antecedentes (artículos científicos y tesis) desarrollados en el ámbito internacional, nacional y local como sigue:

Moreno (2016) en su artículo sobre procesos de gestión pública innovadora en los módulos de atención a migrantes en Baja California - México, sostiene que, hay dos casos en los cuales se observa una alianza estratégica que incorpora la sociedad civil y el gobierno de turno, todo ello en pro de generar soluciones a las demandas comunitarias. El objetivo fue establecer el grado de experiencia de la oficina de inmigración en Mexicali y el estudio del programa de atención ciudadana migrante expulsada desde los Estados Unidos. El resultado fue que, son claros ejemplos de una gestión pública basada en la innovación.

Criado y Gil (2015) en su artículo sobre gobierno electrónico, gestión y políticas públicas actual y tendencias futuras - América Latina, afirman que, en su afán de generar reformas del e-Government con respecto a la administración pública, se proporciona información actualizada sobre nuestra región latinoamericana haciendo hincapié en las temáticas del impacto de gobierno electrónico en la gestión de las entidades públicas; asimismo, se considera el desarrollo de estrategias formuladas por los directivos y funcionarios públicos. El resultado fue que hay una prioridad por conectar la gestión pública con los procesos de innovación tecnológica.

Maestre y Nieto (2015) en su artículo sobre factores clave en la gestión de TIC para sistemas de gobierno inteligente - Colombia, indican que, el reto actual de las poblaciones es contar con un sistema de gobierno público innovador. En este sentido, el desafío consiste en formular nuevas estrategias de conectividad y comunicación pensando en la ciudadanía, fomentando en todo momento el empleo de las TIC generando una oferta de valor en los servicios brindados a la población, mejorando la confianza y la efectividad del estado en su rol de facilitador de un gobierno inteligente. El resultado fue la identificación de factores claves de éxito como innovación tecnológica y decisiones inteligentes en base al uso de indicadores claves de gestión.

Criado (2016) en su artículo sobre las administraciones públicas en la era del gobierno abierto para un cambio de paradigma en la gestión pública - España, afirma que, es imprescindible que exista un cambio en el chip de los funcionarios públicos para poder adoptar estrategias abiertas de acceso libre a la información apoyados con la tecnología digital, la participación de la población y la generación de bases de conocimiento en el aparato público. El resultado fue la presencia de la transformación tecnológica en el sector público y su prospección al futuro.

Ángel (2018) en su artículo sobre gobierno abierto y ciudades inteligentes más allá de los actuales modelos de gobernanza - Argentina, sostiene que, la puesta en práctica de directrices públicas de un gobierno con fácil acceso a la data pública y la capacidad de dotar de inteligencia a la población es un modelo que se propaga a nivel mundial. La necesidad de la gestión pública de disponer de TIC en sus actividades y funciones son propios de una gestión moderna del aparato público. El resultado fue que, debería fomentarse una mayor participación de las organizaciones del estado en la aceptación de los modelos de gobierno digital y su implicancia en la gestión de políticas públicas.

Sánchez y García (2015) en su artículo sobre gobierno y participación ciudadana en el nuevo modelo de ciudad - España, en su artículo afirman que, uno de los principales actores de las ciudades inteligentes son los residentes urbanos, no solo como consumidores de servicios urbanos y fuentes de información sobre las ciudades, sino también como participantes en la gobernanza urbana. Desde esta perspectiva, el desarrollo urbano es una oportunidad para acercar los gobiernos a las personas y, como resultado, potenciar su capacidad secundaria para incidir en la toma de decisiones que respecto al futuro de sus ciudades. El gobierno peruano debe trabajar con la industria de las TIC para desarrollar una hoja de ruta para las ciudades inteligentes, incluida la mejora de los servicios públicos, la transición a una economía digital e incluso la participación de los ciudadanos.

Narrea (2017) en su tesis sobre los factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú realizado en la Pontificia Universidad Católica del Perú, sostiene que, las herramientas gubernamentales se han convertido en la actualidad en instrumentos importantes de gestión, debido a los avances tecnológicos, para facilitar el otorgamiento de servicios de carácter

público en aspectos de tiempo, acceso y mejora en la práctica. Además, son herramientas importantes para desarrollar el liderazgo. Se sabe poco sobre el actual marco de políticas de gobierno electrónico, pero recientemente ha sido posible desarrollar directrices de políticas que describen claramente el uso de las TIC. El resultado fue que, se confirma la evolución política del gobierno electrónico.

Esponda (2019) en su tesis sobre sociedad innovadora y ciudad inteligente en el distrito de San Isidro realizado en la Universidad Ricardo Palma, afirma que, en el nuevo marco de desarrollo urbano, las poblaciones están altamente capacitadas para mejorar la vida de los ciudadanos, ayudar los servicios urbanos, promover el desarrollo económico regional y fomentar pautas actualizadas para la competencia urbana. Se está desarrollando estrategias basadas en la innovación y asociadas con nuevos conocimientos, nuevas bases, nuevos servicios y la capacidad de crear nuevos productos, brindando a quienes pueden permitirse un mayor nivel de competencia. El resultado fue permitir un cambio global hacia la cuarta revolución industrial, que pronto tendría una repercusión en el desarrollo urbano. De esta forma, las nuevas soluciones ciudadanas, como las ciudades inteligentes, abrirían un camino y fomentarían los productos urbanos sostenibles.

Fernández (2020) en su tesis sobre gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones realizado en la Universidad César Vallejo, menciona que, cuando se trata de desarrollo, tanto externa como internamente, no hay diferencia en el conocimiento que hace el personal de campo. Si determinamos que no existe diferencia en el nivel de formación en e-Government entre Contabilidad, Finanzas e Instituciones de los Jurado Electoral Nacional. El resultado fue que, la prueba de Kruskal-Wallis arrojan un nivel de significancia de 0,782, con resultados muy por encima de $\alpha = 0,05$. Elevado; por tanto, se rechazó la suposición del investigador.

Bocanegra (2018) en su tesis sobre la innovación en la gestión eficiente de la Municipalidad de Laredo realizado en la Universidad Particular Antenor Orrego, indica que, en las últimas décadas, el término innovación se ha vuelto tan importante en todo el mundo que se ha convertido en prioridad. Hoy en día, la gestión exitosa implica la creación de una cultura que interactúa directamente con las personas creativas. Esto permite a la organización identificar los elementos clave (internos y externos) que definen una buena planificación para una buena

gestión. De esta forma, la ciudadanía puede participar activamente en la creación de propuestas creativas para un mejor contexto de gestión, que a su vez conduce al desarrollo ciudadano. Para ello, comprender la innovación en todos los campos (técnico, político, estratégico), es vital identificar los factores necesarios para desarrollar soluciones innovadoras para las áreas urbanas y brindar soluciones a las necesidades locales.

Las **bases teóricas** del presente trabajo fueron las siguientes:

Gobierno inteligente, un modelo de liderazgo que introduce el uso pleno de las TIC, maximiza los efectos positivos de la apertura del gobierno e integra otros factores como la interacción y la capacidad innovadora (Rubel, 2017). Desde la perspectiva técnica, e incluso fuera de la gestión técnica, todo lo anterior se refiere al principio de “interacción” en todos los niveles. Desde un punto de vista social y político, esto significa incorporar nuevas características (como la apertura) por parte de nuevos partidos como la ciudadanía para abordar los problemas que enfrenta el gobierno por falta de recursos (Sol, 2016). En cuanto a sus características, se puede citar las siguientes: es explícito para resolver problemas y aprovechar oportunidades; lo único que no cambia es el cambio, y la fuerza más importante es el compromiso, para saber escuchar las necesidades y expectativas de los ciudadanos (OGP, 2016).

Está equipado con un dispositivo de medición para ajustar la dirección de operación; el conflicto está motivado políticamente, pero el conflicto es a menudo el resultado de descuidar un problema debido a la inactividad o al comportamiento inapropiado, y la solución proviene de la habilidad y no de los expertos en su escritorio (Dubrin, 2018). Asimismo, en lo que respecta a la transición para llegar de un gobierno abierto a un gobierno inteligente se debe tener en cuenta que, no corresponde a un cambio radical de ir de una etapa a otra, todo lo contrario, es transversal en su proceso de maduración política (CEPAL, 2017). Este proceso de toma de decisiones no ha cambiado las intenciones del gobierno, pues continúa creando valor y la conciencia pública, la influencia y la estructura social son claves (Bartenberger & Grubmüller, 2016).

Sin embargo, lo que ha cambiado son las herramientas disponibles para lograr este objetivo de la mejor manera posible. Hoy, la tecnología es la forma en

que podemos avanzar hacia nuestras metas, donde entran en juego las estrategias que debemos seguir para lograrlas (Sarmiento, 2017). En cuanto a las fases de modernización son los siguientes: en relación con la Burocracia, la adopción de tecnología en el gobierno, la gestión del gobierno electrónico se centra en la autogestión y la integración de la tecnología para mejorarla (Jiménez, 2015, págs. 12-16).

Gobierno electrónico, esta tecnología permite muchas aplicaciones de estos métodos a través de canales electrónicos que permiten la interacción con la ciudadanía, promueven la integración externa y el liderazgo (ONGEI, 2013) . Se tiene la importancia de los principios de participación, cooperación y transparencia como elementos primordiales; gobierno abierto, se logra el sistema de gobierno y la parte inteligente del gobierno, la última parte del gobierno inteligente, puede lograr el principio de interacción y el uso de la tecnología en el back office (Harsh & Nikhil, 2016)

Gestión pública, la implementación de las políticas gubernamentales; es decir, a la implementación de los recursos estatales para promover el crecimiento sostenible y los beneficios sociales de las personas (SGP, 2015). También, se denomina administración pública a las actividades universitarias que capacitan a los profesionales en los principios, herramientas y actividades relacionadas con la política pública nacional (Bastidas & Pisconte, 2014). Los principios de gestión y administración no son los mismos, pero muchos pueden utilizarlos como analogías. La diferencia entre los dos es que, la primera palabra se refiere al conocimiento y la comprensión, mientras que otros términos suelen utilizar el mismo significado y aplicación (López, 2018).

El estudio de la administración pública tiene como objetivo desarrollar formas de mejorar la sociedad, eliminar las leyes que obstaculizan la vida económica y social, aumentar la demanda y reemplazar las viejas por nuevas reformas, todo esto a fin de construir un sistema más eficiente, menos corrupto y más democrático (INA, 2014). En lo que respecta a su importancia, se podría decir que, la gestión pública es fundamental para desarrollar una sociedad mucho más justa y más alegre. El papel del Estado, ha sido fuente de un debate duradero entre quienes prefieren menos participación (liberales) y quienes prefieren una participación plena

(intermediarios) en lo que refiere a asuntos económicos y sociales (Olarieta, 2016). En la vida cotidiana, esto requiere responsabilidad, justicia y un sistema democrático, que siempre garantice una mejora de los principios y valores éticos de la vida (Concepto.de, 2021).

Por otro lado, dentro de sus funciones, se tiene que, la función principal del gobierno es utilizar oficinas gubernamentales u organismos e instituciones que conectan al país para garantizar el cumplimiento, asegurar un sistema de gobernabilidad y relaciones efectivas que preserve el orden interno nacional y mantenga el sistema social, político y civil (Jiménez & Ramírez, 2018). Finalmente, podemos citar algunas características de la gestión pública como sigue: debe perseguirse, al igual que ocurre con la gestión privada, un determinado nivel de efectividad en la administración de los recursos; actuación y distribución responsable de dichos recursos, ya que a menudo las organizaciones públicas no solamente cumplen con criterios económicos estrictos sino también con motivaciones sociopolíticas (EIP, 2019).

En algunos casos debe contar con un principio de competitividad. Si bien las instituciones públicas habitualmente no actúan en mercados ni tienen competidores, múltiples casos de empresas públicas tienen un perfil de competidor, con empresas trabajando en mercados frente a alternativas del sector privado; la satisfacción de los deseos y requerimientos de los ciudadanos es su misión principal, así como fomentar mejores condiciones de desarrollo y la defensa de sus intereses; del mismo modo que en el punto anterior, los intereses de la ciudadanía también deben reforzarse por medio del crecimiento económico (Quiroa, 2020). Las organizaciones públicas deben permitir y facilitar la mejora del bienestar y el desarrollo con su actuación (Sánchez J. , 2020, págs. 35-50).

Gestión pública innovadora la OCDE conceptualiza a la innovación como la puesta en práctica de ideas creativas, conjunto de actividades orientadas a lograr nuevas formas de realizar las actividades del sector público (OCDE, 2011). Esta definición abarca al sector público a quien debe llamarse cada vez más a la creatividad, a la generación de nuevos procesos, servicios y productos cada vez ser más eficientes (Gil, 2019, págs. 25-30).

Municipalidad distrital como organizaciones sujetas a la legislación nacional y tienen legitimidad y patrimonio legal (MLOAM-CGR, 2015). Su objetivo principal es permitir el cumplimiento de los deseos principales de la población asegurando su compromiso de participar en la mejora de su situación social, en su economía y su cultura. Los municipios provinciales y de distrito son entidades gubernamentales que promueven el desarrollo regional con su estatus legal de derecho público y su alta performance para lograr sus objetivos (Guerra, 2009). Las entidades locales cuentan con autonomía económica, política y administrativa en materia de poder. En lo que respecta a su función, se puede decir que, los distritos representan el medio ambiente y promueven la prestación de servicios del gobierno local y promueven una mejor membresía, sostenibilidad y armonía (Definicion.de, 2015).

Los municipios poseen funciones de exclusión (privativas) y de compartición (traspasadas). En lo que respecta a las funciones de exclusión se tiene: desarrollar, aceptar y cambiar el plan de desarrollo comunitario; elaborar el plan de control comunitario; fomentar el desarrollo de la comunidad; normar el transporte y tránsito público y direccionar la construcción y urbanización de la ciudad o poblado (MEF, 2020). En lo que respecta a su importancia, el municipio es un organismo descentralizado de la gestión pública, está en constante interacción con la población y pretende atender las necesidades más prioritarias de la comunidad. Además, presenta la responsabilidad de impulsar el desarrollo de la comuna a través de políticas públicas y mejores servicios que emanan desde el gobierno central (Puentes UC, 2019, págs. 12-18).

Normas regulatorias, como es el caso del:

Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la política nacional de modernización administrativa. La política nacional de modernización administrativa hasta el 2021 es un componente importante en el proceso de modernización del régimen peruano. Proporciona una visión, principios y orientación para una acción coherente y eficaz del sector público en los asuntos públicos y el desarrollo nacional. El objetivo general de la política de modernización es orientar, aclarar y facilitar el proceso de modernización hacia el control abierto de todas las instituciones estatales y traer resultados positivos para el bienestar y desarrollo del Estado y sus ciudadanos (DS-004-2013-PCM, 2013).

Decreto Legislativo N° 1412, ley para la gestión de datos, servicios, arquitectura digital, interacción, seguridad informática, legislación, con el objetivo de establecer un sistema de gestión digital gubernamental para administrar eficazmente los datos y las tecnologías digitales en el proceso de legitimación de la digitalización, nivel legales y gobierno con fines de lucro (DL-1412-2018-PCM, 2018).

Ley N° 27927, ley que promueve la transparencia de las prácticas gubernamentales y los principios de acceso a los datos. La información para agencias gubernamentales, incluidas sugerencias e información de contacto, organizaciones, horarios y métodos, generalmente se proporciona para obtener sus bienes y servicios (L-27927-2003-CRP, 2003).

Ley Orgánica de Municipalidades, se refiere a la ley N° 27972, en primer artículo dedicado al gobierno local, descubrió que el gobierno local es una fuente de instituciones nacionales y un medio directo de integrar el medio ambiente en los servicios públicos para crear controles y gestión de las partes interesadas (LOM-27972-2003-CRP, 2003)

El *paradigma de investigación* que se aplicó en esta tesis fue Interpretativa; desde el enfoque ontológico, porque fue todo desarrollado en su contexto natural; desde el enfoque epistemológico, se obtuvo información con los participantes internos y externos a la entidad edil; desde el enfoque metodológico, es experimental modificada porque es un estudio cualitativo, pero considera aspectos de confiabilidad y validación por expertos en la materia.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

- **Tipo de Investigación.**

- De acuerdo a la orientación o finalidad:

Aplicada, porque tiene por objeto encontrar una solución a un problema inmediato al que se enfrenta una sociedad o una organización industrial o empresarial (Calderon & Alzamora, 2015).

- De acuerdo a la técnica de contrastación:

Orientada a la comprensión, porque se enfoca en comprender o explicar el comportamiento de un grupo, un fenómeno, un hecho o un tema (Calderon & Alzamora, 2015).

- De acuerdo a su paradigma:

Cualitativa porque emplea un conjunto de técnicas de investigación para lograr una visión general del comportamiento y percepción de las personas sobre un tema en particular (Calderon & Alzamora, 2015).

- **Diseño de Investigación**

Estudio de caso, porque examina profunda e intensivamente diversos aspectos de un mismo fenómeno permitiendo extraer conclusiones de carácter formativo (Calderon & Alzamora, 2015).

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística

Según la UA Smart University (2019) en lo que respecta a la variable de gobierno inteligente ha identificado un conjunto de categorías y subcategorías que se encuentran representados por los siguientes elementos:

- **Categorías**

- Categoría 1: Transparencia.

Transparencia es poner, a disposición del público en general, la información sobre las actuaciones de la administración, de manera permanente, comprensible, completa y oportuna.

- Categoría 2: Gobierno.

Gobierno es la autoridad gobernante de una unidad política, que tiene por objeto tanto dirigir, controlar y administrar las instituciones del Estado, como regular una sociedad política y ejercer autoridad.

- Categoría 3: Gestión.

Gestión es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso, esto puede ser empresarial o personal, lo que incluye la preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar en el comercio.

- Categoría 4: Información.

Información es el nombre por el que se conoce un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

- **Subcategorías**

- Categoría 1: Transparencia

Comprende las siguientes subcategorías:

- Subcategoría 1.1: Administración remota.

Se refiere a la capacidad de realizar una administración remota.

- Subcategoría 1.2: Participación ciudadana.

Se refiere a la capacidad de la ciudadanía de participar en voto electrónico y foros de debate por medios electrónicos.

- Subcategoría 1.3: Control de recursos.

Se refiere a la capacidad de tener un mejor control de recursos y bienes públicos con la disposición de las tecnologías de la información.

- Categoría 2: Gobierno

Comprende las siguientes subcategorías:

- Subcategoría 2.1: Relación con el ciudadano.

Se refiere a la capacidad de la Institución de proveer una buena relación con el ciudadano a través de medios electrónicos.

- Subcategoría 2.2: Interconexión urbana y rural.

Se refiere a la capacidad de una adecuada interconexión a Internet urbana y rural.

- Subcategoría 2.3: Servicios TI.

Se refiere al mejor del uso de los servicios de tecnologías de la información en la institución.

- Categoría 3: Gestión

Comprende las siguientes subcategorías:

- Subcategoría 3.1: Trámites en línea.

Se refiere al mejor uso del servicio de trámites administrativos en línea utilizando Internet.

- Subcategoría 3.2: Firma electrónica.

Se refiere a la posibilidad de usar una firma electrónica para la digitalización de documentos.

- Subcategoría 3.3: Administración innovadora.

Se refiere a la cuota de innovación para hacer un mejor uso de Internet.

- Categoría 4: Información

Comprende las siguientes subcategorías:

- Subcategoría 4.1: Datos abiertos.

Se refiere a la provisión de información sin restricciones de acceso.

- Subcategoría 4.2: Valor agregado.

Se refiere al uso de información de calidad (confidencial, integral y disponible).

- Subcategoría 4.3: Toma de decisiones.

Se refiere a mejorar el proceso de toma de decisiones inteligentes basado en indicadores de gestión automatizados.

- **Matriz de categorización apriorística**

En el Anexo 1, se puede apreciar la matriz de categorización apriorística detallada.

En cuanto a las variables de estudio, se tuvo:

- Variable Independiente: Modelo de gobierno inteligente

- Definición conceptual:

Modelo de gobierno inteligente se define como *“el desarrollo de políticas que promuevan la incorporación de las tecnologías de la información en la institución al servicio del ciudadano y de las sinergias entre los diferentes actores de la sociedad siendo el medio para que la organización disponga de los elementos necesarios que le permitan progresivamente convertirse en institución inteligente, sostenible y beneficiosa para el ciudadano en pro de mejorar su calidad de vida”* (UA Smart University, 2019).

- Definición operacional:

Modelo de gobierno inteligente se define operacionalmente como la descomposición categórica de un conjunto de conceptos como: transparencia, gobierno, gestión e información, cuyo detalle es obtenido por la aplicación de entrevistas a funcionarios de la municipalidad y el análisis documental respectivo.

- Variable Dependiente: Gestión pública innovadora

- Definición conceptual:

Gestión pública innovadora se define como “el arte de reflexionar y hacer las cosas de manera distinta buscando mejores resultados en la gestión pública, saliendo de la rutina evitando hacer solo lo que saben hacer, pero también implica incluir una cuota de creatividad e innovación en la realización de las actividades administrativas de la entidad pública” (Juscamaita, 2018).

- Definición operacional:

Gestión pública innovadora se define operacionalmente como la descomposición categórica de un conjunto de conceptos como: planificación, organización, dirección, innovación y control, cuyo detalle es obtenido por el análisis documental respectivo.

3.3 Escenario de estudio

La Municipalidad Distrital de Taurija es un gobierno local que nace de la voluntad del pueblo, de acuerdo con la ley electoral aplicable. Tiene rango de ley popular, tiene plenas facultades para lograr sus fines con independencia económica y gobernabilidad en materia de poder y legislación y disposiciones que rigen las actividades y la gestión del país. Este municipio ejerce su competencia en el ámbito del Distrito de Taurija y sus anexos en materias municipales, de acuerdo a las normas legales vigentes sobre su creación y demarcación territorial. Representa al vecindario, promueve la adecuada prestación de los servicios públicos locales, fomenta el bienestar de los vecinos y desarrollo integral, armónico y sustentable del distrito.

Tiene entre sus fines: conducir, promover y fomentar el desarrollo socio-económico integral, sostenible y armónico del Distrito de Taurija, considerando los procesos de gestión del riesgo de desastres en forma transversal.; promover el bienestar del ciudadano con la adecuada prestación de los servicios públicos locales que satisfagan sus necesidades vitales de salubridad, vivienda, abastecimiento, seguridad, cultura, recreación, transporte y comunicaciones; representar política y organizacionalmente a los vecinos del gobierno local,

mediante programas de participación comunal y el ejercicio del derecho de petición; desarrollar programas sociales garantizando el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes y promover el desarrollo económico local, mediante el impulso y dinamización de la actividad empresarial de la MyPEs, de acuerdo a las normas y políticas provinciales, regionales y nacionales.

Este municipio enfrenta ahora la necesidad de convertirse en gobierno inteligente donde la inversión en TIC demuestra la necesidad de lograr la innovación, en la gestión pública, pero los mecanismos que conducen a estos resultados también deben crear un valor público que sea relevante para los ciudadanos.

3.4 Participantes.

- **Interesados Internos:**

- Alcalde distrital.

Este participante representa la máxima autoridad de la municipalidad, quién es el responsable final de la toma de decisiones a nivel estratégico en la institución.

- Alcalde municipal: Sr. Carlos Trujillo Zavaleta.

- Gerentes y/o subgerentes de área.

Estos participantes representan a las autoridades responsables de gestionar adecuadamente cada área administrativa clave de la municipalidad debiendo cumplir estrictamente con sus roles y funciones establecidas en el marco regulatorio del Reglamento de Organización y Funciones (ROF).

Se tiene:

- Gerente municipal: Sr. Pablo Andrés Costa Reyes.
- Subgerente de infraestructura y desarrollo urbano rural: José Aldo Suyon Santisteban.
- Subgerente de tesorería: Cristóbal Rolando Vásquez Roldán.
- Sugerente de logística: Santos Garcia Miranda.

- Jefe de Informática.

Este participante es el responsable de gestionar el área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), siendo esta área clave en fomentar los proyectos de innovación tecnológica y el liderazgo de gobierno digital.

- Jefe: Eduardo Marcelino Silva Chileno

- **Interesados Externos:**

- Ciudadanos.

Estos participantes representan a todos los pobladores mayores de edad que interactúan con la municipalidad en estudio en la realización de sus trámites y operaciones administrativas necesarios.

- Proveedores.

Estos participantes representan a los socios de negocio que proveen a la municipalidad los recursos materiales, suministros e insumos de consumo necesarios para la realización de sus actividades administrativas y operativas.

Pueden ser:

- Proveedores nacionales.
- Proveedores internacionales.
- Entidades del gobierno.

Estos participantes representan a las entidades gubernamentales del país que interactúan con el municipio para poder regular o normar el desarrollo de sus actividades administrativas y operativas.

Tenemos:

- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria y Aduanas (SUNAT).
- Superintendencia Nacional de Administración de Registros Públicos (SUNARP).
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).
- Gobierno Regional de La Libertad (GRLL)

- Contraloría General de la República (CGR).

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnicas:**

- Entrevista.

Consiste en la elaboración de un conjunto de preguntas estructuradas dirigidas a una persona con la finalidad de obtener información clave para el desarrollo de una investigación.

- Análisis documental.

Consiste en la revisión de la documentación técnico y administrativa con que cuenta una institución con la finalidad de recopilar información clave para el desarrollo de una investigación.

- **Instrumentos:**

- Guía de entrevista (Entrevista).

Es un documento que contiene los temas, preguntas sugeridas y aspectos a analizar en una entrevista. Para llevar a cabo entrevistas exitosas, debemos contar con una buena guía de entrevista

- Revisión documental (Análisis documental).

Consiste en recopilar y seleccionar información a través de la lectura de documentos, libros, revistas, grabaciones, filmaciones, periódicos, bibliografías, etc. Permite identificar las investigaciones elaboradas con anterioridad, las autorías y sus discusiones.

3.6 Procedimiento

Para el desarrollo de la investigación en cada uno de sus objetivos específicos, se procederá a utilizar los instrumentos de recolección de datos planteados anteriormente.

- Proveer transparencia a las operaciones de concesión y diseño de proyectos liderados por la Municipalidad.

Para lograr este objetivo, se utilizó la revisión documental administrativa de la Municipalidad y el uso de la normatividad que contempla los decretos supremos y leyes del gobierno central.

- Fortalecer la relación de la municipalidad con la población y el empresariado en el contexto de un e-Government activo.

Para lograr este objetivo, se convocó a una reunión de trabajo colaborativo utilizando una guía de entrevista entre el personal de la alta gerencia de la municipalidad y como moderador la investigadora, así como el uso la normatividad que deriva de la SGD de la PCM, decretos supremos y leyes del gobierno central.

- Promover la relación con la ciudadanía y la gestión municipal ofreciendo un acceso en línea a la información básica municipal en el contexto de una e-Administración.

Para lograr este objetivo, se utilizó la revisión documental administrativa de la Municipalidad y el uso de la normatividad que contempla los decretos supremos y leyes del gobierno central.

- Proporcionar acceso abierto a los datos de la Municipalidad de forma sencilla y libre fomentando transparencia y el otorgamiento de servicios de valor ciudadano.

Para lograr este objetivo, se convocó a una reunión de trabajo colaborativo utilizando una guía de entrevista entre el personal de la alta gerencia de la Municipalidad y como moderador la investigadora, así como el uso de la normatividad de las leyes del gobierno central.

3.7 Rigor científico

La validez y confiabilidad en una investigación cualitativa no existe como tal sino más bien se basa en la aplicación de algunos criterios que permiten evaluar el rigor y la calidad científica de los estudios cualitativos como: *la credibilidad, la auditabilidad o confirmabilidad y la transferibilidad o aplicabilidad*. Para brindar un

soporte teórico de los criterios empleados en la investigación cualitativa, se tuvo como base a las teorías de la gestión de Chester Barnard en sus publicaciones sobre la concepción de los modelos de gobierno. Asimismo, se tuvo otro soporte teórico en la normatividad presente en los decretos supremos de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y todas las leyes del gobierno central vigentes.

3.8 Método de análisis de datos

En cuanto a su naturaleza, el estudio fue de tipo aplicado - orientado a la comprensión y, manejó información cualitativa con respecto al proceso de recolección de información, los resultados fueron triangulados, de tal manera que posibilitó el análisis y obtención de los resultados en relación al caso de estudio planteado y su argumentación teórica. Se tomó en cuenta los diferentes modelos o trayectorias de análisis dependiendo del foco de interés y el diseño seleccionado. Para ello, se recurrió al análisis de la información contenida en los antecedentes referidos al tema de investigación.

3.9 Aspectos éticos

En todo momento e instante se respetó el derecho a la propiedad intelectual citando debidamente la información y sus autores (en cada parte de la elaboración del informe de investigación). Para fundamentar la investigación se consultó a bibliografía impresa (libros, tesis, artículos científicos a nivel físico y virtual), empleando las normas internacionales de redacción científica APA. Es más, el trabajo ha sido sometido al sistema Turnitin para conocer el índice de similitud, todo esto bajo el Código de Ética de la Universidad César Vallejo según la RCU N° 0262-2020-UCV.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

4.1 Resultados.

De acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación, se presenta los siguientes resultados.

- *Objetivo 1: Proveer transparencia a las operaciones de concesión y diseño de proyectos liderados por la Municipalidad.*

En este objetivo, se tuvo que mediante las TIC se facilita al ciudadano, desde cualquier lugar, el acceso a la información y los procesos realizados por la administración, dotando de transparencia a procesos de concesiones y proyectos aprobados. Para el desarrollo de este objetivo, se empleó los siguientes instrumentos de recolección de datos:

Para el desarrollo de este objetivo, se empleó los siguientes instrumentos de recolección de datos:

- Guía de entrevista

En base a la aplicación de Pregunta 1 de la guía de entrevista:

¿Cómo considera Ud. la provisión de la transparencia en las operaciones de concesión y diseño de proyectos en la Municipalidad?

Los participantes internos entrevistados emitieron las siguientes respuestas:

- Gerente municipal:

Expresó que, actualmente la municipalidad ha emprendido un conjunto de proyectos de diversa índole o naturaleza orientados a mejorar los servicios que actualmente ofrecen a la comunidad de Taurija, entre los cuales destaca: cuidado de parques y jardines, asfalto de pistas y carreteras, remodelación de puentes, construcción de nuevas edificaciones para el desarrollo de las operaciones administrativas descentralizadas, inversión en compra de maquinaria y equipamiento informático, entre otros. Todo esto se lleva a cabo bajo el contexto de la Ley N° 27927 que promueve la transparencia de las prácticas gubernamentales.

Entrevistado: Sr. Pablo Andrés Costa Reyes

- Subgerente de infraestructura y desarrollo urbano rural:

Expresó que, en lo que refiere a su área administrativa, el desarrollo de obras de infraestructura se ha paralizado por las limitaciones de presupuesto de parte del gobierno central y regional y en lo que respecta al desarrollo urbano rural, se están haciendo lo posible por completar el saneamiento de las pistas y veredas principales de la ciudad. En lo que respecta a la transparencia del manejo de estas obras, indicó que todo se hace bajo el contexto de la Ley N° 27927.

Entrevistado: Sr. José Aldo Suyon Santisteban.

- Subgerente de tesorería:

Expresó que, en cuanto a las inversiones presupuestales requeridas para el presente año, se han aprovechado al máximo las mismas; sin embargo, por la coyuntura actual de la Pandemia, se hace complicado el poder disponer de recursos humanos, por las medidas de bioseguridad que se exige; por tanto, el uso del presupuesto ha sido moderado. En lo que respecta a la transparencia en el acceso a la información económica y financiera, también indicó que todo se hace bajo el contexto de la Ley N° 27927.

Entrevistado: Sr. Cristóbal Vásquez Roldán.

- Sugerente de logística:

Expresó que, en cuanto a la compra de materiales, insumos y equipamiento para la realización de las operaciones administrativas de la Municipalidad se ha procedido de acuerdo a los lineamientos establecidos por la entidad y las recomendaciones del Ministerio de Economía y Finanzas. En lo que respecta a la transparencia en el acceso a la información logística y de operaciones, también indicó que todo se hace bajo el contexto de la Ley N° 27927.

Entrevistado: Santos Garcia Miranda.

- **Apreciación crítica**

En base a la información obtenida de las guías de entrevista aplicadas a los funcionarios de la municipalidad se puede derivar lo siguiente:

La formulación y control de proyectos solicitado por las diversas áreas de la municipalidad se hace sobre la base normativa de la Ley N° 27927; no obstante, no se evidencia un informe exhaustivo de algún proceso de auditoría con respecto al uso de los bienes y servicios públicos por parte de la municipalidad.

- **Revisión documental**

Se utilizó la revisión documental administrativa de la Municipalidad y el uso de la normatividad que contempla los decretos supremos y leyes del gobierno central de nuestro país sobre todo la aplicación de la Ley N° 27927 que promueve la transparencia de las prácticas gubernamentales.

La transparencia parte como base del derecho fundamental del acceso de la ciudadanía a la información de la Administración Pública. Como se sabe, las diferentes administraciones públicas realizan millones de actuaciones diariamente y todas ellas deberían ser realizadas bajo los principios de neutralidad, objetividad e imparcialidad.

El acceso a la información de todas estas actuaciones de la Municipalidad es clave para poder garantizar que realmente se ha procedido correctamente. Y de lo contrario, el ocultamiento de algunas de las actuaciones siempre ha ido de la mano de irregularidades e incluso infracciones.

Aquí es donde llega el papel de la transparencia; la facultad de todas las entidades públicas de facilitar el acceso a toda su información. Cualquier persona debería poder saber qué, cuándo, cómo, quién y por qué se han realizado las actuaciones políticas.

- *Objetivo 2: Fortalecer la relación de la municipalidad con la población y el empresariado en el contexto de un e-Government activo.*

En este objetivo, se buscó fortalecer la relación del gobierno municipal con los ciudadanos y las empresas a todos los ámbitos del gobierno inteligente. Gracias a las TI, se permite una mejora de los procesos democráticos y aumentar las oportunidades de todos los ciudadanos para interactuar con los gobiernos, adoptar el voto electrónico, fomentar el uso de las TI, desarrollar una plataforma común como integrador de servicios forman parte de un gobierno electrónico activo.

Para el desarrollo de este objetivo, se empleó los siguientes instrumentos:

- Guía de entrevista

En base a la aplicación de Pregunta 2 de la guía de entrevista:

¿Cómo considera Ud. que se puede fortalecer la relación de la municipalidad con la población y el empresariado a través de las TIC?

Los participantes internos entrevistados emitieron las siguientes respuestas:

- Gerente municipal:

Expresó que, actualmente la municipalidad cuenta con un servicio de acceso a Internet limitado por el proveedor de comunicaciones, lo cual sólo permite que la municipalidad pueda disponer de correo electrónico y una página social en Facebook netamente informativa hacia la comunidad. El uso de las TIC es muy limitado en esta entidad y se carece de una plataforma de trabajo en red, así como el uso de nuevos sistemas de información vía web.

Entrevistado: Sr. Pablo Andrés Costa Reyes

- Subgerente de infraestructura y desarrollo urbano rural:

Expresó que, en lo que refiere a su área administrativa, el acceso a Internet es limitado y básicamente se emplea para el envío de correo electrónico con sus asociados y colaboradores. Se emplea el SIGA (Sistema de Información de Gestión Administrativa) para el registro de operaciones administrativas diversas. Luego no hay mayor uso de las TIC en esta área.

Entrevistado: Sr. José Aldo Suyon Santisteban.

- Subgerente de tesorería:

Expresó que, en lo que refiere a su área administrativa, se cuenta con el acceso a Internet de forma limitada y básicamente se emplea para el envío de correo electrónico con los proveedores y los colaboradores de la municipalidad. Se emplea el SIAF (Sistema de Información Administrativa y Financiera) para el registro de operaciones financieras diversas. Luego, tampoco hay mayor uso de las TIC en esta área.

Entrevistado: Sr. Cristóbal Vásquez Roldán.

- Sugerente de logística:

Expresó que, en lo que refiere a su área administrativa, se puede acceder a Internet bajo ciertas restricciones; se hace uso del correo electrónico con los proveedores y los colaboradores del municipio. Se emplea el SIGA (Sistema de Información de Gestión Administrativa) para el registro de operaciones logísticas diversas. En lo que respecta al uso de las TIC para esta área es precario aún.

Entrevistado: Santos Garcia Miranda.

• Apreciación crítica

En base a la información obtenida de las guías de entrevista aplicadas a los funcionarios de la municipalidad se puede derivar lo siguiente:

La municipalidad adolece fuertemente del uso y aplicación correcta de las tecnologías de la información, tampoco cuenta con una página web para brindar servicios electrónicos con respecto a trámites administrativos ofrecidos para los ciudadanos; solo dispone de los sistemas de información que brinda el estado como es el caso del SIGA y SIAF, básicamente la interacción de la comunicación entre municipio y ciudadanía se da el uso de correo electrónico básico; finalmente, el gobierno regional tampoco se ha interesado por solucionar las deficiencias de acceso a Internet que tiene en la actualidad la municipalidad en estudio.

- Revisión documental

Se utilizó la revisión documental administrativa de la Municipalidad y el uso de la normatividad que contempla los decretos supremos y leyes del gobierno central de nuestro país sobre todo la aplicación del Decreto Ley N° 1412, de año 2018 que tiene por objeto establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales.

El gobierno electrónico como factor de innovación y desarrollo de la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Taurija, tuvo como objetivo general describir la importancia del uso de recursos tecnológicos en la mejora Institucional de la Municipalidad, el gobierno electrónico aporta herramientas digitales que contienen las TIC, para mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía.

El trabajo investigativo incorporó normatividad del gobierno electrónico, así como sus características y aplicaciones que en la actual época de modernización las instituciones públicas deben contar.

En la gestión pública actual existe la necesidad de contar con el uso de herramientas tecnológicas, con el fin de mejorar la transparencia, acceso a la información, interrelación institución/usuario e innovación de los procesos en beneficio del ciudadano

La propuesta de implementación del gobierno electrónico a través de las TIC, mejoraría la gestión municipal, haciendo más rápida y eficiente la entrega de servicios, gracias a la innovación de los procesos.

- *Objetivo 3: Promover la relación con la ciudadanía y la gestión municipal ofreciendo un acceso en línea a la información básica municipal en el contexto de una e-Administración.*

En este objetivo, se promovió la relación de los ciudadanos con la administración edil al ofrecer de manera on-line el acceso a la información básica, realización de trámites, pago de impuestos, ventanilla única o firma electrónica.

Para el desarrollo de este objetivo, se empleó los siguientes instrumentos de recolección de datos:

- Guía de entrevista

En base a la aplicación de Pregunta 3 de la guía de entrevista:

¿Cómo considera Ud. que se puede promover la relación con la ciudadanía y la gestión municipal a través del uso de Internet?

Los participantes internos entrevistados emitieron las siguientes respuestas:

- Gerente municipal:

Expresó que, actualmente la municipalidad cuenta con un servicio de acceso a Internet limitado por el proveedor de comunicaciones, lo cual sólo permite que la municipalidad pueda disponer de correo electrónico y una página social en Facebook netamente informativa hacia la comunidad. Por ahora, sólo se dispone de esta red social pública para la interacción con la ciudadanía.

Entrevistado: Sr. Pablo Andrés Costa Reyes.

- Subgerente de infraestructura y desarrollo urbano rural:

Expresó que, en lo que refiere a su área administrativa, el acceso a Internet es limitado y básicamente se emplea para el envío de correo electrónico con sus asociados y colaboradores. La interacción con la ciudadanía es mínima en este caso.

Entrevistado: Sr. José Aldo Suyon Santisteban.

- Subgerente de tesorería:

Expresó que, en lo que refiere a su área administrativa, se cuenta con el acceso a Internet de forma limitada y básicamente se emplea para el envío de correo electrónico con los proveedores y los colaboradores. No hay interacción con la ciudadanía.

Entrevistado: Sr. Cristóbal Vásquez Roldán.

- Sugerente de logística:

Expresó que, en lo que refiere a su área administrativa, se puede acceder a Internet bajo ciertas restricciones; se hace uso únicamente del correo electrónico con los proveedores y los colaboradores del municipio. No hay más acceso a otros espacios sociales.

Entrevistado: Santos Garcia Miranda.

• Apreciación crítica

En base a la información obtenida de las guías de entrevista aplicadas a los funcionarios de la municipalidad se puede derivar lo siguiente:

Las limitaciones de acceso a Internet con que cuenta la municipalidad no ha permitido que se disponga de un portal web que fomente una mejor relación con la ciudadanía a través de la web, lo mismo ocurre con los proveedores y otras entidades públicas con las que se relaciona la municipalidad.

• Revisión documental

Se utilizó la revisión documental administrativa de la Municipalidad y el uso de la normatividad que contempla los decretos supremos y leyes del gobierno central de nuestro país sobre todo la aplicación del Decreto Ley N° 1412, de año 2018 que tiene por objeto establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales.

Se identificó una nueva forma de gobierno que utiliza las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), con modalidades para la gestión, planificación y administración, por medio de portales en Internet con información referente a las dependencias de la administración pública, órganos de gobierno, poderes, legislación de los tres niveles de gobierno, así como servicios y trámites para permitir a la sociedad lograr un mayor contacto con la administración pública de la Municipalidad.

En la administración electrónica las herramientas tecnológicas que lo hacen posible, como sitios web, aplicaciones móviles, redes sociales y dispositivos móviles, entre otros, contribuyen a alcanzar múltiples objetivos gubernamentales como aumentar la eficiencia, la eficacia y calidad en la atención del servicio público.

Los efectos benéficos se traducen en eliminación de papeleos, romper con las barreras burocráticas de lugares y horarios (servicios 24/7), aumento de los ingresos públicos o disminución del gasto corriente.

Se ha trazado seguir impulsando el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para crear un nuevo modelo de administración pública en la Municipalidad con el propósito de mejorar la provisión de los servicios e información a los ciudadanos, fomentar la transparencia, participación y colaboración ciudadana, para avanzar hacia una sociedad de la información y el conocimiento.

- *Objetivo 4: Proporcionar acceso abierto a los datos de la municipalidad de forma sencilla y libre creando servicios de valor en el ciudadano.*

Para el desarrollo de este objetivo, se empleó los siguientes instrumentos de recolección de datos:

- Guía de entrevista

En base a la aplicación de Pregunta 4 de la guía de entrevista:

¿Cómo considera Ud. que se puede proporcionar acceso abierto a los datos de la municipalidad por el ciudadano?

Los participantes internos entrevistados emitieron las siguientes respuestas:

- Gerente municipal:

Expresó que, actualmente la municipalidad cuenta con datos e información que no están estandarizados, lo cual genera que no exista orden y sencillez en el acceso a los mismos; es decir, no se gestiona adecuadamente éstos sin poder generar valor en los ciudadanos.

Entrevistado: Sr. Pablo Andrés Costa Reyes

- Subgerente de infraestructura y desarrollo urbano rural:

Expresó que, el acceso a los datos e información de obras de infraestructura y desarrollo urbano rural está restringido para los ciudadanos.

Entrevistado: Sr. José Aldo Suyon Santisteban.

- Subgerente de tesorería:

Expresó que, en cuanto al acceso a datos e información de las inversiones presupuestales requeridas para el presente año, sólo se ha publicado parte de la información consolidada, pues se carece de algún sistema de información para comunicaciones oficiales y el almacenamiento digital de los mismos.

Entrevistado: Sr. Cristóbal Vásquez Roldán.

- Sugerente de logística:

Expresó que, en lo que concierne al acceso al acceso a datos e información de esta área, éstos se encuentran restringidos por ser información delicada y sensible y que no está disponible para los ciudadanos actualmente. En todo caso, si algún ciudadano requiere de información sobre la compra de materiales, insumos y equipamiento deberá solicitarlo formalmente por la vía regular para su evaluación y aprobación de ser el caso; no obstante, no es algo que ocurra recurrentemente.

Entrevistado: Sr. Santos Garcia Miranda.

- **Apreciación crítica**

En base a la información obtenida de las guías de entrevista aplicadas a los funcionarios de la municipalidad se puede derivar lo siguiente:

La municipalidad lamentablemente no dispone de una plataforma electrónica para permitir el acceso libre a la información municipal que permita a la ciudadanía interesarse en hacer un seguimiento de lo que va ocurriendo en cada proyecto que se ejecuta como obras civiles, infraestructura, vías, caminos, servicios y trámites administrativos en general.

- Revisión documental.

En este objetivo, se proporcionó acceso a datos de manera sencilla y libre que son clave para la transparencia y la creación de servicios de valor añadido para el ciudadano, tomar decisiones y tener un notable impacto económico

Se utilizó la revisión documental administrativa de la Municipalidad y el uso de la normatividad que contempla los decretos supremos y leyes del gobierno central de nuestro país sobre todo la aplicación del Decreto Ley N° 1412, de año 2018 que tiene por objeto establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales.

Datos abiertos es la nueva tendencia mundial que busca que todos aquellos datos que poseen o son generados por gobiernos, ciudades, ONG's, empresas o ciudadanos, sean colocados en formatos abiertos para que cualquier persona desde cualquier parte del mundo pueda consumirlos, utilizarlos, mejorarlos y compartirlos.

Los Gobiernos y muchas organizaciones cuentan con muchos datos en sus sistemas, servidores y bases de datos. Aunque claramente muchos de estos datos deben manejarse con confidencialidad, algunos de estos conjuntos de datos (datasets) son de dominio público y deben estar disponibles a la ciudadanía.

En la Municipalidad en estudio tendría los siguientes beneficios: se elevaría los niveles de transparencia en la gestión del municipio, se ofrecería un canal directo de comunicación municipio - ciudadano, se brindaría la oportunidad generar nuevo conocimiento en distintos temas, se permitiría establecer procesos de innovación abierta dentro del municipio (los ciudadanos aportan en la identificación de problemas y posibles soluciones), se aumentaría niveles de eficiencia y crea un ecosistema de colaboración y se eliminaría cuellos de botella en los departamentos de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para la publicación de datos e información de valor e impacto para la ciudadanía.

4.2 Discusión

A continuación, se describen, explican y discuten los resultados de la investigación con las teorías y los antecedentes presentados en la introducción. Asimismo, el investigador también expresa su opinión acerca de la validez de sus resultados, en función del método utilizado.

De acuerdo a lo analizado, se tiene que la Municipalidad de Taurija en la actualidad no provee una completa transparencia en el manejo de sus operaciones de concesión y diseño de proyectos, pues los resultados de la entrevista manifestaron que si bien es cierto se cuenta con el soporte de la Ley N° 27927, aun así, sigue siendo aún limitada la publicación de toda la información correspondiente en su red social (ver Anexo 3 - Pregunta 1), lo cual , evidencia que es necesario contar con un modelo de gobierno inteligente para la municipalidad; esto se corroboró con las investigación hecha por Criado (2016), cuyo resultado fue algo similar, donde la presencia de la transformación tecnológica en el sector público y su prospección al futuro fue aún insuficiente. Eso se atribuye a que la mayoría de municipalidades distritales no son del todo formal principalmente en el acceso transparente a su documentación organizacional. Al analizar la organización en estudio se vio que, no cuenta con toda la transparencia en su documentación formal administrativa; resultados similares encuentra en su investigación Gil (2019), quien sostuvo que, en su afán de generar reformas del gobierno digital con respecto a la administración pública, se proporciona información no tan actualizada sobre nuestra región latinoamericana. Al revisar las teorías respectivas, se corrobora lo descrito en la Ley N° 27927, ley que promueve la transparencia de las prácticas gubernamentales y los principios de acceso a los datos. La información para agencias gubernamentales, incluidas sugerencias e información de contacto, organizaciones, horarios y métodos, generalmente se proporciona para obtener sus bienes y servicios, algo que no se estaría aplicando actualmente en la Municipalidad (L-27927-2003-CRP, 2003).

De acuerdo a lo analizado, se tiene que la Municipalidad de Taurija en la actualidad no fortalece una verdadera relación con la población, pues los resultados de la entrevista manifestaron que, el acceso a Internet es limitado y básicamente se emplea para el envío de correo electrónico con sus asociados y colaboradores.

En lo respecta a sistemas de información, se cuenta con el SIGA (Sistema de Información de Gestión Administrativa) para el registro de operaciones administrativas diversas (ver Anexo 3 - Pregunta 2), lo cual, evidencia que es necesario contar con un modelo de gobierno inteligente para la municipalidad; esto se corroboró con las investigación hecha por Minsait (2021), cuyo resultado fue algo similar, donde el gobierno abordaría los problemas sociales de la sociedad y responde desarrollando tácticas relacionadas al uso de medios de comunicación modernos a través de medios innovadores. Eso se atribuye a que la mayoría de municipalidades distritales no disponen de un acceso adecuado a los servicios de Internet y el manejo de herramientas tecnológicas apropiadas. Al analizar la organización en estudio se vio que, el uso de las TIC es muy limitado en esta entidad y se carece de una plataforma de trabajo en red, así como el uso de nuevos sistemas de información vía web; resultados similares encuentra en la investigación de Narrea (2017), quien sostuvo que, las herramientas gubernamentales se han convertido en la actualidad en instrumentos importantes de gestión, debido a los avances tecnológicos, para facilitar el otorgamiento de servicios de carácter público en aspectos de tiempo, acceso y mejora en la práctica. Al revisar las teorías respectivas, se corrobora lo descrito en el Decreto Legislativo N° 1412, ley para la gestión de datos, servicios, arquitectura digital, interacción, seguridad informática, legislación, con el objetivo de establecer un sistema de gestión digital gubernamental para administrar eficazmente los datos y las tecnologías digitales en el proceso de legitimación de la digitalización, nivel legales y gobierno con fines de lucro (DL-1412-2018-PCM, 2018).

V. CONCLUSIONES

General:

1. Se logró desarrollar un modelo de gobierno inteligente basado en el uso de herramientas tecnológicas modernas para contribuir a la mejora de la gestión pública de la Municipalidad con un enfoque de innovación. Este trabajo fue desarrollado siguiendo el modelo de gobierno inteligente que plantea la UA Smart University en España.

Específicas:

2. Se logró analizar la presencia electrónica de la gestión administrativa de la Municipalidad, pues mediante las TIC se propone al ciudadano desde cualquier lugar, acceder a la información y los procesos realizados por la administración, dotando de transparencia a todos los procesos de concesiones y proyectos aprobados.
3. Se logró ampliar la buena relación de la Municipalidad con la población y el empresariado en el contexto de un e-Government activo, pues gracias a la TIC se propone una mejora de los procesos democráticos y aumento de las oportunidades de todos los ciudadanos para interactuar con los gobiernos adoptando por ejemplo el voto electrónico, el uso de herramientas informáticas y el desarrollo de una plataforma común integrador de servicios.
4. Se logró dar facilidad a la relación con la ciudadanía y la gestión municipal, pues por intermedio de las TIC se propone la oferta de acceso en línea a la información básica municipal en el contexto de una e-Administración., favoreciendo la realización de trámites, pago de impuestos, ventanilla única o firma electrónica.
5. Se logró proporcionar acceso abierto a los datos de la Municipalidad de forma sencilla y libre, pues a través de las TIC se propone la transparencia y el otorgamiento de servicios de valor, siendo clave para la transparencia y la creación de servicios de valor añadido para el ciudadano, toma de decisiones y la posición de un notable impacto económico.

VI. RECOMENDACIONES.

1. Se recomienda al área competente del Gobierno Regional de La Libertad implementar el servicio de Internet de banda ancha para la Municipalidad en estudio con la finalidad de llevar a cabo la implementación del modelo de gobierno inteligente propuesto.
2. Se recomienda al Alcalde Distrital que genere un compromiso de todos los colaboradores de la Municipalidad a fin de poder mantener un sistema de trabajo cooperativo y sostenible en el tiempo generando gestión del cambio en las personas.
3. Se recomienda al Gerente Municipal que gestione los procesos de negocio de la Municipalidad bajo un soporte tecnológico a fin de obtener una mejora continua de los mismos agilizando su ciclo de vida y sobre todo orientado a una administración efectiva.
4. Se recomienda al Gerente de Infraestructura que aproveche de forma eficiente el uso de tecnologías de la información y comunicación en la Municipalidad a fin que se modernice en el uso de herramientas y mecanismos de interconexión digital liderando el proceso de transformación digital.
5. Se recomienda al Jefe de Logística que realice un contrato conveniente con los principales proveedores de marcas tecnológicas a fin de generar alianzas estratégicas que promuevan la permanente actualización de plataformas tecnológicas y sistemas de información.

REFERENCIAS

- Ángel, M. (2018). "Gobierno abierto y ciudades inteligentes: hacia un modelo de administración pública que va más allá de los actuales modelos de Gobernanza". *CRAI*, 1-33.
- Arcasi, W. (2 de Febrero de 2021). "Coronavirus en la Región La Libertad". *Gestión*.
- Bartenberger, M., & Grubmüller, V. (2016). "The Enabling Effects of Open Government Data on Collaborative, Governance in Smart City Contexts". *SSRN*, 1-13.
- Bastidas, D., & Pisconte, J. (2014). "*Gestión Pública*". IDEA.
- Bocanegra, E. (2018). "*La innovación en la gestión eficiente de la Municipalidad de Laredo en el año 2017*". Trujillo: UPAO.
- Calderon, J., & Alzamora, L. (2015). "*Metodología de la Investigación Científica en Posgrado*". Lima: Safe Creative.
- CEPAL. (2017). "*Plan de gobierno abierto*". Santiago de Chile: ONU.
- Chiavenato, I. (2019). "*Introducción a la teoría general de la Administración*". Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Concepto.de. (15 de Julio de 2021). *Concepto de Gestión Pública*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-publica/>
- Criado, I. (2016). "Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública". *Estudios Políticos*, 50-65.
- Criado, I., & Gil, R. (2015). "Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina". *Gestión y Política Pública*, 15-20.
- Definicion.de. (1 de Julio de 2015). *Información de Municipios*. Obtenido de <https://definicion.de/municipalidad/>
- Distrito .PE. (1 de Enero de 2021). *Portal del Taurija*. Obtenido de <https://www.districto.pe/districto-taurija.html>
- DL-1412-2018-PCM. (2018). *Decreto Ley N° 1412*. Lima: PCM.
- DS-004-2013-PCM. (2013). *Decreto Supremo 004-2013-PCM*. Lima: PCM.
- Dubrin, A. (2018). *Relaciones Humanas - Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Prentice-Hall.
- EIP. (6 de Mayo de 2019). *Gestión pública: todo lo*. Obtenido de <https://eiposgrado.edu.pe/blog/que-es-la-gestion-publica/>

- Esponda, C. (2019). *"La Sociedad Innovadora y la Ciudad Inteligente en el distrito de San Isidro en el 2017"*. Lima: URP.
- Fernandez, L. (2020). *"Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones"*. Trujillo: EPG-UCV.
- Fundación CiGob. (8 de Noviembre de 2017). *Qué es un Gobierno Inteligente*. Obtenido de <https://medium.com/@cigob/qu%C3%A9-es-un-gobierno-inteligente-3453e4620bd6>
- Gil, R. (22 de Mayo de 2019). U-GOB. Obtenido de Gobierno Inteligente: ¿Hacia una visión integradora y comprensiva de las TIC en gobierno?: <https://u-gob.com/gobierno-inteligente-hacia-una-vision-integradora-y-comprensiva-de-las-tic-en-gobierno/>
- Guerra, G. (2009). *"La Reforma del Estado en el Perú"*. Lima: Agenda Perú.
- Harsh, A., & Nikhil, I. (2016). *"Transforming e-Government to Smart Government: A South Australian Perspective"*. Springer: EDS.
- INA. (2014). "Un Perú sin corrupción". *Probidad*, 1-25.
- Jiménez, C. (15 de Junio de 2015). ¿Un Gobierno Inteligente? (S. Cegarra, Entrevistador)
- Jiménez, W., & Ramírez, C. (2018). *"Gobierno y Gestión Pública"*. Bogotá: ESAP.
- Juscamaita, I. (2018). *Innovación Pública: ¿Cómo empiezo a implementarla dentro de mi institución?* Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/innovacion-publica-como-empiezo-a-implementarla-dentro-de-mi-institucion>
- L-27927-2003-CRP. (2003). *Ley 27927*. Lima: CRP.
- LOM-27972-2003-CRP. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972*. Lima: CRP.
- López, A. (2018). *La Nueva Gestión Pública: Algunas Precisiones para su Abordaje Conceptual*. Madrid: INAP. Obtenido de <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/INAPngpfinal.pdf>
- Maestre, G., & Nieto, W. (2015). "Factores Clave en la Gestión de Tecnología de Información para Sistemas de Gobierno Inteligente". *Journal of Technology Management & Innovation*, 109-117.
- MEF. (1 de Enero de 2020). *Gestión Fiscal de los RRHH en el Sector Público*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/es/?id=2565&option=com_content&language=es-ES&Itemid=101547&lang=es-ES&view=article
- Minsait. (1 de Enero de 2021). *Las claves del Gobierno Inteligente en las Administraciones Públicas*. Obtenido de

<https://www.minsait.com/es/actualidad/insights/las-claves-del-gobierno-inteligente-en-las-administraciones-publicas>

- MLOAM-CGR. (2015). *"Marco Legislativo, Organizaciònal y Administrativo Municipal"*. Lima: CGR.
- Moreno, J. (2016). "Procesos de gestión pública innovadora: el caso de los módulos de atención a migrantes en Baja California". *Estudios Fronterizos*, 1-8.
- Murgueitio, C., & Hernán, J. (16 de Octubre de 2020). *La innovación en la Gestión Pública*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/analisis/econometria-consultores-2889073/la-innovacion-en-la-gestion-publica-3074549>
- Narrea, F. (2017). *"Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI"*. Lima: PUCP.
- OCDE. (2011). *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*. Santiago de Chile: ILPES. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/733C01131C63268305257B1100757BD1/\\$FILE/el_gobierno_electro.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/733C01131C63268305257B1100757BD1/$FILE/el_gobierno_electro.pdf)
- OGP. (6 de Julio de 2016). *Gobierno inteligente abierto: presente y futuro, mejorados*. Obtenido de <https://www.opengovpartnership.org/stories/gobierno-inteligente-abierto-presente-y-futuro-mejorados/>
- Olarieta, J. (2016). *"La Separación de Poderes en el Constitucionalismo Burgues"*. Roma: EMUI.
- ONGEI. (2013). *"Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú"*. Lima: PCM.
- Puentes UC. (1 de Enero de 2019). *La Importancia de las Municipalidades y su Impacto en la vida de las personas*. Obtenido de <https://puentesuc.cl/novedades/la-importancia-de-los-municipios>
- Quiroa, M. (2 de Mayo de 2020). *Competencia Directa*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/competencia-directa.html>
- Ramón, J. (10 de Junio de 2016). *Tecnología++*. Obtenido de Gobierno inteligente: <https://informatica.blogs.uoc.edu/gobierno-inteligente/>
- Rubel, T. (21 de Junio de 2017). *"Smart government: creating more effective information and services (online)"*. Obtenido de http://www.govdelivery.com/pdfs/IDC_govt_insights_Thom_Rubel.pdf
- Sánchez, J. (1 de Noviembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Gestión pública: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-publica.html>
- Sánchez, J., & García, F. (2015). "Gobierno y participación ciudadana en el nuevo modelo de ciudad". *Dialnet*, 135-145.

- Sarmiento, M. (2017). *"NTIC - Una Estrategia de Formación Permanente"*. Barcelona: URV.
- SGP. (2015). *"Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021"*. Lima: PCM.
- Sol, R. (2016). *"El desafío de la Participación Ciudadana"*. Costa Rica: ADSI.
- UA. (2014). *"La Empresa Constructora y su Organización"*. Madrid: UA.
- UA. (1 de Enero de 2019). *Gobernanza del Futuro*. Obtenido de <https://web.ua.es/es/smart/smart-government-gobernanza-del-futuro.html>
- UA Smart University. (1 de Enero de 2019). *Gobernanza del Futuro*. Obtenido de <https://web.ua.es/es/smart/smart-government-gobernanza-del-futuro.html>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de categorización apriorística

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Categorías	Subcategorías
Independiente: Modelo de gobierno inteligente	Según la UA Smart University (2019), se define como “el principal elemento para el desarrollo de una ciudad inteligente ya que su función principal es desarrollar políticas que promuevan la incorporación de las tecnologías de la información en la ciudad al servicio del ciudadano y de las sinergias entre los diferentes actores de la sociedad. Las tecnologías de la información no son el objetivo sino el medio para que la ciudad disponga de los elementos necesarios para que progresivamente sea una ciudad inteligente, sostenible y para el beneficio del ciudadano para mejorar su calidad de vida”.	Para el uso de esta variable se requiere la descomposición categórica de los pasos de elaboración del modelo de gobierno inteligente como es: transparencia, gobierno, gestión e información.	Transparencia	Administración abierta Participación ciudadana Control de recursos
			Gobierno	Relación con el ciudadano Interconexión urbana y rural Servicios TI
			Gestión	Trámites en línea Firma electrónica Administración innovadora
			Información	Datos abiertos Valor agregado Toma de decisiones
Dependiente: Gestión pública innovadora	Según la Juscamaita (2018), se define como “La búsqueda de nuevos métodos y prácticas con la finalidad de obtener procesos modernos y eficientes es uno de los principales retos de las instituciones públicas y privadas en pleno siglo XXI. Si bien el sector privado tiene una metodología distinta para lograr innovar en sus procesos, el sector público tiene una responsabilidad mayor pues los beneficios de la innovación recaen sobre los ciudadanos.	Para el uso de esta variable se requiere la descomposición categórica de la gestión pública innovadora como es: planificación, organización, dirección, innovación y control.	Planificación	Direccionamiento estratégico
			Organización	Diseño organizacional
			Dirección	Liderazgo motivacional
			Innovación	Innovación tecnológica
			Control	Auditoría Estados Financieros

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

GUÍA DE ENTREVISTA APLICADO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAURIJA - PATAZ

El objetivo de la presente entrevista es conocer su opinión sobre la Gestión pública en la Municipalidad Distrital de Taurija como parte de un trabajo de investigación manteniendo la confidencialidad de sus respuestas y agradeciendo por anticipado su colaboración y honestidad al responder.

Entrevistado: _____

Cargo o Puesto: _____ Fecha: _____

1. ¿Cómo considera Ud. la provisión de la transparencia en las operaciones de concesión y diseño de proyectos en la Municipalidad?

2. ¿Cómo considera Ud. que se puede fortalecer la relación de la municipalidad con la población y el empresariado a través de las TIC?

3. ¿Cómo considera Ud. que se puede *promover la relación con la ciudadanía y la gestión municipal a través del uso de Internet?*

4. ¿Cómo considera Ud. que se puede *proporcionar acceso abierto a los datos de la municipalidad por el ciudadano?*

5. ¿Piensa Ud. que un modelo de gobierno inteligente ayudaría a mejorar la gestión pública actual de la Municipalidad Distrital de Taurija en Pataz?

Anexo 3. Fotos del Distrito y Municipalidad de Taurija - Pataz

Figura 1

Desarrollo urbano rural del Distrito de Taurija



Figura 2

Desarrollo urbano rural del Distrito de Taurija



Figura 3.

Entrevista al Sub Gerente de Logística de la Municipalidad Distrial de Taurija.



Figura 4.

Entrevista al Gerente Municipal de la Municipalidad Distrial de Taurija.



Figura 5.

Entrevista al Gerencia de Infraestructura Desarrollo Urbano Rural de la Municipalidad Distrial de Taurija



Figura 6.

Entrevista al Sub Gerencia de Tesorería de la Municipalidad Distrital de Taurija





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANDOVAL RIOS JOSE ELIAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "MODELO DE GOBIERNO INTELIGENTE PARA LA GESTIÓN PÚBLICA INNOVADORA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAURIJA - PATAZ, 2021", cuyo autor es SALAZAR ACOSTA INGRID NATHALI, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido 23.00% y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 27 de Julio del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANDOVAL RIOS JOSE ELIAS DNI: 16800090 ORCID 0002-3453-1091	Firmado digitalmente por: JESANDOVALR el 30-07- 2021 18:45:34

Código documento Trilce: TRI - 0154046