



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepciones – molestias en los quehaceres
administrativos de la Municipalidad Distrital de Los
Olivos: Una mirada desde el usuario**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Fredy Honorio Visurraga Aguero

ASESOR:

Dr. Miguel Ángel Valdivia Pinto

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dr. Alejandro Menacho Rivera

Presidente

Mgtr. Roberto Santiago Bellido García

Secretario

Dr. Freddy Ochoa Tataje

Vocal

Dedicatoria:

Dedico este trabajo a mi familia por el tiempo que les debo; por su comprensión ante las constantes faltas de atención por dedicarme a estudiar y por el aliento que me brindaron para llegar a la meta.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios, por permitirme realizar esta investigación, sin cuya bendición y protección no sería posible.

A mis profesores por sus conocimientos y experiencias compartidas, que me llevaron a conocer la Nueva Gestión Pública.

Al Dr. Miguel Ángel Valdivia Pinto, docente-asesor, quien me inspiró y guió en el fantástico mundo de la Investigación Cualitativa cuya dedicación y asesoramiento permitió encaminar la presente investigación.

Al Dr. Felipe Castillo Alfaro (Ex – Alcalde de la Municipalidad Distrital de Los Olivos), cuya experiencia en Gestión Pública Municipal, lo compartió desinteresadamente, siendo este un aporte fundamental en la presente investigación.

Declaración de autoría

El suscrito, Fredy Honorio Visurraga Agüero, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, identificado con Documento Nacional de Identidad Número 21137837 y autor de la investigación titulada: “Percepciones – molestias en los quehaceres administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos: Una mirada desde el usuario”, declara bajo juramento que:

- El presente trabajo es original y por tanto se reserva los derechos de autor;
- Se ha respetado la normatividad relativa a citas bibliográficas de acuerdo a los estándares de las reglas APA;
- Los datos que se proporcionan corresponden a la realidad y por tanto son verificables a través de las fuentes descritas en la parte in fine.
- Finalmente, me comprometo a reservar las fuentes que deseen conservar su anonimato, los que se usarán en el desarrollo de la presente investigación cualitativa.

En consecuencia, el suscrito asume la responsabilidad en caso de verificarse lo contrario.

Lima, 17 de noviembre del 2017.

Fredy Honorio Visurraga Agüero

DNI N° 21137837

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Percepciones – molestias en los quehaceres administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos: Una mirada desde el usuario”, con la finalidad de obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública, el mismo que es evidencia del esfuerzo y dedicación realizada durante el periodo de investigación que por su naturaleza se constituyó en un reto a superar, habida cuenta que no es nada fácil adoptar el paradigma de este tipo de investigaciones que por cierto también tiene rigor científico.

La presente tesis realiza un enfoque diferente para afrontar la investigación, porque si bien esta temática se pudo realizar desde el interior de la MDLO, es decir a partir de la sede estatal donde se ejerce el poder, es decir desde donde se implementan y deciden sobre las políticas de Estado, sin escuchar ni considerar la opinión del usuario.

Nuestros principales objetivos son: Describir y comprender las percepciones y molestias que tienen los usuarios de la MDLO respecto de los quehaceres administrativos, a nivel local, y ello implica su sentir sobre el uso de la TIC’s y la implementación del e-gobernment; comprender y analizar los nuevos conceptos de gestión pública y procesos de modernización del Estado; y analizar e interpretar las percepciones que tienen los usuarios de la MDLO sobre esta temática.

La mirada del usuario también es tan importante como la de la autoridad o servidor público municipal, porque también es protagonista del proceso y esa es una de las razones porque evidenciamos que la gestión pública se encuentra en crisis, siendo el usuario no solo relegado sino perjudicado, así lo veremos en el desarrollo de la tesis.

Habiendo logrado describir, comprender, analizar e interpretar el sentir del usuario, se puede proponer algunas alternativas de solución al problema de

estudio, con lo que considero haber dado cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, y espero cumplir con los requisitos para su aprobación.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria:	iii
Agradecimiento:	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	viii
Abstract	xi
2.2. Aproximación temática:	21
2.3. Estudios relacionados:	26
2.3.1. Antecedentes internacionales:	26
2.3.2. Antecedentes nacionales:	28
2.4. Formulación de las preguntas de investigación	29
2.5. Formulación del problema de investigación:	30
2.5.1. Justificación:	30
2.5.2. Relevancia:	31
2.5.3. Contribución:	31
2.6. Objetivos:	31
2.7. Supuestos categóricos:	33
III. Marco metodológico	34
3.2. Metodología:	35
3.2.1. La Hermeneutica:	36
3.2.2. La Fenomenología:	36
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	38
3.3.1. Técnicas	38
3.3.2. La entrevista a profundidad	39
3.3.3. Instrumento	40

3.3.4. Muestreo	41
3.4. Mapeamiento	41
3.5 Rigor científico	43
4.2. Técnicas del análisis de resultados.	45
4.3. Descripción de resultados.	47
4.3.1. De la primera entrevista:	47
4.3.2. De la segunda entrevista:	52
4.3.3. De la tercera entrevista:	59
4.3.4. De la cuarta entrevista:	65
4.3.5. De la quinta entrevista:	72
4.3.6. De la sexta entrevista:	79
VII. Recomendaciones	95
IX. Anexos	103
ANEXO 1: Matriz de consistencia	104
ANEXO 2: Artículo Científico	107
ANEXO 3: Guía de Entrevista	114
ANEXO 4: Carta de Consentimiento Informado	122
ANEXO 5: Testimonios fotográficos	123

Resumen

Como punto de partida de mi investigación, es el advertir que los quehaceres administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos (MDLO), de alguna manera ocasionan molestias a sus usuarios, como el hecho de formar colas o esperar para realizar gestiones en el municipio, y que ello implica la necesidad de implementar el Gobierno Electrónico (e-goberment), esto es, incrementar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC's) para permitir acercar el Estado a la sociedad, en este caso en el ámbito local, por lo que resulta imperativo conocer cuáles son las percepciones y las molestias que tienen los usuarios al respecto, como es que se manifiestan estas percepciones y molestias, y si el usuario es consciente de las bondades, y beneficios de su uso, así como si éste puede percibir que la gestión pública-local podría mejorar en su competencia, y analizar los factores que dificultan su implementación, esto es necesitamos darle una mirada desde el usuario.

Palabras claves: Municipalidad Distrital de Los Olivos (MDLO); Gobierno Electrónico (e-goberment); Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC's).

Abstract

As a starting point for my research, it is to notice that the administrative tasks of the Municipal District of Los Olivos Municipality (MDLO), some cause annoyance to its users, such as forming queues or wait for management in The municipality, and that this implies the need to implement e-government, that is, to increase the use of Information and Communication Technologies (ICTs) in order to bring the State closer to society, in this case At the local level, so it is imperative to know what are the perceptions and discomforts that users have about it, how these perceptions and discomforts are manifested, and if the user is aware of the benefits, and benefits of their use , As well as if it can perceive that public-local management could improve in its competition, and analyze the factors that make it difficult to implement, that is, we need to look at it from the user.

Key words: Municipality of Los Olivos (MDLO); Electronic Government (e-goberment); Information and Communication Technologies (ICTs).

I. Introducción

Como residente del Distrito de Los Olivos, a fines del mes de marzo del presente año, y como ocurre cada año, me constituí a la sede principal de la Municipalidad Distrital, para realizar el pago anual del Impuesto Predial y de los arbitrios municipales correspondientes a mi vivienda, pude evidenciar que se habían formado largas colas en el exterior del local municipal, situación insoportable por el verano, una vez superada esa cola, al ingresar al interior, nos entregaron un ticket de atención y esperamos otro tanto de tiempo para ser atendidos, vino a mi mente, cómo es posible que esta situación persista, si esta Municipalidad ha sido creada recientemente, este es un Distrito emprendedor, y desde hace tiempo se habla de modernidad, eficiencia, calidad, en fin todo ello a favor de los usuarios, inclusive existe todo un marco normativo para modernizar la gestión pública en todos los niveles tanto nacional, regional y local, ello no implica necesariamente solo adquirir equipos de cómputo nuevos o implementar más ventanillas de atención, tampoco de nada sirve el portal web de la Municipalidad, que bien podemos verificar inclusive ahora mismo, que éste no ayuda en nada, pues la información colgada data del año 2010, 2011 es decir no está actualizada, tiene una opción de “Quejas y Sugerencias”, que no funciona, tiene otra opción de servicios, de operaciones en línea, trámites y consultas en línea que tampoco funcionan, porque siempre ocurre lo mismo, sentía curiosidad que es lo que piensan los usuarios sobre esta realidad, o como la perciben, cuál es su sentir, su parecer, hasta cuales serían sus expectativas ante esta circunstancia, es uno de los principales motivos que me impulso a realizar esta investigación.

Usualmente, para realizar una investigación en temas de Gestión Pública, ésta parte del escenario donde se ejerce el poder, esto es, desde el interior de las dependencias públicas, esta vez lo haremos a la inversa porque pretendemos describir y comprender cuales son las percepciones, cuales son las molestias del usuario de un servicio público, como es que se ve la gestión pública desde afuera, porque de esa forma también se pueden formular nuevas teorías o conceptos de esta temática, así como proponer alternativas de solución a las situaciones resultantes de la investigación.

Esta investigación no se va a sostener en frías estadísticas, sino en aspectos fenomenológicos que nos permitirán primero identificar las percepciones y molestias que tienen los usuarios de la Municipalidad Distrital de Los Olivos (MDLO), respecto de los quehaceres administrativos de la Municipalidad, debiendo incidir que en estos días el creciente e ineludible uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC's), también nos podrían permitir el acceso a un servicio público, entonces emerge un nuevo paradigma para la gestión pública local, ahí es donde surgen incógnitas o paradojas, porque primero no tenemos conceptos claros sobre este nuevo paradigma, al menos los usuarios no lo tienen, siendo estos los principales beneficiarios, desconocen dichos temas, por ahora solo conocidos por una élite de especialistas y teóricos de la gestión pública cuyos conceptos fueron concebidos y desarrollados en oficinas o gabinetes, muchos a espaldas de la realidad, todo esto genera duda y desconfianza, sin dejar de considerar que la administración pública, en todos sus niveles, nacional, regional y local tienen un arraigo burocrático de larga data, donde priman los trámites engorrosos y que estos conllevan a formar voluminosos expedientes llenos de sellos y firmas, entonces con el nuevo paradigma, con un solo "clic" desde un ordenador, podría satisfacer la misma necesidad, no debemos dejar de considerar que vivimos en un mundo globalizado, y desarrollo tecnológico al alcance de todos, y ello implica que el común de las personas ya puede acceder a medios informáticos y redes sociales, pero todavía queda el prejuicio del valor y confiabilidad de estos medios, donde prima la informalidad, los virus los hacker, la piratería, entonces la información no es necesariamente confiable y veraz, así las personas mayormente los adultos tienen sus reparos y prefieren muchas veces ir a las dependencias públicas y hacer largas colas, y en el caso de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, por ejemplo, como señale al inicio, a fines del mes de marzo de cada año, muchas veces en el fragor del verano, se va a pagar el impuesto predial y arbitrios municipales, cuando bien se podría realizar estos trámites y pagos ante cualquier entidad financiera cercana a su domicilio, toda esta problemática va a ser analizada en esta investigación.

Por tanto, resulta imprescindible describir, comprender, analizar e interpretar las percepciones, las molestias de los usuarios frente a los quehaceres

administrativos de la MDLO, analizar el eventual uso de las TICs, y de ser posible además de describir y comprender cuales son las percepciones, cuales son las molestias del usuario de un servicio público, luego formular, de ser posible, nuevas teorías o conceptos de esta temática, y como ya lo indicamos líneas arriba estar en capacidad de proponer alternativas de solución, siendo este el reto que pretendemos asumir con la presente investigación.

II. Problema de investigación

2.1. Descripción de la realidad problemática:

El profesor del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile Mario Weissbluth (2008), nos presenta una realidad, que se repite en la mayoría de países latinoamericanos, y que podemos reconocer inclusive, que se está describiendo al Perú, evidentemente existe un temor al cambio en todas las esferas del estado, pero sobre todo existen obstáculos a enfrentar como es la cultura burocrática, y la captura institucional que pueden realizar algunos grupos de poder o gremios quienes no vacilaran en recurrir a cualquier medio para resistir al cambio aprovechándose de la falta de información, falta de conciencia y la difícil sincronización entre los tiempos políticos.

El Perú de los últimos tiempos, viene intentando realizar un cambio en el sector público, pero curiosamente incurre reiteradamente en los errores frecuentes que se incurren en estos procesos y que ya fueron advertidos en 1995, por Jhon Kotter (1995) en su artículo "Leading Change: Why Transformation Efforts Fail" ("Liderando el cambio: Porque fallan los Esfuerzos de transformación"), entre los que se destacan: No generan convicción en la cúpula; no generan una coalición para el cambio; no generan una visión seductora del futuro; no comunican ni discuten la nueva visión estratégica; no se atreven a remover los obstáculos de la nueva visión; no planean la aparición sistemática de triunfos de corto plazo; declaran la victoria muy temprano; y se dejan vencer por la cotidianeidad, motivo por el cual no logra éxito en dichos intentos.

El servicio público entonces, no se debe hacer por hacer, se debe hacer bien porque solo así se llega al desarrollo, entonces un buen servicio debe ser de calidad, entonces la calidad consiste en una filosofía de acción continua por mejorar, mejorar el proceso mejorar la actuación del gobierno de las instituciones, no es suficiente tener un buen funcionario o líder sino también debe haber buenos empleados así el concepto inicial evoluciona hoy se habla del concepto de calidad total porque representa un avance en el concepto de calidad integral y abarca a todas las actividades de organización de todos los funcionarios y empleados, es decir ahora es responsabilidad de todos y para ello se obliga a trabajar en equipo.

Ahora bien, uno de los ejes fundamentales de la Política Nacional de Modernización del Estado es el Gobierno Electrónico, entonces es necesario reflexionar o analizar sus avances y limitaciones particularmente a nivel municipal.

El Estado peruano desarrolla este tema a partir del Acuerdo Nacional, cuando señalan que se deben establecer políticas públicas para promover que el Estado alcance eficiencia y transparencia, que sería el primer paso, hacia el verdadero cambio en el sector público, desde su concepción solo es una mera intención porque en él se incurren en todos los errores advertidos por Kotter, motivo por el cual ni el Estado ni la misma ciudadanía han tomado conciencia de su dimensión y objetivos.

El Plan Bicentenario, establece seis objetivos estratégicos nacionales que se deben alcanzar al 2021, el tercero se refiere al acceso irrestricto a los servicios básicos para el desarrollo de sus actividades económicas sociales y culturales, el sexto pretende lograr desde el Estado una gestión pública eficiente, ello significa modernizar el Estado reconociendo las megatendencias que condicionan las posibilidades de desarrollo del país, como es la globalización, ya se habla de una democracia global, donde las telecomunicaciones y la masificación del uso del internet que son medios más utilizados por todos los agentes económicos no solo para aminorar costos sino acceder a informaciones en forma inmediata, como vemos es un documento mejor elaborado, la última alternativa de ese cambio, está vigente, pero que no se ejecuta, porque la misma voluntad política del actual gobierno, y mezquindad de la clase política que apenas puede sostenerse entre tanto escándalo y corrupción, no le brinda la atención debida, desperdiciando una vez más la oportunidad de emprender el verdadero cambio del sector público.

En el aspecto normativo, encontramos que con el D.S. N° 004-2013-PCM (09ENE13) se Aprueba la Política Nacional de Modernización de la gestión Pública, donde se destaca que el Gobierno Electrónico es uno de los ejes transversales de la política de modernización al igual que el Gobierno Abierto, estos se facilitan con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, pero con el D.S. N° 081-2013-PCM (10JUN13) que Aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017, donde se establecen lineamientos que todas las dependencias estatales deben de cumplir de manera obligatoria, sin embargo

ocurre que la mayoría de dependencias públicas no cumplen con las disposiciones emitidas, así lo advierte el Informe Especial emitido por Roberto Claros Cohaila, para la Revista Actualidad Gubernamental, dicho informe aún continúa vigente pues desde su emisión a la fecha no hay mayor avance, particularmente en el Distrito de Los Olivos, y como ya lo señale líneas arriba, ni siquiera funciona su portal institucional, en fin, lo que debemos destacar es que tenemos una normatividad específica para implementar el gobierno electrónico en el Perú, donde el aprovechamiento estratégico de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's), permitirían mayor eficiencia, ahorro, mejor información y nuevos servicios que brinda el Estado, específicamente en su primer nivel (Gobierno Local), en realidad la literatura o material de difusión sobre esta temática es escasa, y esta podría ser una de sus debilidades, encontramos un artículo publicado en el Diario Gestión, donde el Asesor de Negocios de Oracle Perú, David Tolosana (2013), considera que para implementar el Gobierno Electrónico en el Perú se requiere en primer lugar modernizar la infraestructura, esto es adquirir los equipos y software adecuados, es indispensable automatizar los procesos administrativos esto como muestra de eficiencia y transparencia, pero también se requiere de personal preparado en estos menesteres, es decir que la gestión del talento humano debe ser diferente, además es necesario "ir camino a la nube", esto es muy delicado pues se necesita de una plataforma virtual sólida y segura, por último el servicio al ciudadano debe ser real, así un portal web debe ser un verdadero canal de comunicación entre el usuario y la dependencia pública, definitivamente esta opinión es razonable, y quizá explique porque no se logra aun implementar un verdadero gobierno electrónico en nuestro país cabe destacar que recientemente se ha publicado el Decreto Legislativo N° 1246 (10NOV16) que Aprueba diversas medidas de simplificación administrativa, como es el caso de la implementación progresiva de la interoperatividad entre entidades de la administración pública, la eliminación de algunas vallas burocráticas, como es la prohibición de documentos que la administración publica puede obtenerlos directamente mediante la referida interoperatividad, y lo que interesa a nuestra investigación es las facilidades para efectuar el pago de derechos administrativos en líneas para el cual la entidad debe suscribir convenios con instituciones financieras o a través de sus plataformas digitales de

las propias entidades públicas, en fin, la temática de estudio de esta investigación ya tiene sustento normativo consistente y deviene en ineludible y obligatorio su implementación.

Consultando el portal de la Ongei, encontramos una “Noticia Destacada”, publicada el: 18ENE12, donde se daba cuenta que la MDLO implementó un Centro de Innovación y Emprendimiento de Los Olivos-CIELO, como parte del Megaproyecto denominado: “Los Olivos: Primera Ciudad Digital del Perú” autodenominándose inclusive como la primera Ciudad digital de Latinoamérica, y se trataba de modernos ambientes provistos de equipamientos de última tecnología cuya finalidad sería la de interconectar los más de 60,000 hogares del Distrito a través de una red telemática para facilitar algunos servicios, sin embargo, a la fecha poco o nada avanzó porque no existen evidencias de dicho programa, el sistema administrativo y acceso a los usuarios sigue siendo manual y burocrático, subsiste el lento y costoso procedimiento administrativo donde destaca la tramitología del sello y el papel, que irrogan gastos innecesarios, requisitos absurdos, y tiempo en atender servicios básicos, los usuarios tienen necesariamente que realizar trámites largos, realizar colas y esperar varias horas para ser atendidos en las diferentes dependencias municipales donde existen numerosas vallas burocráticas, que de haberse implementado un gobierno electrónico municipal, se habrían simplificado dichos trámites, por ejemplo no sería necesario rellenar formularios, presentar documentos, sino simplemente abrir el portal web del municipio, formular peticiones on-line, hacer seguimiento del trámite de sus peticiones, en línea, recibir notificaciones via e-mail, pagar tributos, impuestos, multas o cualquier concepto en cualquier entidad financiera, o por internet desde su domicilio, acceder a información pública por transparencia, sin necesidad de constituirse a la sede municipal y formar largas colas para formular peticiones por escrito y esperar respuesta o notificación por escrito y en forma manual, en fin, a todos estos quehaceres se podrían acceder utilizando las TICs, pero en Los Olivos, otra es la realidad.

Si bien es cierto, que emprender la transformación del sector público en el Perú, es aparentemente imposible por las dificultades que se advierten tanto de los mismos servidores públicos porque serían los primeros en sufrir las

consecuencias de un cambio, como de los mismos usuarios por su escepticismo e indiferencia también es cierto que con mayor información y convicción se puede emprender dicho cambio.

Sin embargo, podemos advertir que en la nueva gestión pública del Municipio de Los Olivos persisten estas situaciones, y jamás nos hemos preguntado cual es el sentir, las percepciones de los usuarios, cuales son las molestias que advierte en los diferentes quehaceres administrativos, de saberlo podríamos comprenderlos y entenderlos, analizar esas circunstancias, e interpretarlas, así junto a ellos, establecer nuevos conceptos, que permitan atender sus expectativas, podemos inclusive con una nueva teoría fundamentada, proponer mecanismos de solución o alternativas de solución que permita el desarrollo de una nueva gestión pública competente.

2.2. Aproximación temática:

Por el enfoque adoptado en nuestra investigación, somos conscientes que la temática es referencial, pues la verdadera teoría se encuentra en construcción, y como es necesario partir de alguna referencia teórica o temática, y que definitivamente tienen un carácter provisorio y que están condicionados al resultado de la investigación, donde recién se realizará una “teorización”, por lo que con esta salvedad, partimos considerando lo desarrollado en el punto precedente, y con el vertiginoso avance de la tecnología, sobre todo en el campo de las comunicaciones, podemos afirmar categóricamente que el común de los ciudadanos las conoce, y de alguna manera se valió del internet para acceder a información variada desde comunicaciones, servicios, créditos, entretenimiento que le brindan y ofrecen diversas empresas, entidades financieras, de comunicaciones (telefonía fija, móvil internet y cable), inclusive algunas dependencias públicas como la SUNAT, SUNARP, SAT, el Poder Judicial, entre otras, donde acceder a información, a las notificaciones y seguimiento de tramites o procesos judiciales, administrativos, se pueden recibir y acceder en línea, es decir, ya no es necesario acudir a la sede o a las dependencia indicadas, para

obtener información, seguimiento o resultado de gestiones realizadas, cuando realizamos alguna reclamación o consulta sobre impuestos impagos o pagados en exceso, sobre multas o sanciones impuestas, cuando necesitamos verificar la veracidad de un comprobante de pago, la identidad o formalidad de un negocio al que recurrimos, consultamos en el portal de la SUNAT; cuando deseamos verificar la identidad o propietario de un vehículo, o hacer seguimiento de una inscripción de título o gravamen sobre propiedad inmueble y vehicular, recurrimos al portal de la SUNARP, es más, ahora en los centros comerciales encontramos aparatos que son una suerte de cajeros automáticos, donde podemos recabar consultas vehiculares y copias literales del registro de propiedad inmueble, registro personal y personas jurídicas, esto a cualquier hora o día; si deseamos conocer si tenemos alguna papeleta de infracción de tránsito registrada sobre nuestro vehículo o el que queremos adquirir, recurrimos al portal del SAT; en el ámbito judicial, ahora podemos hacer seguimiento de procesos judiciales en todas sus instancias y ser notificados con el servicio de notificaciones electrónicas sobre procesos judiciales civiles y contencioso administrativos, de cualquier sede judicial del país, pues en forma progresiva se está enlazando al sistema, se recurre al portal del Poder Judicial, aún quedan algunas sedes judiciales que no están en el sistema, algunas municipalidades ya han avanzado pues desde su portal podemos acceder a información, inclusive a algunos servicios, todo eso es un gran avance, pero no suficiente, si vivimos en un mundo globalizado, donde la tecnología en el campo de las comunicaciones ha avanzado vertiginosamente, ahora existen nuevos conceptos y términos como es el “big data”, considerada una nueva frontera a atravesar para acceder a información un nuevo mundo libre que no está debidamente normado ni garantizada su utilidad, entonces el Estado busca intervenir y hasta controlar generando una implicancia jurídica aún incierta, así lo advierte Julián Valero Torrijos en su artículo titulado: “La innovación tecnológica en el uso de la información desde la perspectiva de la función inspectora de las Administraciones Públicas.”, en efecto, por ahora, podemos acceder en forma inmediata a información variada de cualquier parte del planeta, a ello se agrega que hoy en día podemos acceder fácilmente a un “Smartphone” (teléfono inteligente), o a un “smarthtv”, es muy común ver en cada hogar un ordenador, sea cual fuere su tipo o presentación tenemos desde computadoras

convencionales básicas, cada vez más pequeñas y menos voluminosas, computadoras portátiles (laptop), tabletas, cuya capacidad, costo y presentación viene actualizándose constantemente, cada vez hay equipos con mayores cualidades y utilidad; la mayoría de hogares cuenta con servicio de internet y/o cable, propio o algunos lo comparten en núcleos familiares o vecinos, ubicándonos en el ámbito territorial de la MDLO, nos preguntamos qué pasaría, si estos mismos medios se utilizan para acceder a un servicio público, o para obtener alguna información, específicamente en el ámbito local, porque los ciudadanos que residen, están de paso, trabajan o estudian, en esta jurisdicción territorial, a quienes vamos a denominar “usuarios”, recurren inicialmente al municipio en busca de estos servicios, por lo que es necesario tener debidamente identificados o precisados, estos nuevos medios o sistemas de acceso a los servicios públicos:

Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC´S), es necesario tener en cuenta términos como éste, antes de definir el Gobierno Electrónico, debemos identificar sus componentes, una de ellas son las tecnologías de información y comunicaciones que en adelante denominaremos TIC´s, son las que nos permiten transmitir procesar y difundir informaciones en forma inmediata y rápida ello al amparo del avance tecnológico y de fácil acceso a sus usuarios, así lo describe Cesar Daniel Vargas Díaz (2011) profesor de la Universidad de Granada-España, cuando desarrolla su artículo titulado: “El Gobierno Electrónico o e-Gobierno”, también hace referencia a otras definiciones y enlaza este término con el uso del internet, y el Gobierno lo que nos lleva a la siguiente definición.

Gobierno Electrónico, también conocido como e-goberment, las Naciones Unidas adopta un concepto elemental que incluye el uso de las Tecnologías de Información y de las Comunicaciones (TIC´s), por parte del Estado, a fin de brindar servicios e información a los ciudadanos y todo usuario, con el evidente incremento de la eficacia y eficiencia de la gestión pública, promoviendo significativamente la transparencia del sector público y facilitando la participación ciudadana, esta y otras definiciones son presentadas por Cesar Daniel Vargas Díaz en el trabajo citado líneas arriba, no sin antes dejar constancia que la definición adoptada no está comúnmente aceptada por tratarse de un nuevo

concepto que también se encuentra en construcción, en evolución, resulta evidente que este concepto se vincula al uso de las TIC's, y como éstas se encuentra en constante desarrollo y la tecnología constantemente nos sorprende con nuevos aparatos y medios cada vez más sofisticados, con mayores utilidades, lo que más me interesó fue la forma como nos presenta la evolución de este concepto a través del tiempo, así tenemos que el año 1999, se indicaba que es el uso de las TIC para suplir las necesidades del ciudadano; en el año 2000 se definía como una forma de usar las TIC para mejorar las transacciones del sector público y sus usuarios, el año 2001 se decía que es hacer accesible el Gobierno al ciudadano, esto cuando lo deseen, el año 2002 se afirmaba que es el uso de la TIC para alcanzar un buen gobierno; el año 2003, para alcanzar una administración pública mejor, el año 2004 como la capacidad para transformar las relaciones con el ciudadano; el año 2005, señala que es una de las mayores iniciativas del sector público para transformarlo con un potencial para cambiar las relaciones del mismo sector público entre sí y con los ciudadanos, y el año 2006 se refiere a la utilización de las aplicaciones de las TIC en el sector público.

El Perú adopta el mismo concepto, en concordancia con la definición desarrollada en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, cuando Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública con el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, además destaca que es una herramienta fundamental para la modernización de la gestión pública haciéndola más transparente, y precisa que el enfoque del gobierno electrónico puede ser analizado tanto desde una mirada del ciudadano/usuario como la mirada interna/institucional, ahí es donde radica el problema, y cabe preguntar y donde está la mirada del usuario para implementarla?, las normas dictadas posteriormente no se ocupan de este aspecto al menos no lo desarrollan.

Beneficios del Gobierno Electrónico, del estudio del trabajo elaborado por Alfaro R., Bustos G., Gonzales A., y Loroño J. titulado: "Introducción al Gobierno Electrónico: Actores y Dimensiones", de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, podemos destacar que el uso e implementación del e-gobernment, puede representar beneficios a todos los actores involucrados, esto es, se beneficiaría el ciudadano al utilizar un servicio eficiente, que implica su utilidad,

costo y que se siente protagonista del cambio; se beneficiarían las empresas porque los servicios que se brindan son seguros, eficientes y de menor costo, por último se beneficiaría el gobierno porque alcanzaría confianza credibilidad y utilidad. (pp. 19-23).

Obstáculos para implementar un Gobierno Electrónico, en una investigación, realizada por: Dinaira Gutierrez y Yeidy Rojas, titulada: “El Gobierno Electrónico como creador de condiciones para la apropiación de los ciudadanos y propiciador de una ciudadanía e identidad cultural en Venezuela. Basada en el uso de las TIC”, se describen además de los beneficios que significaría la implementación de un e-goberment, también existen obstáculos a considerar, entre ellos se evidencia que no se cuenta con infraestructura adecuada y suficiente para su implementación; que no se encuentran debidamente articuladas todas las dependencias públicas; también se destaca la reiterada inestabilidad política, no todos los regímenes o gestiones de gobierno ya nacional, regional o local están sintonizados en el tema; además de ello, la normatividad vigentes no está debidamente regulada, ni está difundida, a ello se agrega el desconocimiento del tema de parte de los agentes del sector público, trabajadores y funcionarios, peor aún, de los usuarios, a quienes en esa investigación se les denomina: “ciudadanos analfabetos tecnológicos”.

Sede Electrónica, el Profesor de Derecho Administrativo de la Universidad de Alicante, Rubén Martínez, autor del tratado: Administración Pública Electrónica, escribe un artículo para la Revista de Derecho Administrativo del Círculo de derecho Administrativo de la PUCP en su p. 109, y reproduce su definición como: “el sitio o portal web de Internet, titularidad de una Administración Pública, que sirve de plataforma para que los administrados puedan relacionarse con la misma recibiendo servicios públicos o entablando Procedimientos Administrativos Electrónicos”, y asevera que sin la implementación de este sitio web, no va ser posible que el administrado (usuario), pueda interactuar con los administradores (MDLO), porque este es el medio que los va a vincular, en contraposición al viejo sistema donde el usuario se vincula con el administrador concurriendo a la sede administrativa para formular sus peticiones o gestionar algún servicio, esta es la diferencia sustancial entre ambos sistemas, el nuevo

enmarcado en el uso de la tecnología de comunicaciones, y el “tradicional” cuyo arraigo burocrático evidencia su colapso por caduco.

2.3. Estudios relacionados:

Se han consultado investigaciones, algunas publicaciones científicas, artículos, entrevistas, relacionadas con el tema de investigación, indicando que la literatura sobre esta temática es escasa, por lo que destacamos algunos de ellos, ordenándolos cronológicamente, conforme presentamos a continuación:

2.3.1. Antecedentes internacionales:

2.3.1.1. La Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, el año 2005 publicó un Libro cuyos co-autores son: Rodrigo Alfaro A., Guillermo Bustos R., Alejandra Gonzáles R., y Joseba Loroño A. intitulado: “Introducción al Gobierno Electrónico: Actores y Dimensiones”, que define conceptos en el ámbito del Gobierno Electrónico así como presenta algunas experiencias en Gobierno electrónico en Chile, pero utiliza conceptos y referencias que bien se pueden interpretar realidades como la nuestra y la de cualquier país latinoamericano, por lo que considero de necesaria consulta para identificar nuestra realidad y la posibilidad de aplicarla al ámbito municipal.

2.3.1.2. Un Trabajo de Investigación, realizado en la escuela de Administración de la Universidad de Oriente, una de las más importantes de Venezuela, realizada el año 2008 titulada: “El Gobierno Electrónico como creador de condiciones para la apropiación de los ciudadanos y propiciador de una ciudadanía e identidad cultural en Venezuela. Basada en el uso de las TIC” por: Dinaira Gutierrez y Yeidy Rojas, cuyo enfoque más allá del marco conceptual bastante amplio, ensayan una teoría de gobierno electrónico aplicado en los ámbitos social-político-cultural tecnológico en Venezuela, esto es, busca generar una nueva identidad ciudadana, inclusive se habla de “consolidar una ciudadanía digital”, y que

rescatando sus presupuestos bien podemos identificar las percepciones de los usuarios de la MDLO frente al e-goberment.

2.3.1.3. Otro Trabajo de Investigación, realizada en la escuela de Administración de la Universidad de Oriente, como ya lo indicamos, una de las más importantes de Venezuela, ésta fue realizada el año 2009 titulada: “Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela” por: Cumana Willber y Marval Willians, desarrollan temas como aspectos generales del gobierno electrónico y las TICs como herramientas de gestión pública, un marco teórico elemental de interés para nuestra investigación, el marco normativo es de acuerdo con la legislación venezolana, sin embargo se debe destacar que en efecto, dicha investigación es una buena herramienta para orientar la gestión pública porque ahí encontraremos aspectos conceptuales y normativos sobre el tema.

2.3.1.4. Las Naciones Unidas, en una publicación de un documento de la Serie Gestión Pública de la CEPAL en Santiago de Chile al año 2011, denominada: “El gobierno electrónico en la gestión pública” de: Alejandra Naser y Gastón Concha, Asistente y Consultor del Instituto latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), desarrolla aspectos conceptuales sobre el tema y precisa que el gobierno electrónico es el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC’s), es una nueva forma de gobierno por tanto la necesidad de su implementación , también es de gran utilidad para nuestra investigación.

2.3.1.5. Otro trabajo de investigación publicado en la Revista: UNI-PLURI/VERSIDAD VOL.11 N° DEL AÑO 2011, de la Facultad de Educación de la Universidad de Antioquía, Medellín Colombia, titulada: “El Gobierno Electrónico o e-Gobierno” cuyo autor: Cesar Daniel Vargas Díaz profesor de la Universidad de Granada-España, desarrolla y revisa diferentes definiciones y conceptos de diversos autores, e incide en el impacto de las TIC, particularmente el internet, la importancia de la información radica en su variedad y precisión, útiles para nuestra investigación.

2.3.2. Antecedentes nacionales:

2.3.2.1. Roberto Claros Cohaila, Especialista en Fortalecimiento Institucional, docente de la Universidad ESAN, publicó un Informe Especial: “Avances y limitaciones del gobierno electrónico en las municipalidades y logros de la ONGEI”, En Actualidad Gubernamental N° 59- Lima, Setiembre 2013, pp.1-4,1-6, nos presenta un diagnóstico sobre la normatividad vigente, y algunos aspectos prácticos ocurridos en el proceso de implementación del Gobierno Electrónico, incidiendo en el ámbito municipal, destaca sus avances y limitaciones y concluye que las totalidad de instituciones públicas no cumplen con una óptima presentación de la información en los portales institucionales y que se debe trabajar en efectuar un proceso de concientización primero, de las instituciones del Estado para desarrollar y mantener los portales institucionales.

2.3.2.2. La Pontificia Universidad Católica del Perú, el año 2014 publicó una Tesis de la Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación cuya autora es: Cecilia María Lourdes Benavides Castro, intitulado: “El discurso de participación ciudadana en el marco del diseño de la política de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Distrital de Miraflores”, que parte desde la óptica de la participación ciudadana, y realiza una mirada de la gestión municipal, y describe las percepciones de la autoridad municipal, frente a la normatividad existente y la realidad (ciudadano), investigación de enfoque cualitativo, muy interesante, por lo que considero de necesaria consulta para complementar el estudio que realizamos, la mirada del mismo problema pero desde otra óptica, la del usuario.

2.3.2.3. La Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - UPC, el año 2016 publicó un Libro cuyo autor es: Joaquín Yrivarren Espinoza intitulado: “Gobierno Electrónico: Análisis de los conceptos de tecnología, comodidad y democracia”, que define conceptos en el ámbito del Gobierno Electrónico, pero incide en la nueva conceptualización del tema, como es el caso que ahora se tendría que hablar de ciudades digitales, y como ya estamos a puertas del voto electrónico, ensaya un concepto de democracia digital, por lo que considero de necesaria

consulta para poder analizar e interpretar la información a recabar y la posibilidad de aplicarla a la gestión pública municipal.

2.4. Formulación de las preguntas de investigación

Teniendo en consideración que los quehaceres administrativos de la MDLO de alguna manera ocasionan molestias a sus usuarios, y que ello implica la necesidad de implementar el e-goberment, esto es, incrementar el uso de la TIC's para permitir un acercamiento del Estado (Municipio) a la sociedad (usuario), por lo que resulta imperativo conocer cuáles son las percepciones, cuales son las molestias que tienen los usuarios al respecto, como es que se manifiestan estas percepciones y molestias, y si el usuario es consciente de las bondades, y beneficios de su uso, si el usuario puede percibir que la gestión pública-local podría mejorar en su competencia, y analizar esas percepciones y molestias, identificar los factores que dificultan su implementación, entre otros, entonces formularemos nuestras preguntas norteadoras, de la siguiente manera:

- ¿Cuáles son las percepciones de los usuarios de la MDLO respecto de los quehaceres administrativos?
- ¿Cuáles son las molestias de los usuarios de la MDLO respecto de los quehaceres administrativos?
- ¿Cómo son las percepciones de los usuarios de la MDLO respecto del e-goberment a nivel local?
- ¿Cómo son las molestias de los usuarios de la MDLO respecto del e-goberment a nivel local?
- ¿Cuál es la diferencia entre acceder a los quehaceres administrativos tradicionalmente con el uso del e-goberment en la MDLO?

- ¿Cuáles son las razones porque el usuario no se atreve a usar el e-goberment en los diferentes quehaceres administrativos de la MDLO si habitualmente ya usa las TIC's en otras actividades?

2.5. Formulación del problema de investigación:

2.5.1. Justificación:

Se justifica esta Investigación porque es importante conocer cuáles son las percepciones y molestias que tienen los usuarios respecto de los quehaceres administrativos y sus innovaciones, más aún si vivimos en tiempo de cambios vertiginosos en todos los campos, como consecuencia del avance tecnológico, particularmente en el uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's), el proceso de globalización de las informaciones y el acceso a éstas, y como la administración pública no puede estar ajena a estos cambios, porque el Estado también viene atravesando un proceso de modernización en todos sus niveles, y busca generar un modelo de gobierno electrónico también conocido como e-goberment, para la solución de necesidades locales, establecer niveles de interacción con los usuarios, y de alguna manera la Municipalidad Distrital de Los Olivos (MDLO), es parte de este cambio. Entonces la investigación no solo va dirigida a los usuarios para entenderlos según sus percepciones sino también a los funcionarios y servidores ediles para que conociendo estas percepciones adecuen su actitud, su forma de trabajo y busquen satisfacer con eficacia y eficiencia las necesidades que se vienen generando a partir del e-goberment, siendo estos beneficios que se esperan de los conocimientos que vamos a adquirir al final de nuestra investigación, pues consideramos que en el aspecto científico-metodológico, el presente trabajo de investigación puede aportar a las diferentes teorías que sostienen la necesidad de implementar el e-goberment en los diferentes quehaceres administrativos de la MDLO.

2.5.2 Relevancia:

Consideramos que esta investigación es relevante porque busca analizar las percepciones y molestias que tienen los usuarios de la MDLO respecto de los quehaceres administrativos de la comuna y porque puede contribuir a las ya realizadas sobre el uso de las TICs y la implementación del e-gobierno a nivel local, y porque al ubicarnos en el ámbito geográfico de la MDLO, esta investigación puede generar impacto con sus resultados, y conllevar a que la actual gestión edil las adopte y promueva la implementación de nuevos procedimientos de gobierno electrónico, y materialicen la ansiada modernización del Estado, con una gestión pública accesible, transparente, competente, tomando como referencia las percepciones de los usuarios estos como conocimientos adquiridos bajo un procedimiento científico serio y confiable por lo que su trascendencia y utilidad pueden aceptarse.

2.5.3. Contribución:

Convencidos que la investigación puede contribuir a aclarar conceptos, difundir sus bondades, todos encaminados a implementar un verdadero gobierno electrónico, por lo que la contribución del mismo se determinará al final del proceso investigador, esto es, consideramos que aportará a otras investigaciones sociales, favoreciendo la exploración, e identificación de las deficiencias que existen en los quehaceres administrativos de la MDLO; y para que accedan a nuevos mecanismos funcionales que permitan solucionar dichas deficiencias.

2.6. Objetivos:

Para guiar nuestra investigación y de ser necesario determinar sus alcances, estando a la naturaleza del enfoque cualitativo, los objetivos los iremos fijando durante el proceso investigativo, así evitaremos confusiones o seguiremos elaborándolos, siempre guiados por la Taxonomía de Bloom, clasificando los

conocimientos cognitivos según su nivel de complejidad (cognitivo, conductual y psicomotor), de la siguiente manera:

2.6.1. Describir las percepciones y molestias que tienen los usuarios de la MDLO respecto de los quehaceres administrativos y la necesidad de tener conceptos claros de una gestión pública competente.

2.6.2. Describir las percepciones que tienen los usuarios de la MDLO respecto del e-goberment, a nivel local, así como la información gubernamental-local, al que acceden éstos mediante el uso de las TICs.

2.6.3. Comparar clasificar e interpretar las normas legales de la MDLO que rigen los quehaceres administrativos y su proceso de modernización y las emitidas en otros municipios, sobre el mismo tema.

2.6.4. Analizar las percepciones que tienen los usuarios del e-goberment de la MDLO a la luz de la normatividad vigente y determinar los factores que impiden su implementación específicamente en el periodo 2015-2016, analizar los factores que determinan su falta de confianza y si los mecanismos establecidos son las que determinan las percepciones investigadas.

2.6.5. Comprender e Interpretar las percepciones que tienen los usuarios del e-goberment de la MDLO y si estas determinar si el usuario puede interactuar con el gobierno local utilizando este nuevo medio, si de su uso puede beneficiarlo y finalmente se contribuye en la competencia de la gestión pública-local

2.6.6. Proponer al final de la investigación nuevos mecanismos que permitan variar las percepciones equivocadas que tenían los usuarios inicialmente, que permitan que la difusión del tema por parte de los funcionarios y servidores, proponer nuevas normas legales viables para la implementación y desarrollo del e-goberment en la MDLO

2.7. Supuestos categóricos:

Entendemos que una investigación de enfoque cualitativo, no tiene hipótesis, porque no nos interesa contrastarlas o verificarlas, lo que sí se necesitan son las categorías, o mejor dicho los supuestos categóricos, pero ocurre que éstas si son previas a la investigación, se dice que es muy probable que hayan sido tomadas de otras investigaciones, así lo afirma Martínez (2006). cuando precisa: “Las verdaderas categorías que conceptualizarán nuestra realidad deben emerger del estudio de la información que se recoja, al realizar el proceso de “categorización” y durante los procesos de “contrastación” y de “teorización”, es decir, cuando se analicen, relacionen, comparen y contrasten las categorías”, (p.133) sin embargo también dice que se puede partir de un grupo de categorías de carácter hasta provisionales y que se deberían de utilizar prudentemente, al menos hasta que no sea confirmada con las resultantes de la investigación, y bajo estos presupuestos formulamos las siguientes:

2.7.1. El uso de las TICs en la administración municipal y la implementación del e-gobernment en la MDLO debería solucionar necesidades básicas de sus usuarios, haciendo accesible confiable y transparente la gestión pública, pero éstos tienen percepciones que no han sido consideradas al momento de implementarla.

2.7.2. Actualmente las TICs no se utilizan debidamente en la gestión pública municipal, por lo que consideraríamos que no existe un verdadero gobierno electrónico municipal, porque ni los funcionarios ediles ni los usuarios conocen sus principales fundamentos y las bondades de un gobierno electrónico.

III. Marco metodológico

3.1. Método:

Este término significa etimológicamente el camino hacia el fin (pues proviene de dos palabras griegas: metha–hodos), y en una investigación de enfoque cualitativo el método es el inductivo, que parte de lo particular para llegar a una generalización, y en nuestra investigación para poder entender lo que significa una “percepción”, o una “molestia”, que básicamente es el hecho de percibir mental o sensorialmente, o en el caso de la segunda palabra no es más que una desazón o incomodidad al realizar algún acto, en nuestro caso al recurrir a la administración pública como usuarios, pero en sentido estrictamente científico, se necesita hacer uso de un método conocido como “Verstehen” que es una acepción alemana que en realidad significa “Comprender”, como lo indica Reyes (2009), así se consigna en el Diccionario Crítico de Ciencias Sociales: terminología científico social, y así encontraremos que esta comprensión nos permitirá conocer el significado de las acciones (percepciones y molestias) desde una óptica filosófica e inclusive histórica, pues no solo son datos sino se debe comprender a la luz de juicios de valor, siendo este otro giro interpretativo que nos permitirá entender la complejidad de las percepciones realizadas en determinados contextos y bajo reglas o costumbres sociales diferentes, por lo que es el primero que utilizamos en nuestra investigación, porque destacan los datos no numéricos, la palabra, el texto, el discurso, el testimonio, los gráficos-dibujos e imágenes para acercarse al estudio de la realidad social; por lo tanto, el primer momento del método que utilizaremos es la exploración centrada en la observación que conducentemente nos llevara a obtener conocimientos de primera mano de la realidad social y el segundo momento no menos importante que el primero es la inspección que implica la descripción de lo observado para luego poder ser interpretado.

3.2. Metodología:

Identificado el método, ahora corresponde establecer los procesos mediante el cual llegaremos al fin determinado, y considerando que nuestra

investigación es flexible y se construye en el camino, existiendo una gama de procesos, inicialmente adoptamos para nuestra investigación, los siguientes:

3.2.1. La Hermeneutica:

Como dicen Alvarez y Jurgenson (2003): “La hermeneutica se define como la teoria y la practica de la interpretación”, y es tan antigua que lo encontramos en las discusiones medievales de las interpretaciones biblicas, formalizada en los siglos XVIII y XIX cuando Wihelm Dilthey propone la hermeneutica textual como una metodologia de las ciencias sociales. Desde entonces sirve de base para un enfoque filosofico para el analisis de la comprension y la conducta humana, por eso lo adoptamos para nuestra investigación, precisando que la nuestra seria la hermeneútica Juridica fundamentalmente.

3.2.2. La Fenomenología:

Es una corriente filosófica desarrollada por Husserl, Heidegger, Sartre, Heshusius, y Melich, entre otros, y considerando lo señalado por Álvarez y Jurgenson (2003), parafraseándolos, entendemos que consiste en analizar los datos en un proceso de lectura, reflexion, escritura y reescritura que permite al investigador, transformar la experiencia vivida en una expresion textual, siempre centrado en la experiencia personal, entonces la fenomenología se fundamenta en cuatro conceptos clave, que aplicados a nuestra investigación, estos son: la temporalidad, que es el tiempo vivido en un periodo específico, que es el año 2016; el espacio vivido, que se ubica en el Distrito de Los Olivos, específicamente en la sede del gobierno edil y sus inmediaciones; el cuerpo vivido que no es mas que la corporalidad del usuario de la MDLO; y por último la relacion humana vivida que encontramos en la interacción del usuario con los quehaceres administrativos de la gestion publica municipal del Distrito de Los Olivos, donde las percepciones del usuario debe significar para él, la existencia del mundo, no como lo piensa, sino como lo vive, y la existencia humana debe ser significativa e interesante, del cual siempre debe estar consciente de ello.

La fenomenología busca la esencia, la estructura invariable del significado de la experiencia, donde las experiencias contienen la apariencia externa e interna basadas en la memoria, la imagen y el significado, el análisis fenomenológico de los datos se realiza mediante una metodología reductiva orientado a la búsqueda de significados posibles, confiado en la intuición, en la imaginación y en las estructuras universales para aprehender, la experiencia para explorar el significado que las personas confieren a la experiencia y solicitan que se les describan las experiencias vividas cotidianamente. Obtienen informaciones quienes han experimentado el fenómeno que estudian, generalmente por medio de entrevistas. Desde el paradigma fenomenológico, las preguntas de quien investiga siempre se dirigen hacia una comprensión del significado que la experiencia vivida tiene para la persona. Especialmente, resulta importante que el investigador llegue con el participante sin ideas preconcebidas y abierto a recibir cuanto éste exprese.

Si con la fenomenología descubrimos los significados ocultos de una experiencia vivida para analizarlos y describirlos, con la hermenéutica se pretende la interpretación de textos, al utilizar esta metodología se expande a la autointerpretación de la existencia humana como tal, entonces utilizamos sus enfoques, así surgen la fenomenología reflexiva-transcendental, la fenomenología dialógica, la fenomenología empírica, la fenomenología existencial y la fenomenología social, nos quedamos con la dialógica porque la verdad o concepto que buscamos no está necesariamente en la respuesta que nos da el entrevistado sino en su análisis o lectura, entonces diríamos que es descriptiva porque el texto siempre rebasa a su autor.

Ahora bien, según Mucchielli (2001), el análisis fenomenológico tiene fases o momentos específicos, los que adoptamos a la investigación, primero es la descripción del fenómeno, que no es más que la descripción casi ingenua de un determinado fenómeno cotidiano contando desde el punto de vista de quien lo vive, esto es, del usuario de la MDLO al momento de obtener los datos verbales; en segundo lugar, pasamos a la búsqueda de múltiples perspectivas, de los modos de enfocar el objeto y

las intuiciones para asegurar que la versión dada se mantenga en su originalidad no es más que dar una lectura de estos datos; así pasamos a la tercera fase, que es la búsqueda de la esencia y la estructura del fenómeno, esencia en fenomenología significa buscar la consciencia del hecho que puede ser intuitiva hasta espiritual, dejando de lado los conocimientos, solo se agrupan los datos; así pasamos a la tercera fase que es la constitución de los significados, cuando comprendemos el fenómeno a la luz de los conocimientos y experiencias realizadas en otros lugares organizándolos; la siguiente fase es la suspensión de enjuiciamientos al sintetizar y resumir los datos para poder presentarlos como resultados; así llegamos a la última fase que es la interpretación del fenómeno, aquí el investigador, al final del proceso, debe tener la sensación de que ha entendido lo que el usuario ha vivido al momento de interactuar con los quehaceres administrativos de la MDLO, entonces ha identificado sus percepciones sus molestias, y comprende su sentir.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.3.1. Técnicas

Como sostiene Martínez (2006), “En la investigación cualitativa, la muestra estadística se considera inapropiada”, porque, en efecto, si bien la población de usuarios de la MDLO es amplia y los grupos no están bien delimitados, además de ello no buscamos la generalización, pretendemos ubicar muestras que sean comprensivas, obviamente vamos a utilizar muestras de informantes con conocimientos especiales status y buena capacidad de información, porque de las percepciones investigadas, podemos establecer que las creencias de los usuarios respecto de los quehaceres administrativos de la MDLO como es el caso del uso de las tecnologías de comunicación e informaciones, son supuestos paradigmáticos que condicionan la actitud de éstos para decidir si participan o no en el nuevo sistema de gobierno electrónico cuyas apreciaciones conceptuales individuales que ellos tienen para determinar su concepto anterior, como es la

desconfianza en el uso de los TIC"s, por un supuesto de falta de seguridad o validez y hasta consistencia material de documentos obtenidos on-line, que no contienen el tradicional sello y firma de un funcionario público, inclusive como el uso de un documento obtenido por estos medios cuando se ofrecen como medios de prueba a otras instancias administrativas y hasta judiciales no son aceptadas o valoradas como ciertas, porque no están selladas o membretadas, en fin, todas estas percepciones las podría identificar mediante indagación directa, mediante cuestionarios.

3.3.2. La entrevista a profundidad

Esta técnica lo presenta Valles (1999) en su libro: "Técnicas cualitativas de investigación social." (pp.177-232), pero lo desarrolla con mayor detalle al describirla como una de las entrevistas cualitativas en: Cuadernos Metodológicos N° 32: Entrevistas Cualitativas (2002), y por lo peculiar del caso, sería una no estandarizada, mejor aún, como algunos autores lo denominan entrevista semiestructurada, acorde con estos tiempos, es la que utilizamos en este trabajo de investigación, parafraseándolo diremos que no son más que encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, que son dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras estas entrevistas siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas, siempre teniendo en cuenta que para optar por una entrevista los intereses de la investigación deben ser claros y definidos, porque tanto los escenarios o las personas no siempre son accesibles, y el investigador tiene un tiempo limitado y depende de una gama de escenarios y personas para esclarecer la experiencia humana subjetiva. Entonces se debe entrevistar a los que tienen mejores historias que contar, y a los que tienen disposición de colaborar, preferentemente deben ser extraños, porque son mejores informantes que los mismos amigos parientes y otros vinculados al investigador, quien ya debe contar con una guía de la entrevista, con una lista de aspectos generales que deben cubrirse con cada informe, aun cuando su diseño

sea flexible, sólo se debe realizar indagaciones sobre determinados temas. Respecto a la selección de informantes; no importa el número de personas, lo que importa es que en cada caso podemos encontrar lo que realmente se busca. En el investigador al acercarse al informante debe mostrar su intención investigadora y generar expectativas del resultado de las investigaciones, buscará proteger la identidad de sus informantes, no ofrecer pagos o dádivas a cambio de información porque ello desnaturaliza y corrompe el vínculo con su fuente, otro aspecto a considerar es que se debe establecer un horario y un lugar para las entrevistas, siendo recomendable unas dos horas por sesión o semana, en un lugar con privacidad siempre el investigador aparecerá como alguien que está dispuesto a aprender de los informantes, debe tener un registro de actividades donde se anote lo más detallado posible, aun cuando el entrevistador sea el confidente, no debe abrir juicios de valor, si queremos que la gente manifieste sus opiniones debemos abstenernos de emitir juicios negativos o positivos sobre ella, o tratar de acallarla, permitiendo se expresen libremente, para lo cual se requiere una gran cantidad de paciencia. Es necesario no interrumpir al informante aunque no estemos interesados en el tema que toca; cambiar amablemente de tema durante las pausas en la conversación. Cuando el entrevistado comienza a hablar sobre algo importante, deje que la conversación fluya mediante gestos de simpatía. Prestar atención significa comunicar un interés sincero en lo que los informantes están diciendo, y saber cuándo y cómo indagar formulando preguntas pertinentes al tema. Ser sensible para percibir el modo en que sus palabras y gestos afectan a los informantes. Hay que ser amistosos, pero no como quien trata de congraciarse al indagar sobre determinados aspectos.

3.3.3. Instrumento

Es un documento tangible que me permite recabar la información veraz, ordenada, y sistemática, en este caso el principal instrumento de la investigación es el investigador cualitativo, entonces la observación participativa viene a ser la técnica primaria para adquirir información, pero lo más importante es realizar entrevistas, y escogí las semi-estructuradas, para su cometido he tenido que vivir

lo más cerca posible de las personas que entrevisté y opté por investigar, procuré compartir sus creencias y costumbres, hice lo posible para ser aceptado, para poder tomar notas de campo las que periódicamente estuve revisando para completarlas o reorientar la observación e investigación, así finalmente categorizarlos en apreciaciones cognoscitivas, entonces me encuentro en condiciones de interpretar el fenómeno, describir y comprender las percepciones y molestias de mis entrevistados (usuarios de la MDLO) proponer y redefinir los conceptos o términos que se relacionan al Gobierno Electrónico y su implementación, para poder ampliar su dimensión y utilidad, considerando que el tamaño mínimo de la muestra a tomar en esta forma sería un promedio de 3 a 6 casos.

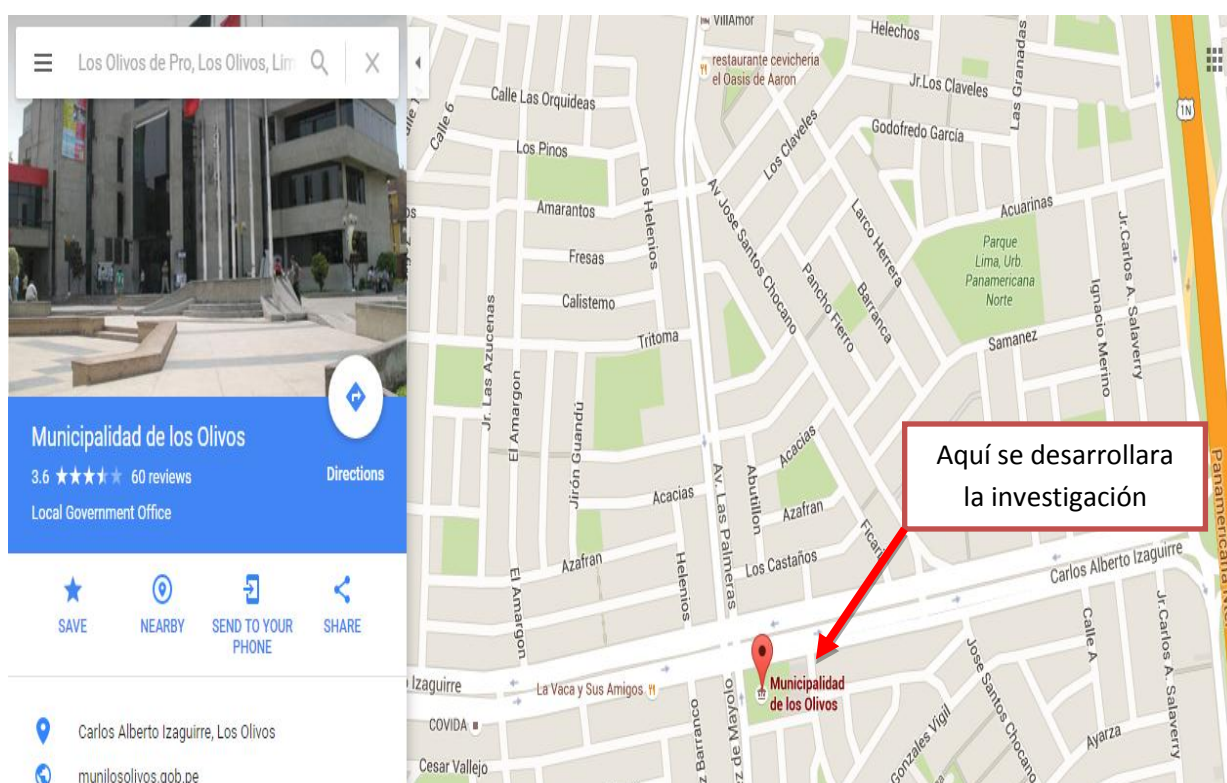
3.3.4. Muestreo

Para esta investigación el muestreo es selectivo, así lo recomienda Carlos Sandoval (2002), porque es necesario seleccionar actores en lugares y momentos determinados, abordar temas específicos, y como dijera Strauss y Corbin (2002), este debe ser abierto, in situ y discriminativo, para nuestra investigación requerimos realizar un promedio de cuatro a seis entrevistas: una o dos a un Funcionario o Autoridad Municipal, y las demás a usuarios de los servicios municipales, incidiendo que éstos últimos nos van a brindar sus auténticas percepciones y molestias sobre los quehaceres administrativos de la MDLO, específicamente sobre el proceso de modernización del Estado y la implementación del gobierno electrónico, el primero y hasta segundo solo son referenciales, porque el centro de atención de la investigación es el usuario y su mirada.

3.4. Mapeamiento

Es ubicar mentalmente el terreno o escenario en el cual va a desarrollar la investigación, se trata de lograr un acercamiento a la realidad social o cultural,

objeto de estudio donde se tengan claramente identificado los actores o participantes, y como diría Sandoval C. (1996), es un trabajo de “cartografía social”, ahora bien, no solo es suficiente ubicarnos en un determinado espacio geográfico, sino también se tiene que hacer en horas y días hábiles, esto es, cuando la Municipalidad se encuentra atendiendo al público, que vendría a ser entre las ocho de la mañana y las cinco a seis de la tarde, no necesariamente nos ubicamos en las instalaciones municipales, sino en sus inmediaciones, la entrevista preferentemente se puede realizar en el frontis del palacio municipal, donde hay bancas o lugares donde poder conversar con nuestros entrevistados, una vez contactado, previo consentimiento podemos hasta buscarlo en su domicilio, centro de trabajo o lugar que nos facilite una adecuada entrevista.



Nota: Google maps

Fuente: <https://www.google.com.pe/maps>

Figura 01: Lugar donde se desarrollará la investigación

3.5 Rigor científico

La investigación científica, implica la existencia de normas y procedimientos debidamente establecidos y transitar por ellos es observar su rigurosidad, aun se especula sobre el paradigma cualitativo, que por sí es flexible y libre, respecto del paradigma cuantitativo, se dice que a la investigación cualitativa le faltan reglas, pero no es así, como dice: Alvarez y Jurgensón (2003), el paradigma cualitativo constituye una revolución en el campo de la Investigación Científica, porque también parte del problema y la pregunta de investigación, por otro lado si la investigación cuantitativa se basa en los conceptos de validez, confiabilidad de la muestra, la investigación cualitativa por su parte se fundamenta en la confiabilidad y consistencia de sus datos, más aún autores como Guba (1981) luego conjuntamente con Lincoln (1982,1989), así lo cita Hidalgo (2005), en su artículo Confiabilidad y Validez en el contexto de la Investigación y evaluación cualitativas, refiere que han desarrollado el tema proponiendo criterios para juzgar una investigación cualitativa, paralelos a los criterios tradicionales para juzgar la investigación cuantitativa, así tenemos que a la Validez interna esta la credibilidad; a la validez externa está la transferibilidad, a la confiabilidad la confianza, y a la objetividad la confirmabilidad, y en conjunto lo llaman “dependability”, y se refiere a la confirmabilidad del muestreo, pues aparentemente es fácil recabar información cualitativa, porque el instrumento es el mismo investigador cualitativo y éste recolecta la información con el empleo de sus sentidos y en el radica la confiabilidad y consistencia de sus datos, a esto es que se le llama: “dependability”, que es el equivalente a la confiabilidad cuantitativa, y su significado ha sido adoptado por los investigadores cualitativos, por tanto el paradigma cualitativo también tiene rigor científico.

IV: Resultados

4.1. Análisis de resultados.

Una vez obtenidos los resultados de la presente investigación, he considerado en primer lugar, que una de las características de una investigación cualitativa, a pesar de haberse realizado solo con la intervención de seis personas, la información obtenida es muy grande, así lo advirtió Alvarez y Jurgenson (2003), en efecto, si bien se ha trabajado con entrevistas, éstas se materializan en palabras y no necesariamente en números o datos estadísticos, entonces esas palabras fluyen no solo de documentos o libros consultados, sino que éstas originariamente emergen de diálogos, acontecimientos, vivencias, expresiones, y fundamentalmente para este caso de las entrevistas realizadas, porque esta es la técnica de recolección de datos adoptada, entonces cada entrevista contiene una infinidad de palabras, muchas de ellas muy peculiares, que por la riqueza del idioma, podemos expresarlos de diversas maneras, sobre los mismos hechos o acontecimientos, por lo que la tarea de análisis e interpretación deviene en compleja, pero no imposible, constituye desde ya un reto, buscar el sentido de cada entrevista y su utilidad para nuestra investigación, y como lo dijo Valles (2002) en el Cuaderno Metodológico N° 32, este análisis debe ser intenso y sintético (p.141). por otro lado se precisa que los resultados obtenidos en nuestra investigación han tomado como referencia los objetivos de la misma.

4.2. Técnicas del análisis de resultados.

Procedo a dar el primer paso del análisis intenso, con la transcripción de cada una de las entrevistas realizadas, entiendo que es fundamental mantener su originalidad, por lo que el proceso de transcripción ha sido lo más auténtico posible, porque si estoy convirtiendo un documento oral en un documento escrito, este tiene que ser fiable y válido, porque pretendo seguir con rigor el proceso de investigación científica desde su inicio, puesto que si he formulado un guion de entrevista coherente con nuestro tema, las respuestas por más variadas que pudieran ser han expresado un sentir, cuya autenticidad se está

resguardado, habida cuenta que el equipo utilizado para esta finalidad, es la grabadora que tiene incorporado nuestro Iphone, cuyo manejo es básico, inclusive con el avance de la tecnología ya existen softwares que realizan esta tarea, de convertir un audio en texto, no lo consideré necesario utilizar, porque subsiste el debate sobre la fiabilidad y validez de la transcripción, porque en este proceso de todas maneras se pierden datos, lo que importa es que procuro ser constructivo y como el propósito de la investigación cualitativa es también constructivista, el investigador también lo es.

Ahora paso a una siguiente fase, la revisión de la transcripción, como lo dijo Valles (2002), y Alvarez y Jurgenson (2003), se procedió a codificar cada una de las entrevistas realizadas, esta tarea consiste en marcar los textos, logrando identificar en cada uno de ellos temas, ideas, conceptos, percepciones, molestias, en fin estos puntos de referencia al que denominaremos “nodos”, porque son puntos vibrantes de un cuerpo, nuestra entrevista, y que éstos nodos tienen una característica, que se pueden interconectar o relacionar entre si, se pueden agrupar por similitud de significado, y así es como emergen conceptos a los que denominamos “categorías”, todo este trabajo es intenso e inacabable, hasta aquí los libros recomiendan que este proceso de codificación se debería realizar siguiendo el método tradicional, porque en la actualidad existen programas que facilitan el análisis de documentos, como es el caso del programa Nvivo11, esta es una de sus últimas versiones, en efecto, NVivo es un software también conocido como NUDISTVivo, que significa: “Non numerical-Unestructured-Data with powerfull processes of-Indexing-Searching-and-Theorizing (Datos no numéricos, No estructurados, dotado de Poderosos Procesos de Indicialización, Búsqueda y Teorización), que se dirige a la investigación con métodos cualitativos y mixtos. Está diseñado para ayudar a organizar, analizar y encontrar perspectivas en datos no estructurados o cualitativos, como: entrevistas, respuestas de encuestas con preguntas abiertas, artículos, contenido de las redes sociales y la web, es decir es un medio eficaz para obtener ventajas, el programa puede codificar automáticamente porque la codificación de una entrevista es compleja, opté por codificar mis entrevistas manualmente, ello en base a una lectura cuidadosa del texto, advertí que algunas frases, expresiones se repetían en cada entrevista, entonces allí es donde recurrí al auxilio del programa, logrando obtener

los resultados que en adelante describimos.

4.3. Descripción de resultados.

4.3.1. De la primera entrevista:

Del análisis de la transcripción de la primera entrevista, considerada la entrevista guía o referente de la investigación, porque el entrevistado es una persona que se ha desempeñado como Alcalde Distrital de Los Olivos, reelecto por varios periodos, entonces en sus casi veinte años de gestión, ha acumulado conocimientos y experiencia en gestión pública municipal, privilegio que no ostenta su sucesor, pues el actual burgomaestre quien aún no cumple un año de gestión, se encuentra avocado a afrontar conflictos domésticos, esto es, aun no se consolida, a ello se suma la existencia de conflictos con sus servidores, con sus proveedores, y con los usuarios, cuyas percepciones y molestias de éstos últimos pretendo identificar, entonces, como nos dice Valles (2002) en la misma obra citada, el análisis de esta primera entrevista debe ser de mayor profundidad de las siguientes (p.142), así tenemos que de la codificación de la referida entrevista encontramos sesenta y dos nodos (conceptos, ideas, temas), que al agruparlos o jerarquizarlos, nos emergen cuatro grandes categorías, como son: Municipalidad, Usuarios, Estado, y Gestión Pública, esto repito, lo hice manualmente, luego alimente esta codificación al programa, y me elabora un catálogo de nodos, el mismo que se obra en el anexo de este informe, y lo mas interesante es que el sistema me permite elaborar un mapa de hallazgos y jerarquización de nodos, que van a conducirme a establecer la temática municipal vista desde un personaje cuya experiencia y conocimientos me brinda la posibilidad de entender al usuario, sus necesidades, sus percepciones, sus molestias, tal como lo presento a continuación:

Fuente: Elaboración Propia

Figura 02: Jerarquización de nodos: hallazgos de la primera entrevista

Otro aspecto que el programa me permite, es realizar una consulta de frecuencia de palabras, eso es, realiza un listado de la palabras con más ocurrencia dentro de cada recurso (entrevista) y las agrupa en un diagrama denominado Marca de nube de nodos, destaca que cada nodo adquiere una dimensión acorde con las coincidencias o repeticiones del mismo, nos ayuda a clarificar cuales serían los nodos y categorías a analizar con mayor prioridad, porque nos van a llevar a responder algunas de nuestras preguntas de investigación.

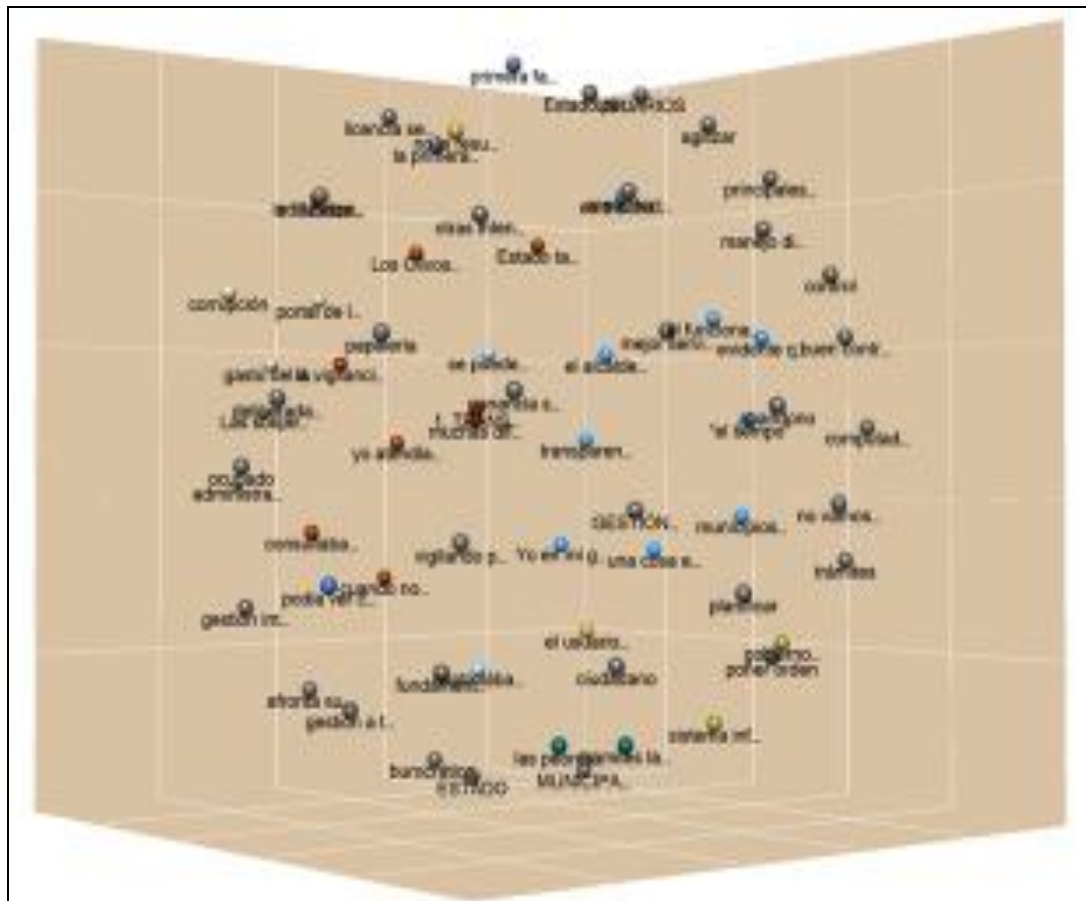


Fuente: Elaboración Propia.

Figura 03: Marca de Nube de Nodos de la primera entrevista

Otra opción que me brinda el sistema, es la de ubicar los nodos codificados, en un diagrama cartesiano tridimensional, denominado conglomerado por similitud de palabra, pudiendo advertir que los nodos se ubican junto a los similares, pero también evidenciamos que algunos nodos quedan libres en el espacio, lo que evidencia que no son compatibles entre sí, pero es debido a que

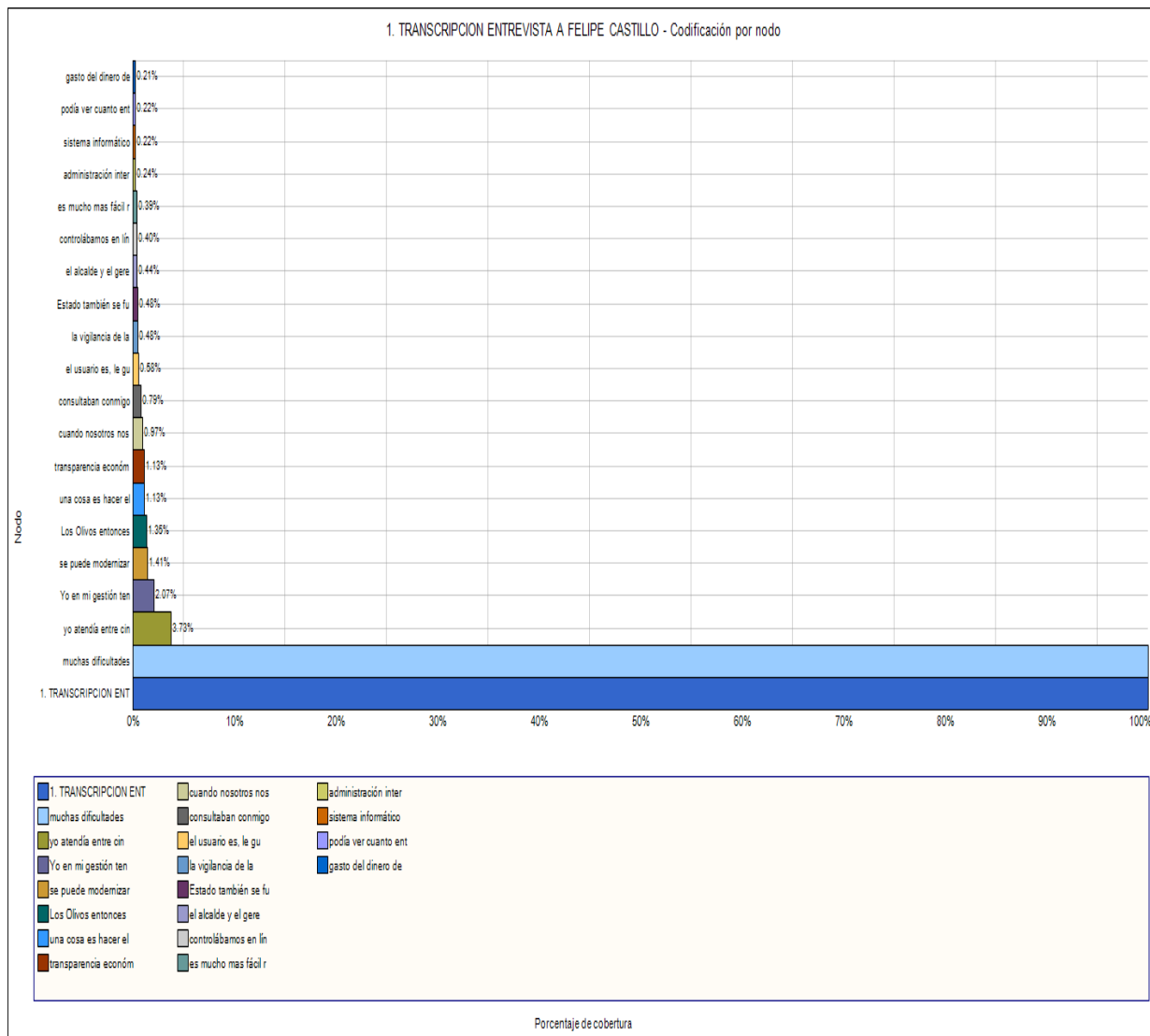
están abordando temáticas diferentes, esta información es de naturaleza estadística y referencial.



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 04: Nodos conglomerados por similitud de palabra

Los datos también se pueden mostrar en gráficas, esto como otra técnica de visualización, así tenemos que los resultados que se observan en el gráfico siguiente, están referidos al valor que se le puede asignar a cada nodo, a cada categoría, es decir se exploran tendencias, según el porcentaje de cobertura de cada nodo o categoría, en el presente caso el nodo “muchas dificultades”, nos presenta a la gestión pública municipal como llena de dificultades, y ello implica un 10% de cobertura en toda la entrevista, lo que se verá en la etapa de discusión de resultados.

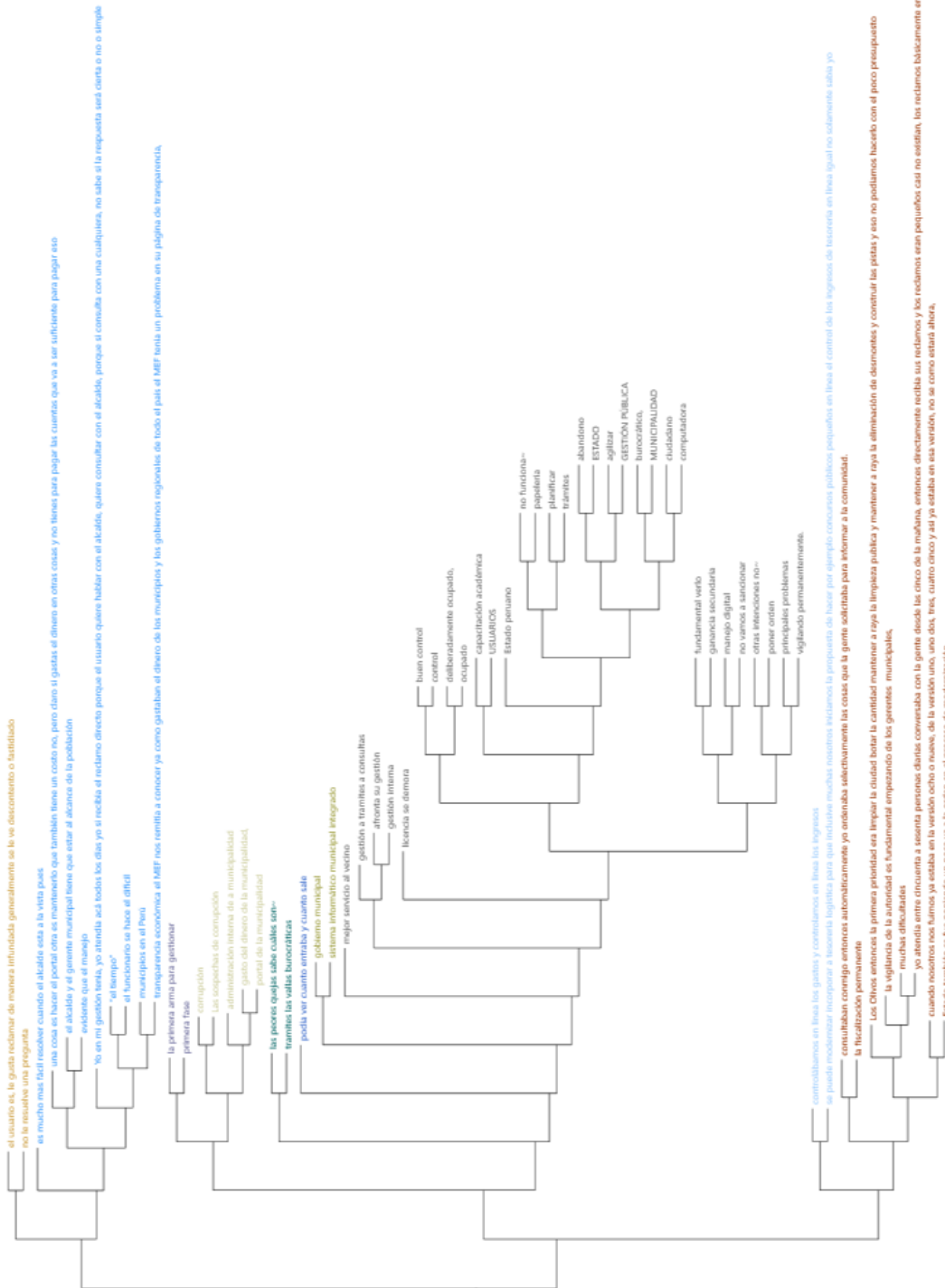


Fuente: Elaboración Propia.

Figura 05: Valor de los nodos según porcentaje de cobertura

Estos resultados se complementan con otro diagrama, el de análisis de conglomerados, al que denominamos: “coeficiente de similitud de categorías, porque clasifica y agrupa los nodos en atención a la similitud de construcción o significados en forma de árbol o mapa ramificado donde se agrupan las categorías y subcategorías, permitiéndome apreciar claramente las relaciones de los datos, cabe precisar que el sistema cuenta con tres tipos de análisis: Pearson, Jaccard y Sorensen, preferí adoptar el primero porque cada grupo o ramificación implica un tema o categoría, que se agrupan bajo el criterio indicado, como se puede evidenciar en el gráfico siguiente:

Nodos conglomerados por similitud de palabra



Fuente: Elaboración Propia.

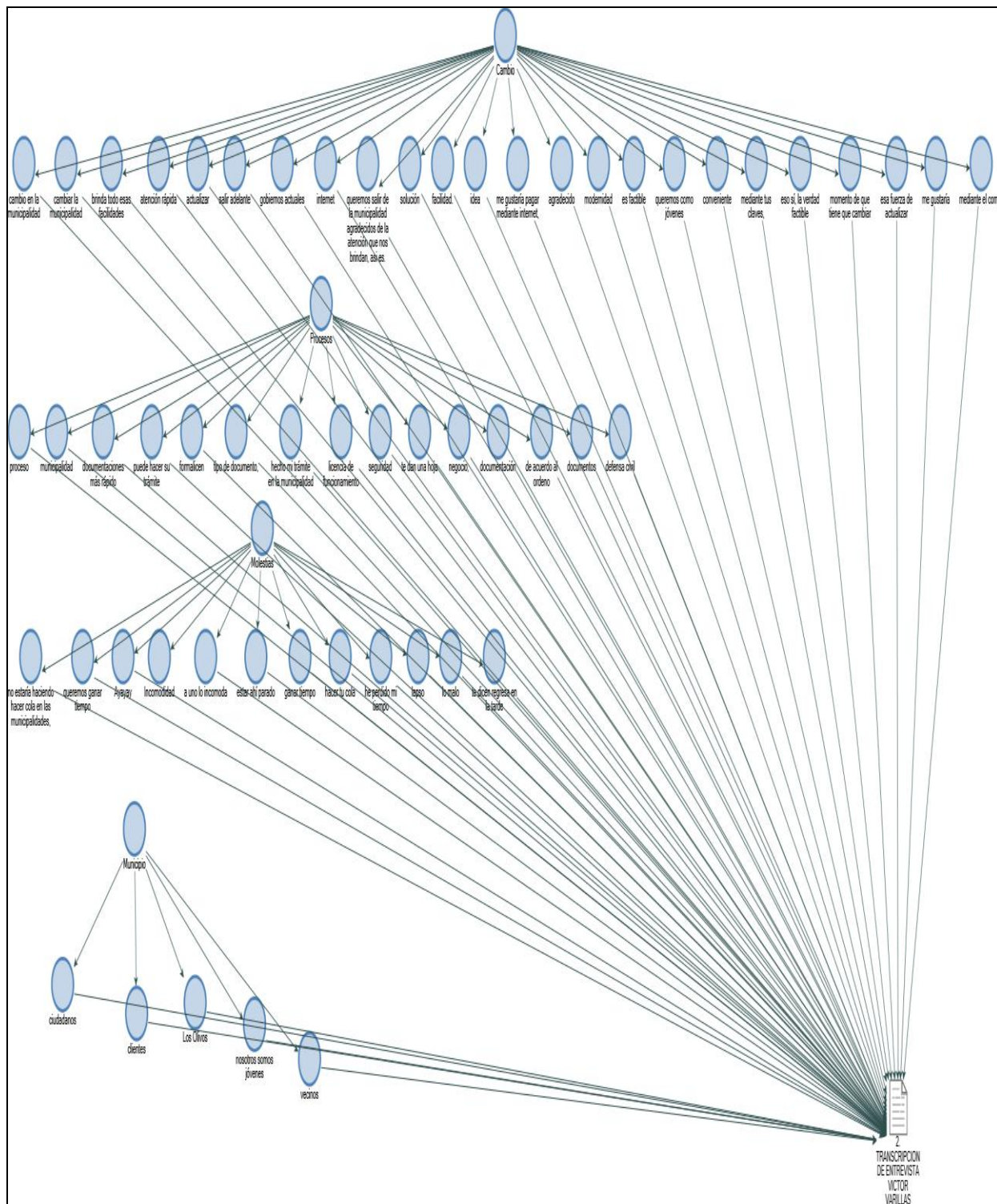
Figura 06: Dendrograma del análisis de coeficiente de Pearson similitud de categorías.

Luego de presentar algunos resultados brindados por el programa y como evidencia del trabajo se emite un reporte denominado: "Informe del Resumen del Proyecto", cabe indicar que existen aún una gama de opciones de análisis de datos, consideramos suficiente las empleadas, como siguiente paso, realizo un análisis fenomenológico de la entrevista, primero me ubico en un determinado espacio, el Distrito de Los Olivos (el espacio vivido); un determinado tiempo, el año 2,016 (tiempo vivido); la relación humana vivida, que son los quehaceres administrativos de la gestión pública municipal (relación humana vivida); y busco entender al usuario (corporalidad o cuerpo vivido), como estos son los conceptos clave en las que descansa la fenomenología según lo inició Edmund Husserl a mediados de 1800, y así lo sugiere: Alvarez y Jurgenson (2003), con ello queda descrito el fenómeno, luego pasamos a la búsqueda de múltiples perspectivas, esto es, la codificación y clasificación de categorías o nodos según el sistema, luego viene la búsqueda de la esencia y la estructura, esto significa que con las categorías emergentes tenemos una temática esencial, la constitución de los significados, para finalmente pasar en la etapa de discusión la suspensión del enjuiciamiento y la interpretación del fenómeno. De tal manera que es el entrevistado en su condición de ex-Alcalde Distrital nos presenta un panorama de los quehaceres administrativos, incide sobre la gestión municipal, en el sentido que se debe contar con un sistema de control y seguimiento para evitar demora en la atención, de la misma manera señala que ya había implementado un sistema de digitalización de trámites, tenía un portal pero el mantenimiento implica un costo, respecto del usuario, indica que se debe escuchar al usuario, porque al usuario le gusta que lo escuchen y no enviarlos al desvío, esta falta de sensibilidad genera molestia al usuario, evidencia el inminente peligro por actos o intentos de corrupción y que se puede corregir para cambiar la percepción del usuario.

4.3.2. De la segunda entrevista:

Ahora paso a analizar la transcripción de la segunda entrevista, realizada a

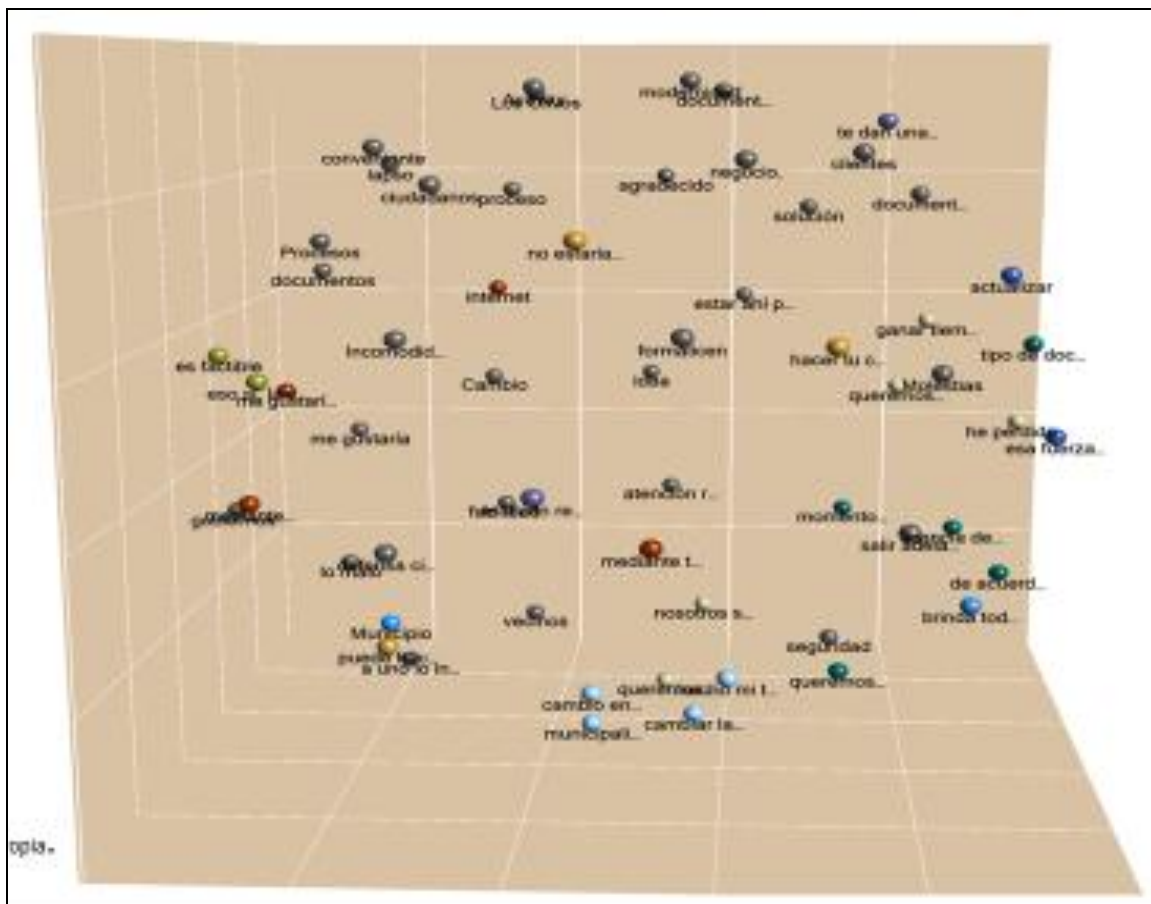
un usuario de la Municipalidad, Víctor Varillas Romero, se trata de un mecánico automotriz cuyo taller se ubica en el cruce de las Avenidas Alfredo Mendiola y Naranjal, se le contacto en inmediaciones de la MDLO cuando estaba gestionando la renovación de su licencia e inspección por defensa civil, a quien se le notó inicialmente un poco mortificado por la demora en la atención de su trámite, de la codificación de la transcripción de la entrevista realizada manualmente, nos arroja 55 nodos de los que se desglosa de la entrevista y a su vez jerarquizados los nodos tenemos cinco grandes categorías que emergen a voluntad de la propia entrevista, que son, Cambio, Molestias, Incomodidad, Municipio, y Proceso, alimentada esta codificación al programa Nvivo-11 se elabora un catálogo de nodos que se agrega como anexo de este informe conjuntamente con un reporte denominado: “Informe del Resumen del Proyecto”, que viene a ser el testimonio del trabajo realizado, se presenta a continuación el mapa de hallazgos y jerarquización de nodos, que me sugiere que el entrevistado exterioriza su malestar por el servicio brindado, pero expresa una expectativa por el cambio y la probable solución al problema que atraviesa, conforme lo presento a continuación, para su análisis y discusión:



Fuente: Elaboración Propia

Figura 07: Jerarquización de nodos: hallazgos de la segunda entrevista

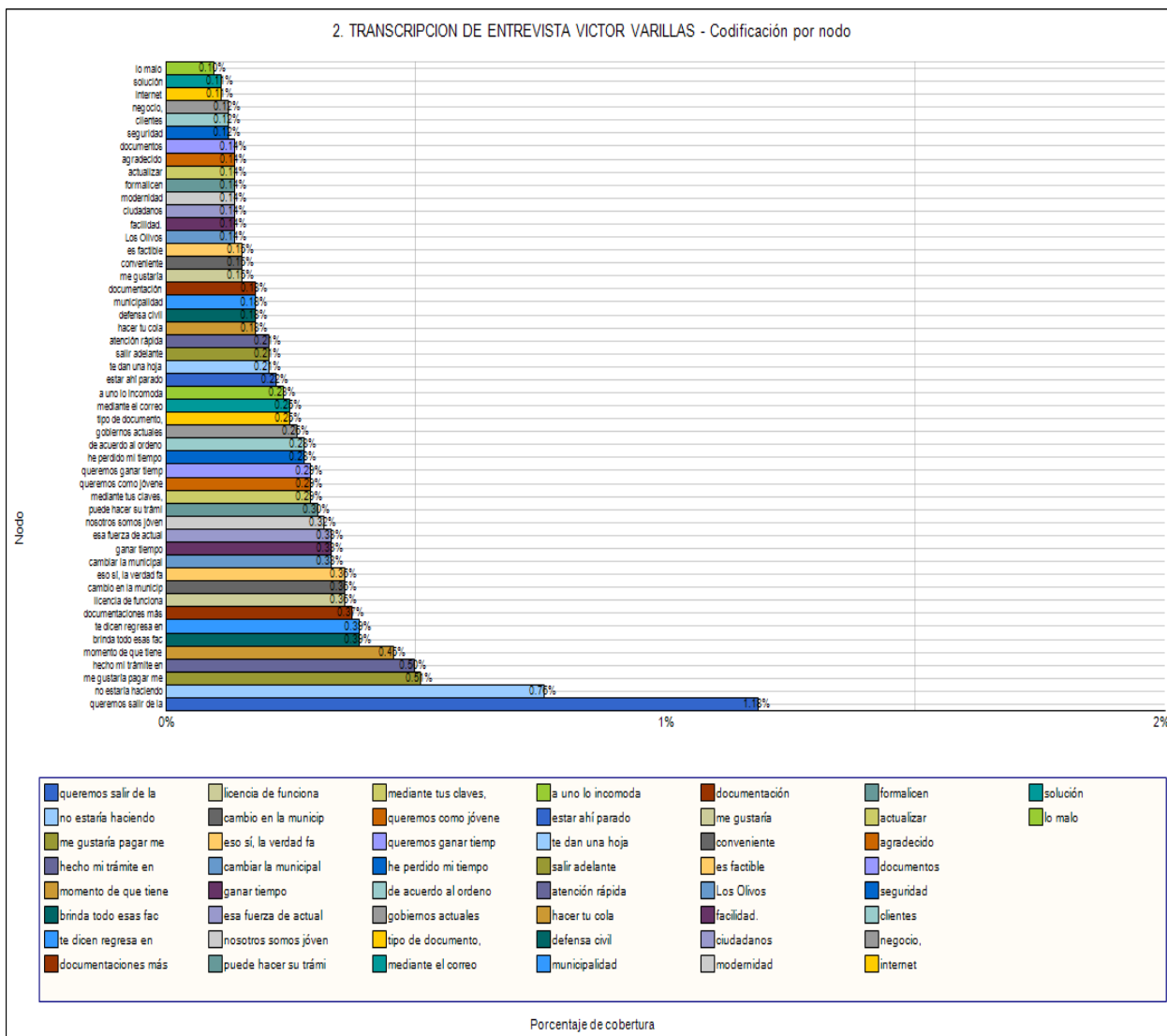
Un segundo resultado que el programa arroja es la consulta de frecuencia de palabras, que no es mas que un listado de palabras con mas concurrencia en



Fuente: Elaboración Propia

Figura 09: Nodos conglomerados por similitud de palabra

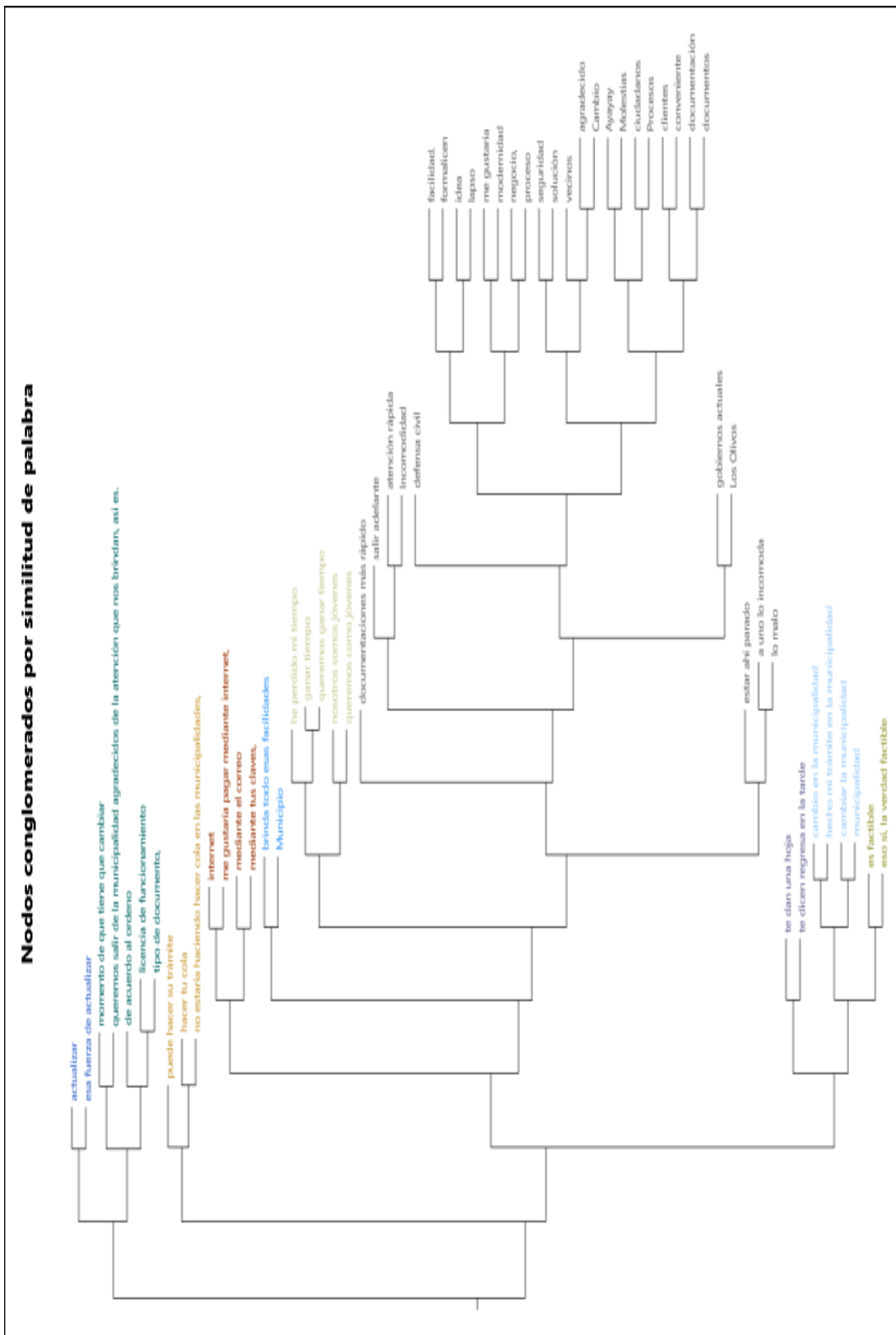
Los datos codificados, se pueden mostrar en otros gráficos, como el caso siguiente, donde se asignan valores porcentuales a cada nodo, como es el caso del referido a “queremos salir de la municipalidad agradecidos”, esto solo es una expresión de expectativa, luego otro nodo destacado es el referido a “no estaría hacienda cola”, esto si en caso existiera modernidad, existiera internet en la gestión pública municipal, estos nodos tienen mayor cobertura porcentual en la entrevista y que en la etapa de discusión de resultados determinaremos su importancia.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 10: Valor de los nodos según porcentaje de cobertura de la segunda entrevista

Por último, estos resultados se van a complementar con el diagrama de análisis de conglomerados, o como indicamos: “coeficiente de similitud de categorías”, presentamos el análisis de Pearson, donde los nodos y categorías se organizan en un dendrograma en forma de árbol, agrupándose por similitud de palabras, de significado, conforme vemos:



Fuente: Elaboración Propia

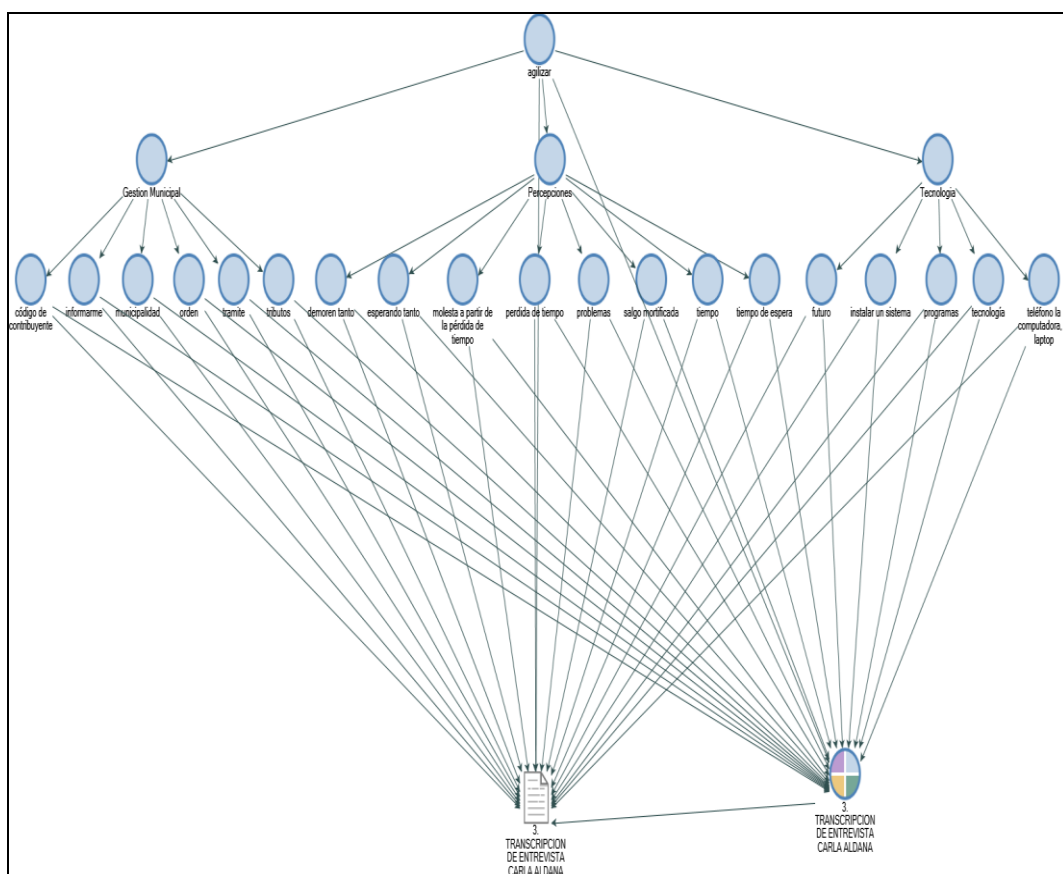
Figura 11: Dendrograma del análisis de coeficiente de Pearson similitud de categorías de la segunda entrevista.

Con las categorías y sub categorías jerarquizadas, como siguiente paso, realizo un análisis fenomenológico de la entrevista, primero me ubico en un determinado espacio, el Distrito de Los Olivos (el espacio vivido); un determinado tiempo, el año 2,016 (tiempo vivido), la relación humana vivida, que son los quehaceres administrativos de la MDLO (relación humana vivida); y busco entender al usuario (corporalidad o cuerpo vivido), como estos son los conceptos clave en las que descansa la fenomenología, habiendo quedado descrito el fenómeno, y al buscar las múltiples perspectivas con la codificación y clasificación de categorías o nodos jerarquizándolas, encontramos la esencia y la estructura, la constitución de los significados, en las categorías emergentes, para finalmente pasar en la etapa de discusión la suspensión del enjuiciamiento y la interpretación del fenómeno. De tal manera que es el entrevistado en su condición de usuario, nos muestra sus percepciones respecto de los quehaceres administrativos, incidiendo en el factor tiempo, pues concibe que ir a la municipalidad es perder el tiempo, y lo que lo incomoda es que no lo atienden rápido; por otro lado es un comerciante que está a la par con la modernidad, y considera que ya se debe modernizar la gestión pública, afirma que: “Muchas veces, yo he hecho mi trámite en la municipalidad lo malo es que he perdido mi tiempo que otra cosa que estar ahí parado al final te dan una hoja y te dicen regresa en la tarde, o sea que a nosotros no nos conviene eso”, sin embargo el mismo indica que así como brinda servicios a sus clientes y los deja satisfechos, dice: “así como el cliente se va bien como se llama, agradecido de nuestro servicio así nosotros también queremos salir de la municipalidad agradecidos de la atención que nos brindan, así es...”, esta es una expresión determinante que existe un problema por atender en la Municipalidad.

4.3.3. De la tercera entrevista:

La entrevista fue realizada a un usuario de la municipalidad de sexo femenino, Carla Aldana Vílchez, se trata de una empresaria que concurre a la MDLO para realizar un trámite administrativo, siendo contactada en inmediaciones del palacio municipal de la MDLO, quién se mostró presta a colaborar con la investigación, transcrita su entrevista y los mismos resultados son analizados en esta entrevista bajo el programa Nvivo-11. Se ha

sistematizado la tercera entrevista, previamente codificada encontrando 20 nodos, los que se han categorizado en tres grupos, y en cada uno de ellos se ubican como sub categorías. de los que se desglosa de la entrevista que emergen a voluntad de la propia entrevista, y estas son: Gestión Municipal, Percepciones y Tecnología. Todo esto se procesa con el programa, elaborando en primer lugar un catálogo de nodos, y su respectivo “Informe del Resumen del Proyecto”, que evidencia su procesamiento, tal como consta en el anexo de este informe, lo primero que realizamos es elaborar un mapa de hallazgos y jerarquización de nodos, destaca la actitud de la entrevistada, quien expresa su malestar por el trato recibido, incide en el factor tiempo como perjuicio ocasionado por concurrir a realizar una gestión administrativa, conforme presentamos a continuación, para su análisis y discusión:



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 12: Jerarquización de nodos: hallazgos de la tercera entrevista

Otro resultado obtenido del procesamiento con el programa, es la consulta de frecuencia de palabras, en la ya citada “Marca de nube de nodos”, destaca que se incide en el factor “tiempo” de manera predominante, porque es la palabra con más concurrencia en el recurso (entrevista) entendemos que ese es el tema principal de nuestra entrevistada.



Fuente: elaboración propia

Figura 13: Marca de Nube de Nodos de la tercera entrevista

También le practicamos a la codificación de esta entrevista, el análisis del conglomerado por similitud de palabra, valiéndonos de un diagrama cartesiano tridimensional, donde se repite el mismo resultado, la agrupación de nodos o palabras por similitud, en tanto que las independientes o no símiles, quedan libres en el espacio, como acredito:

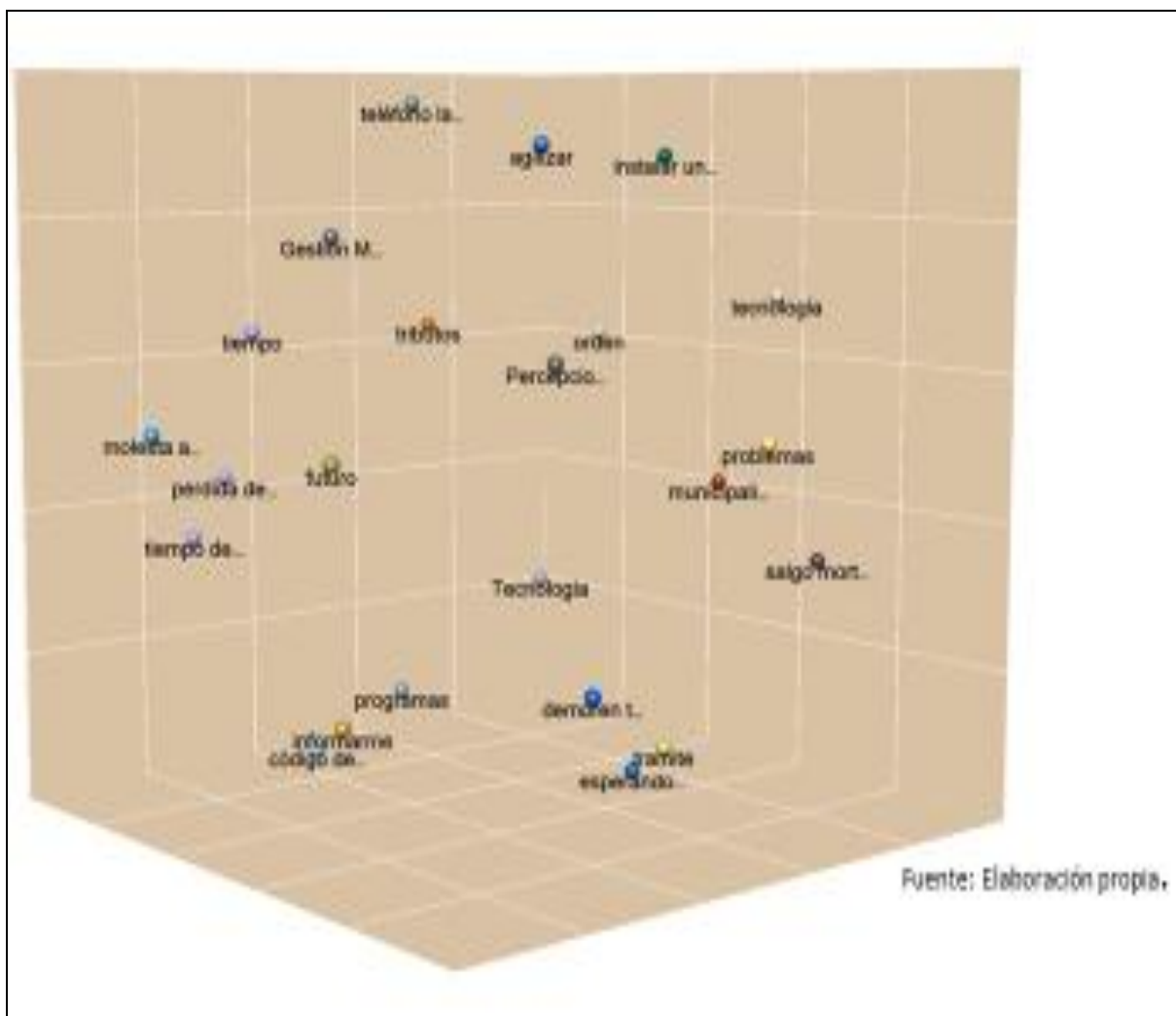
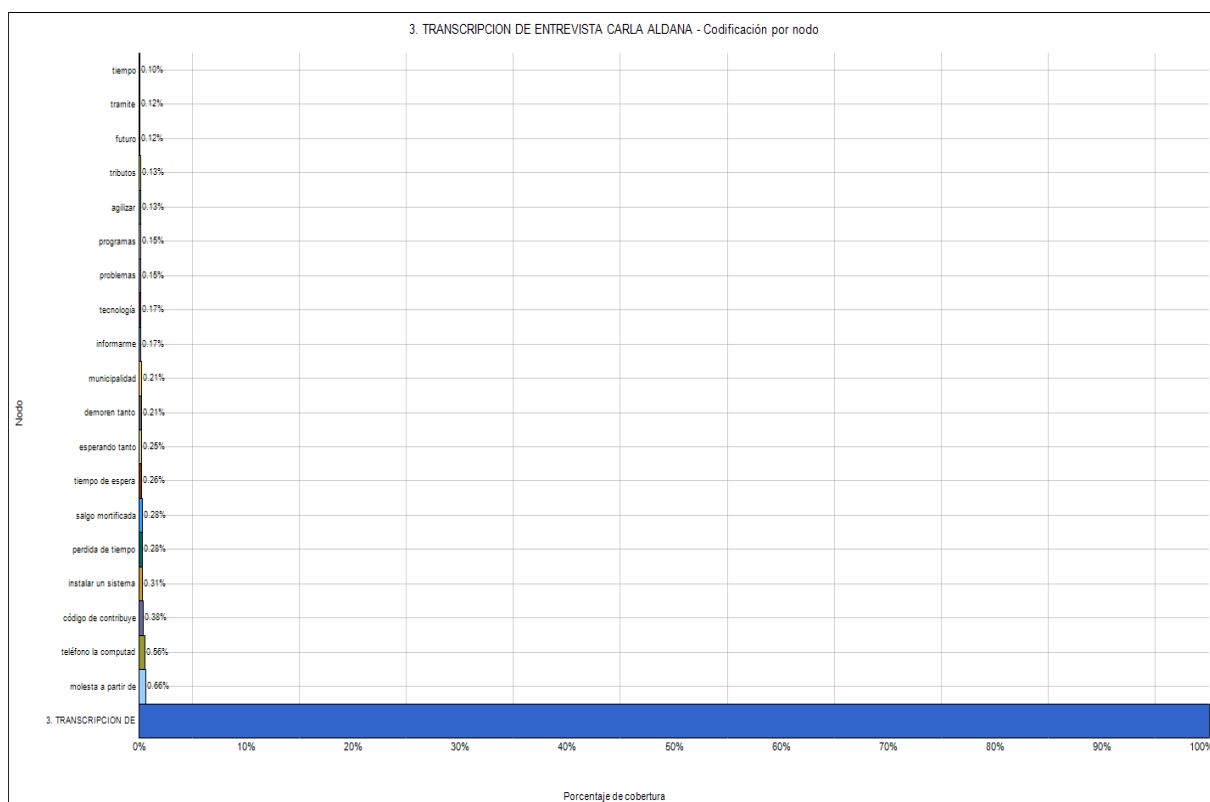


Figura 14: Nodos conglomerados por similitud de palabra

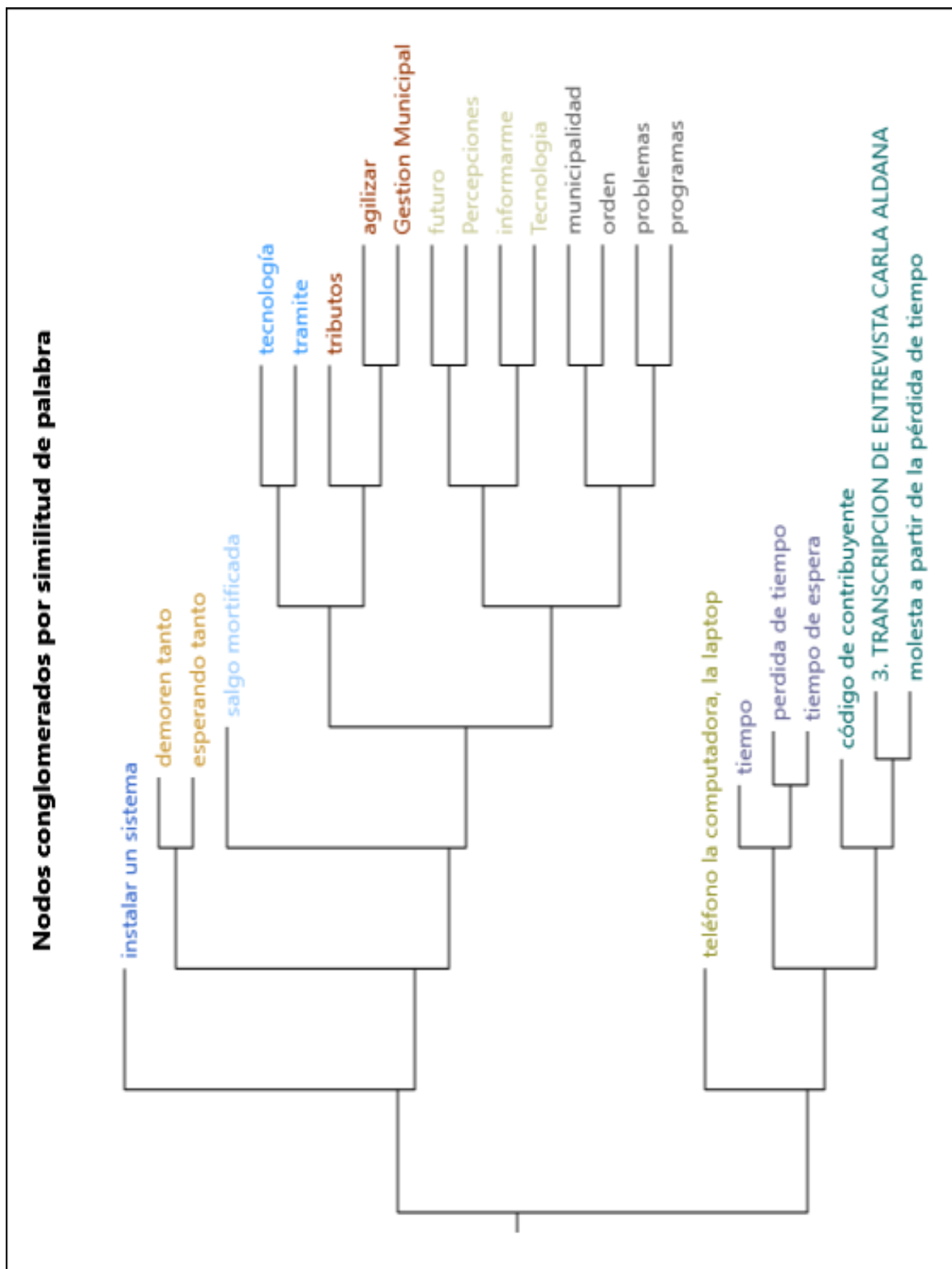
Nuevamente me veo en la necesidad de mostrar los resultados con gráficos, asignando a cada nodo o categoría un valor porcentual por cobertura, esto es por mayor incidencia de la palabra, aunque lo curioso es que le asigna un mayor porcentaje a la transcripción de toda la entrevista, situación que en la etapa de discusión de resultados lo considerare:



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 15: Valor de los nodos según porcentaje de cobertura de la tercera entrevista

Finalmente, complemento mis resultados con el diagrama de análisis de conglomerados, o dendrogramas de análisis del coeficiente de similitud de categorías, según: Pearson, esto es, las categorías o nodos se organizan en un dendrograma en forma de árbol, para agruparlos por similitud de palabras, así tenemos que:



Fuente: Elaboración Propia.

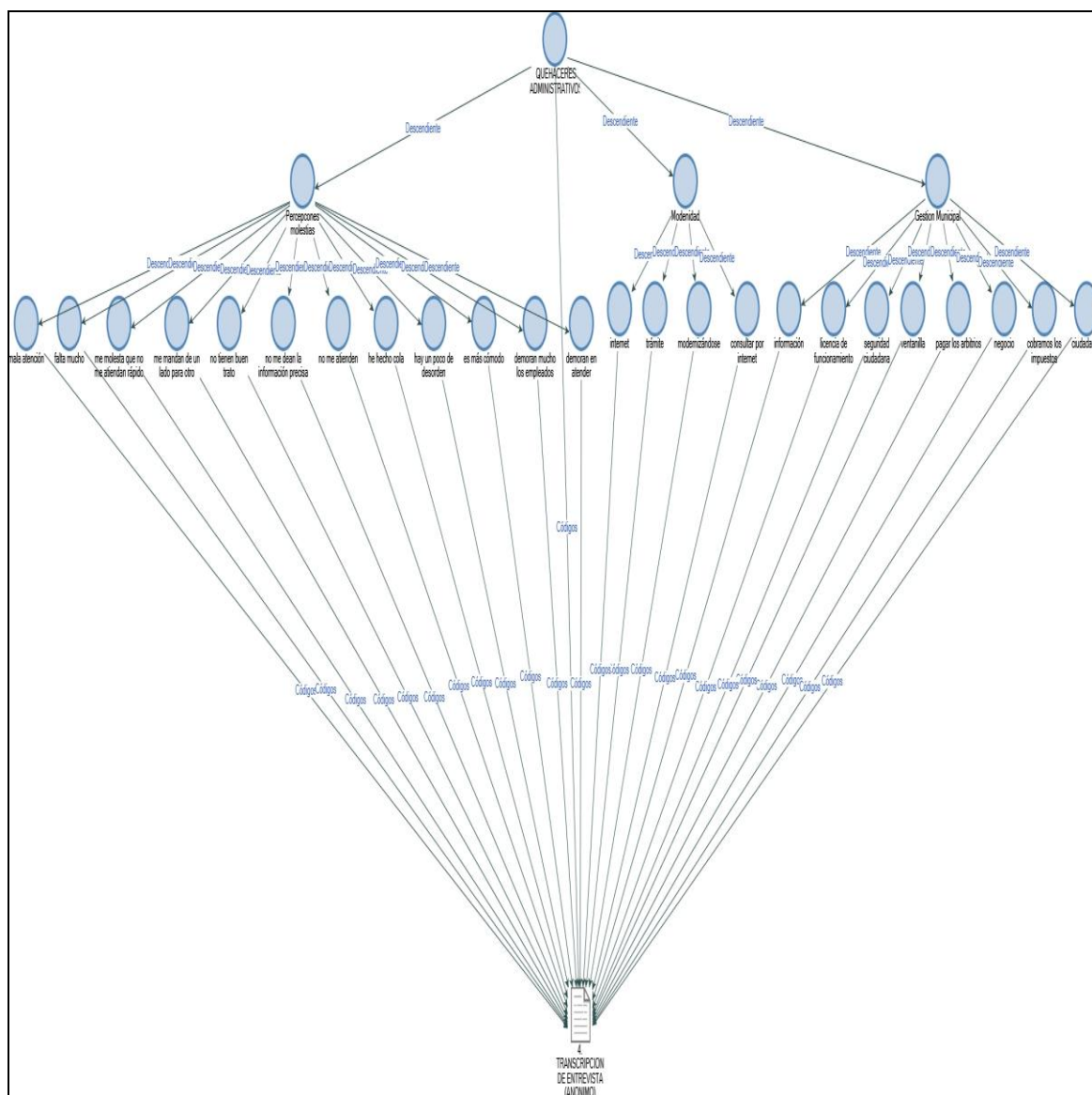
Figura 16: Dendrograma del análisis de coeficiente de Pearson similitud de palabra de categorías de la tercera entrevista.

Con las categorías y sub categorías jerarquizadas, seguidamente paso a realizar un análisis fenomenológico de la tercera entrevista, primero nos ubicamos en un determinado espacio, el Distrito de Los Olivos (el espacio vivido); un determinado tiempo, el año 2,016 (tiempo vivido), la relación humana vivida con los quehaceres administrativos de la MDLO (relación humana vivida); y buscamos entender al usuario (corporalidad o cuerpo vivido), como estos son los conceptos clave en las que descansa la fenomenología, con ello queda descrito el fenómeno, luego pasamos a la búsqueda de múltiples perspectivas, esto es, la codificación y clasificación de categorías o nodos según el sistema, luego viene la búsqueda de la esencia y la estructura, la constitución de los significados, para finalmente pasar en la etapa de discusión la suspensión del enjuiciamiento y la interpretación del fenómeno. De tal manera que es la entrevistada en su condición de usuaria, nos muestra sus percepciones respecto de los quehaceres administrativos, expresa en primer lugar su malestar al indicar: "...las veces que he venido salgo mortificada se demoran mucho tiempo en realizar algún trámite en la municipalidad...", incide al igual que nuestro primer usuario en el factor tiempo al decir: "Si, la pérdida de tiempo es demasiado y a veces las personas que informan también no se si están del todo preparadas, te envían de un lugar hacia otro y eso es bastante pérdida de tiempo", entonces ahí es cuando señala que: "me parece que debería haber mayor orden quizá, y el otro aspecto es que deberían ayudarse de la tecnología para agilizar para que no se demoren tanto, para no estar esperando tanto...", esta observación lo hace porque es una persona que realiza otras gestiones y transacciones en línea, con el apoyo de las tecnologías de información y comunicaciones, y puede inclusive precisar que hay una gran diferencia entre realizar sus gestiones administrativas en forma personal con la eventualidad de realizarla con el uso de las tecnologías de información y comunicaciones, pero considera que esto todavía sería en un futuro quedando como una expectativa a alcanzar.

4.3.4. De la cuarta entrevista:

La siguiente entrevista se realizó con un usuario de la municipalidad, de sexo femenino, quien estaba realizando trámites para revalidar la licencia de funcionamiento de su establecimiento comercial (pequeña librería), aceptó en primera instancia a ser entrevistada, pero indico que no deseaba brindar su identidad, por lo que se le indico que se le consideraría un usuario anónimo, transcrita su entrevista, se procedió a codificarla manualmente, y esta se analizó con el mismo programa Nvivo-11, arrojándonos el siguiente resultado: encontramos 25 nodos, los que se han categorizado en tres grupos, y en cada uno de ellos se ubican como sub categorías. de los que se desglosa de la entrevista que emergen a voluntad de la propia entrevista, y estas son:

Percepciones- molestias, Modernidad y Gestión Municipal, cabe precisar que este procesamiento queda como testimonio la transcripción de entrevista, el catálogo de nodos y el Informe del Resumen del Proyecto, el primer resultado es el elaborar el mapa de hallazgos y jerarquización de nodos, conforme presentamos a continuación, para el análisis y discusión del mismo:



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 17: Jerarquización de nodos: hallazgos de la cuarta entrevista

Realizada la consulta de frecuencia de palabras, por intermedio de la: “marca de nube de nodos” analizamos el conglomerado de las mismas categorías, destacan de manera equilibrada los factores “tiempo” (demoran mucho); información, internet, entendemos a nuestra entrevistada como una persona que usa frecuentemente las tecnologías de información y comunicaciones.



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 18: Marca de Nube de Nodos de la cuarta entrevista

Cuando practicamos a la codificación de esta entrevista el análisis del conglomerado por similitud de palabras, mediante un diagrama cartesiano tridimensional, ubicando a los nodos símiles unos cerca de otros, y los nodos disímiles libres en el espacio, lo que serán objeto de discusión.

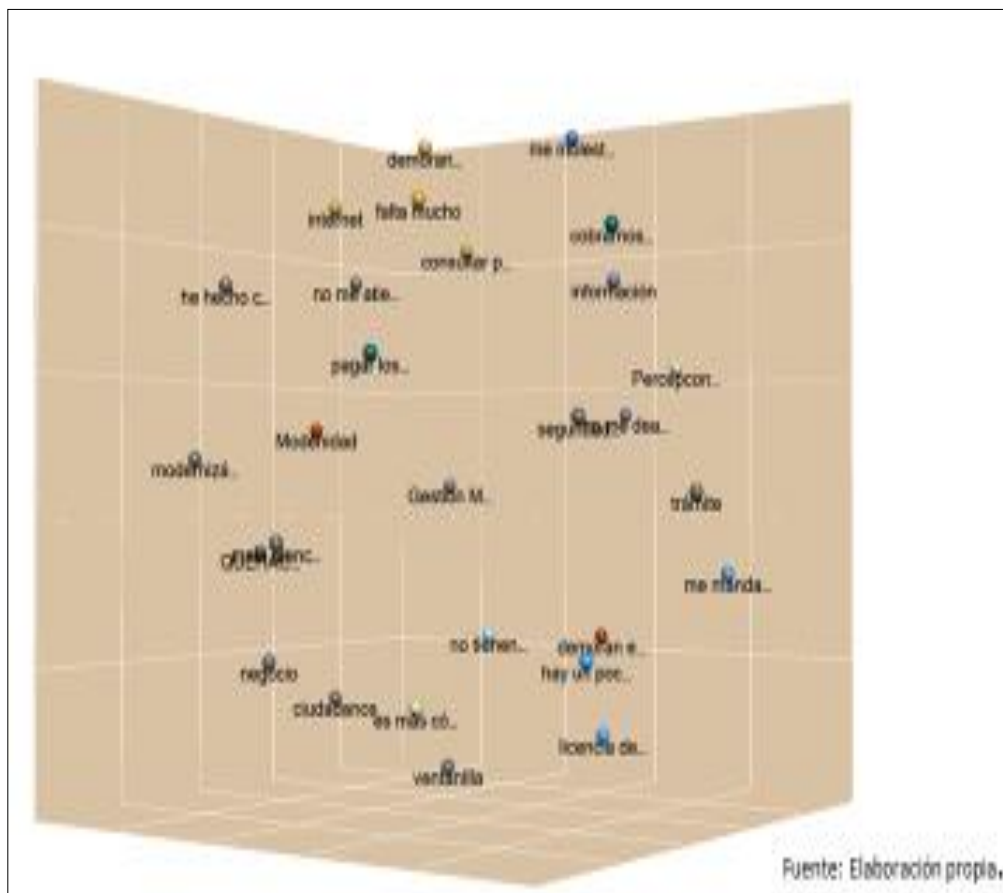
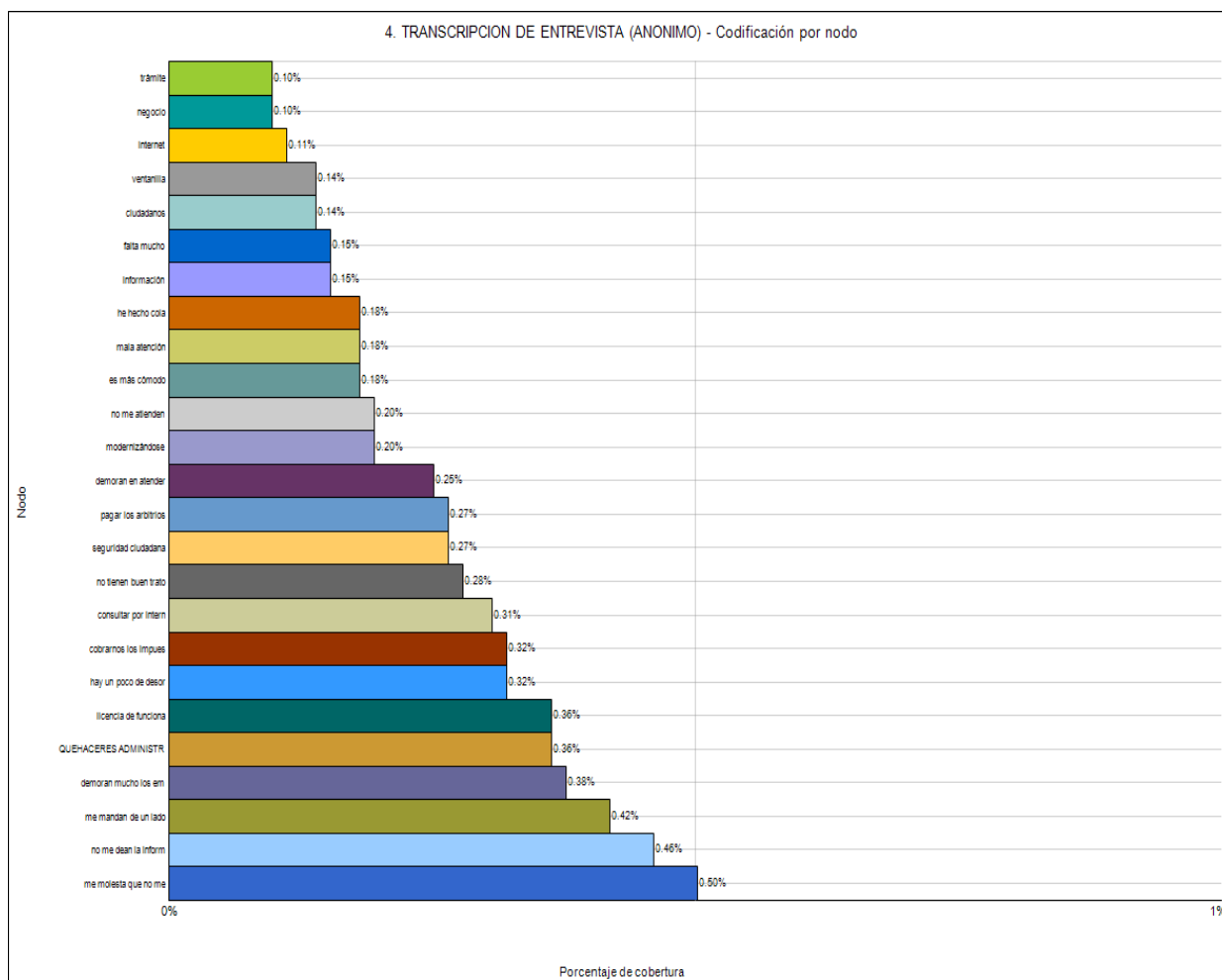


Figura 19: Nodos conglomerados por similitud de palabra

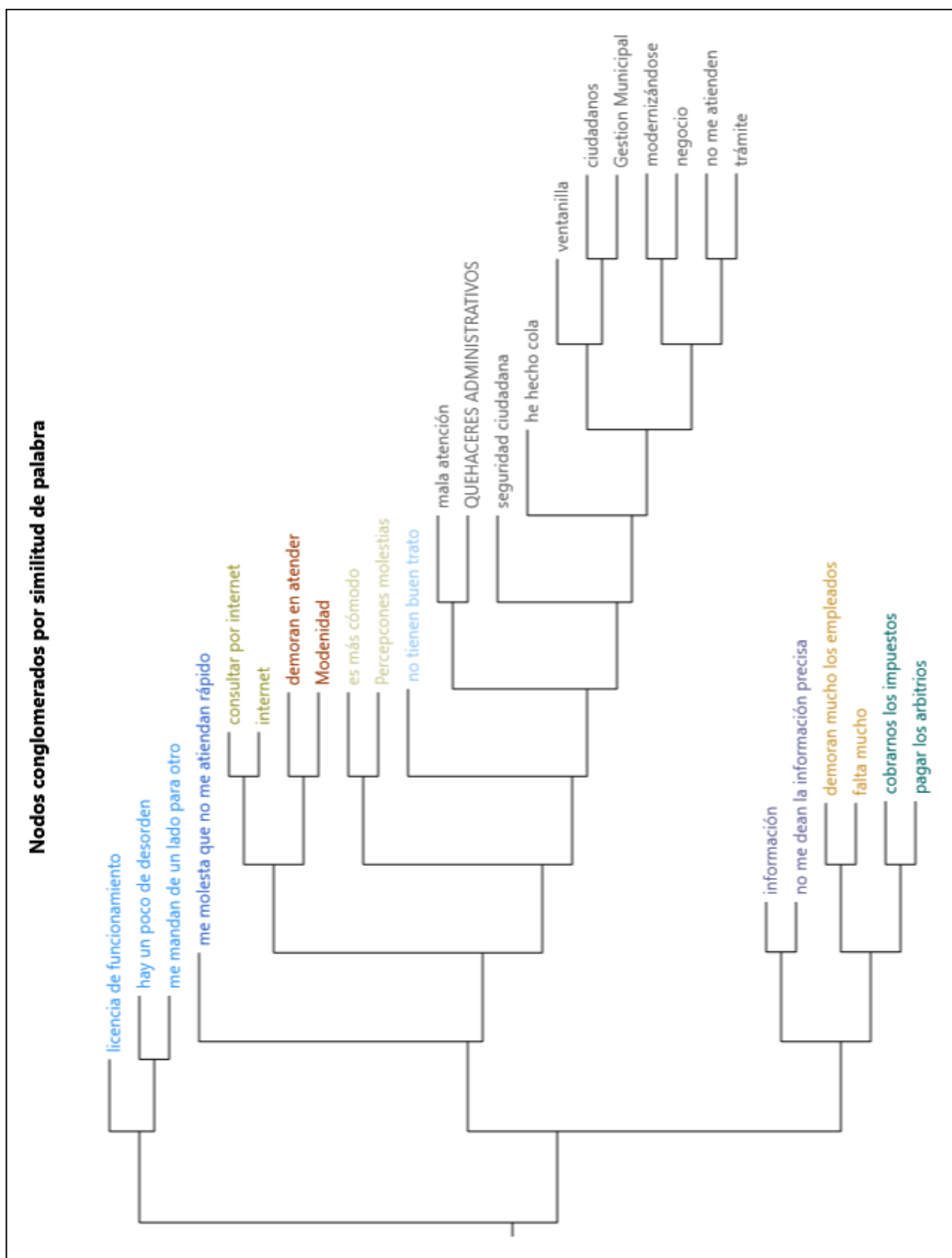
Mención especial, damos al siguiente gráfico que es la presentación de un gráfico de naturaleza estadística, pero que nos permite asignar a cada nodo o categoría un valor porcentual de cobertura, esto es las que tengan mayor incidencia, nuestra entrevistada expresa su molestia de manera definida, tanto respecto de la demora en atención, como la mala calidad de servicio cuando señala que no le dan la información adecuada, o cuando le mandan de un lado a otro, como vemos:



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 20: Valor de los nodos según porcentaje de cobertura de la cuarta entrevista

Por último, no podemos obviar a los resultados que se presentan el diagrama de análisis de conglomerado o dendrogramas de análisis del coeficiente de similitud de categorías, esto según: Pearson, con su gráfico en forma de árbol siguiente:



Fuente: Elaboración Propia.

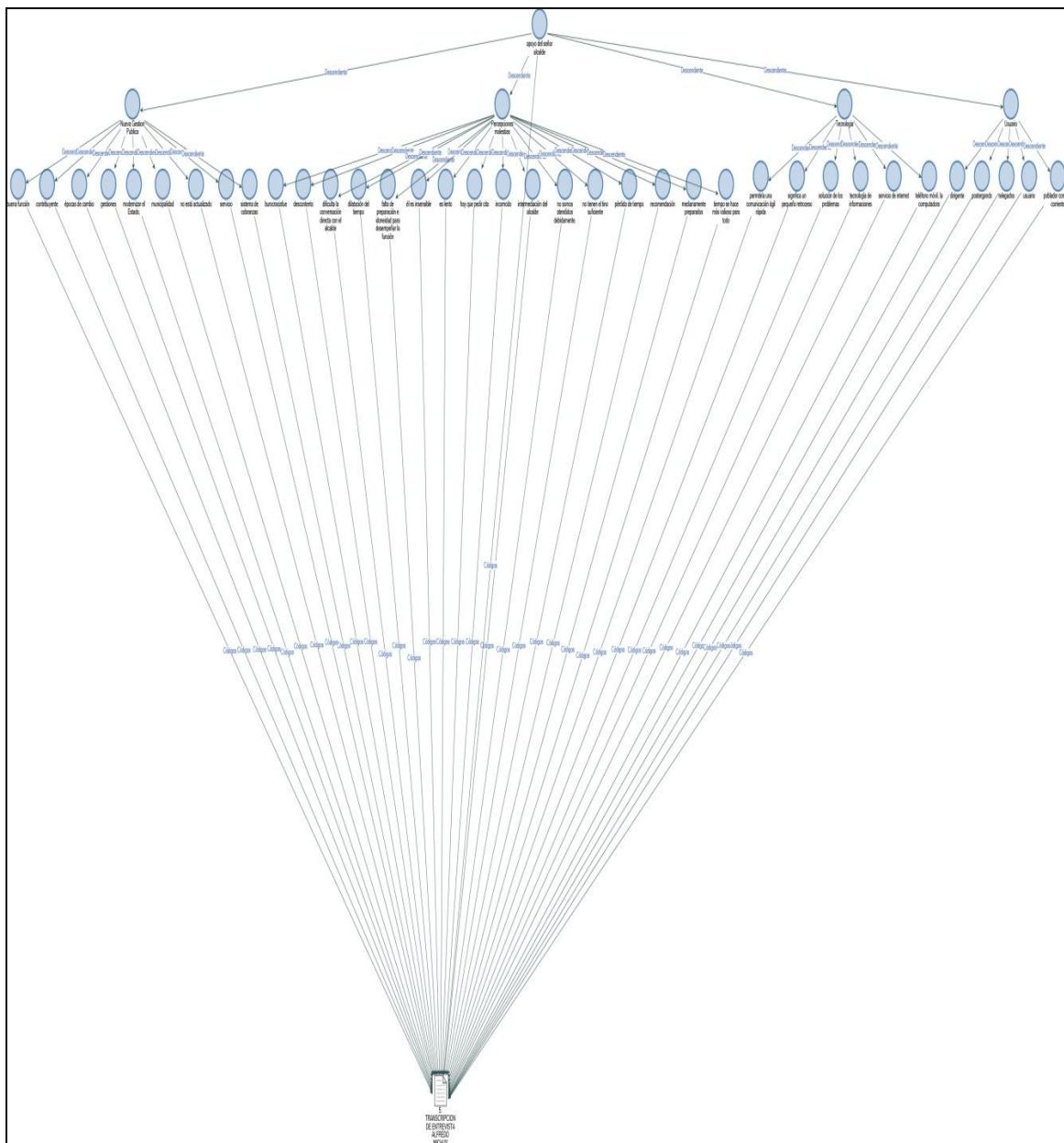
Figura 21: Dendrograma del análisis de coeficiente de Pearson similitud de categorías de la cuarta entrevista.

Con las categorías y sub categorías jerarquizadas, realizo seguidamente un análisis fenomenológico de la entrevista, primero nos ubicamos en un determinado espacio, el Distrito de Los Olivos (el espacio vivido); un determinado tiempo, el año 2,016 (tiempo vivido), la relación humana vivida con los quehaceres administrativos de la MDLO (relación humana vivida); y buscamos entender al usuario (corporalidad o cuerpo vivido), como estos son los conceptos clave en las que descansa la fenomenología, con ello queda descrito el fenómeno, luego pasamos a la búsqueda de múltiples perspectivas, esto es, la codificación y clasificación de categorías o nodos según el sistema, luego viene la búsqueda de la esencia y la estructura, la constitución de los significados, para finalmente pasar en la etapa de discusión la suspensión del enjuiciamiento y la interpretación del fenómeno. De tal manera que es la entrevistada en su condición de usuaria, nos muestra primero sus percepciones y molestias respecto de los quehaceres administrativos, llega a expresar en primer lugar su malestar al indicar: "...No, no esta vez no he hecho cola porque, como me habían dado un ticket, he esperado sentada no?, de todas maneras demoran mucho los empleados ...", incide al igual que nuestros anteriores entrevistados-usuarios en el factor tiempo al decir: "Unos 40 minutos, porque te dan un ticket, pero de todas maneras se demoran en atender", pero además de este factor también manifiesta su molestias por la desorganización existente en el ente municipal, así como en la calidad de servicio que le brindaron: "creo que hay un poco de desorden, de mala atención no porque a veces yo veo que están conversando y porque uno les quiere preguntar tienes que esperar el turno que le toca, a veces es sola para hacer una pequeña consulta y te mandan de un lado para otro." Agrega: "Primero que no me atienden, que me molesta que no me atiendan rápido, o que no me dean la información precisa que yo requiero", estas son molestias de los quehaceres administrativos de la MDLO, nuestra entrevistada tiene un claro concepto sobre cuáles son los quehaceres administrativos y las funciones de la municipalidad; nuestra entrevistada también tiene claro el concepto de tecnologías de información y comunicaciones, en atención a que es una persona que realiza otras gestiones y transacciones en línea, al momento de la entrevista tenía en la mano un equipo de telefonía elular, aparentemente de última tecnología, y en todo momento lleva la vista a su

equipo, y viene contestando o consultando sus mensajes indica que ya realiza otras gestiones compras y transacciones desde su teléfono celular, conoce los sistemas de seguridad y confianza en su uso, preguntada sobre la gestión pública y el uso de las tecnología de información y comunicaciones, y sus beneficios como la comodidad de su uso, cuando nos dice: “hay bastante diferencia porque ya no habría, lo haría desde cualquier parte no tendría que acudir hasta las oficinas donde desees realizar algún trámite, algún pago se podría decir que es más cómodo, más fácil para mi realizarlo desde mi tablet no? desde mi celular, a estar teniendo que soportar a veces la mala gana o la mala cara de los empleados”, indico finalmente que no sabía la existencia del portal en internet de la MDLO, pero si se atreve a afirmar que la implementación de estas tecnologías podría solucionar en parte la problemática analizada.

4.3.5. De la quinta entrevista:

Esta entrevista se realizó con un usuario de la municipalidad de sexo masculino: Virgilio Alfredo Michuy Suyo, quien estaba realizando trámites administrativos, la particularidad de nuestro entrevistado es que se trata de un dirigente vecinal, por tanto, conoce un poco más de gestión municipal visto desde la óptica del usuario, su disposición a colaborar con nuestra investigación es destacable, al proceder a transcribir su entrevista y codificarla manualmente para luego analizarla con el programa, se elaboró un catálogo de 35 nodos, y de ellos fluyen cuatro categorías, y en cada uno de ellos se ubican como sub categorías, y estas son: Nueva Gestión Pública, Percepciones-Molestias, Tecnología y Usuario, tanto este catálogo como el reporte o Informe del Resumen del Proyecto se anexan al presente informe, entonces procedemos a presentar algunos resultados como es el hallazgo y jerarquización de nodos en el mapa que presento a continuación, para el análisis y discusión del mismo:



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 22: Jerarquización de nodos: hallazgos de la quinta entrevista

Presentamos el resultado de la consulta de frecuencia de palabras, en la referida “marca de nube de nodos”, destacan de manera equilibrada los factores: función, servicio, tiempo”, pero destaca una categoría curiosa: Alcalde, probablemente debido a su cercanía con la autoridad por su condición de dirigente vecinal.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 23: Marca de Nube de Nodos de la quinta entrevista

Como en las demás entrevistas, debidamente codificadas, ubicamos sus nodos en un diagrama cartesiano tridimensional para observar cómo se agrupan los nodos o palabras símiles, en tanto que la que no coinciden quedan libres en el espacio así podemos evidenciar:

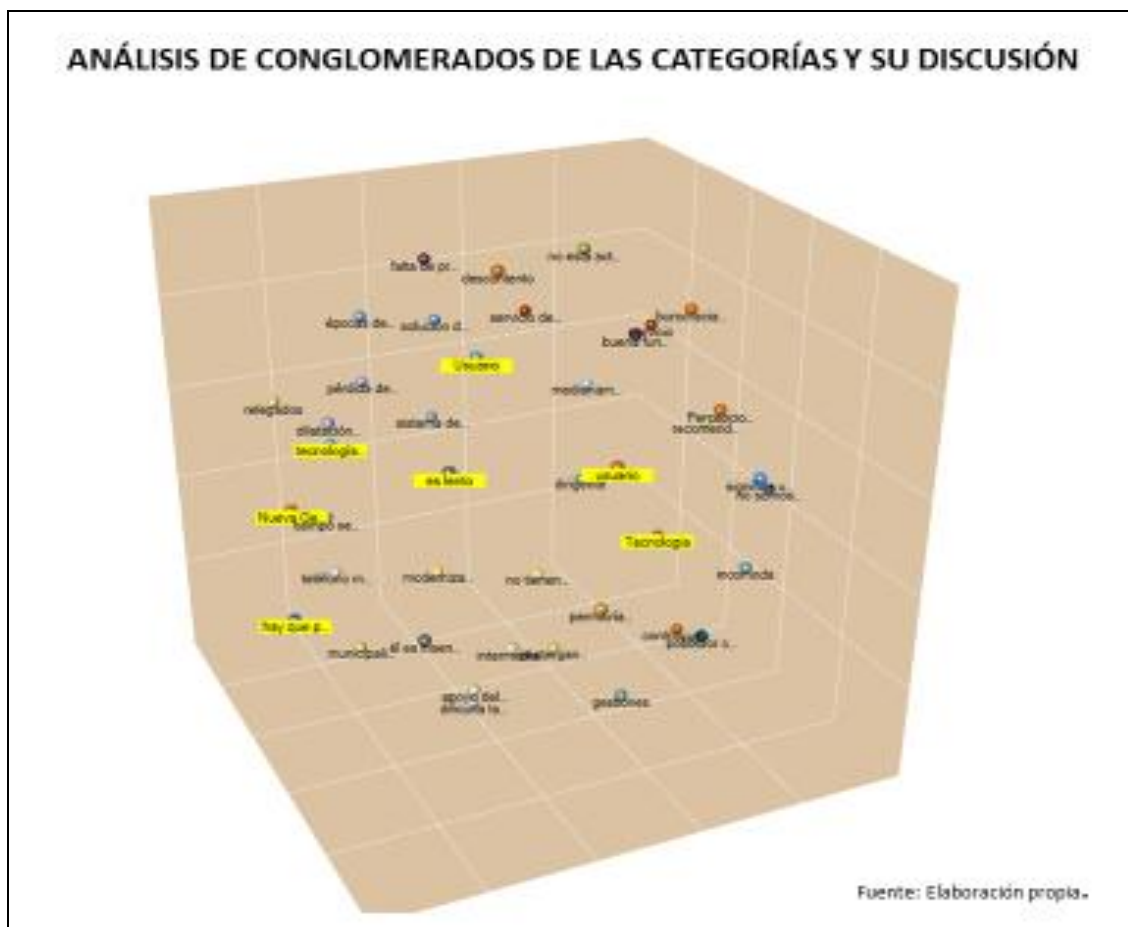
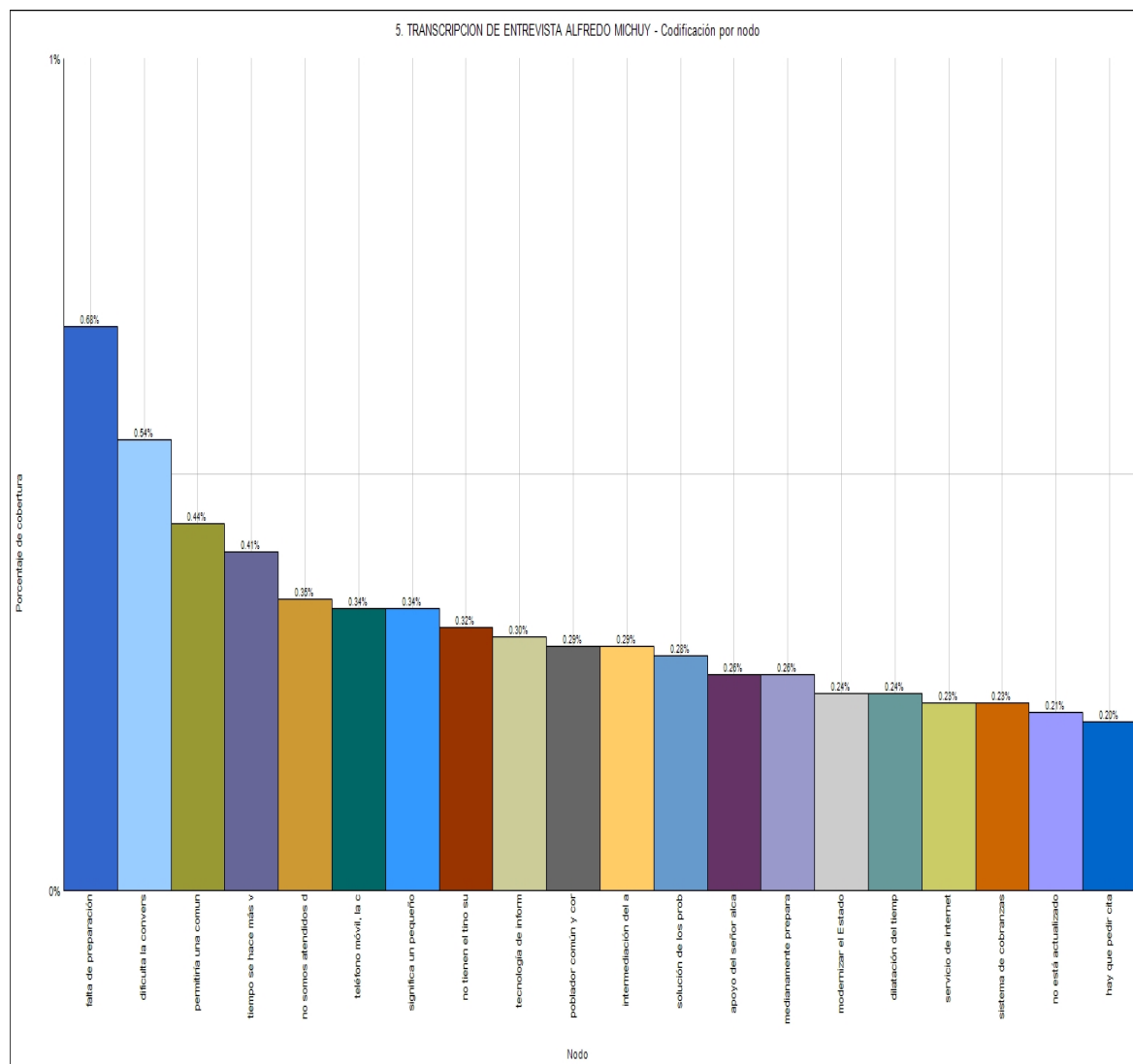


Figura 24: Nodos conglomerados por similitud de palabra

En cuanto a la necesidad de mostrar los resultados con gráficos, asignándoles un valor porcentual, debido a su capacidad de cobertura o incidencia de la palabra, destacamos que las de mayor porcentaje de cobertura son las eventuales percepciones que estamos buscando en esta investigación, por lo que también nos va a servir en la discusión de los resultados.:



Fuente: Elaboración Propia

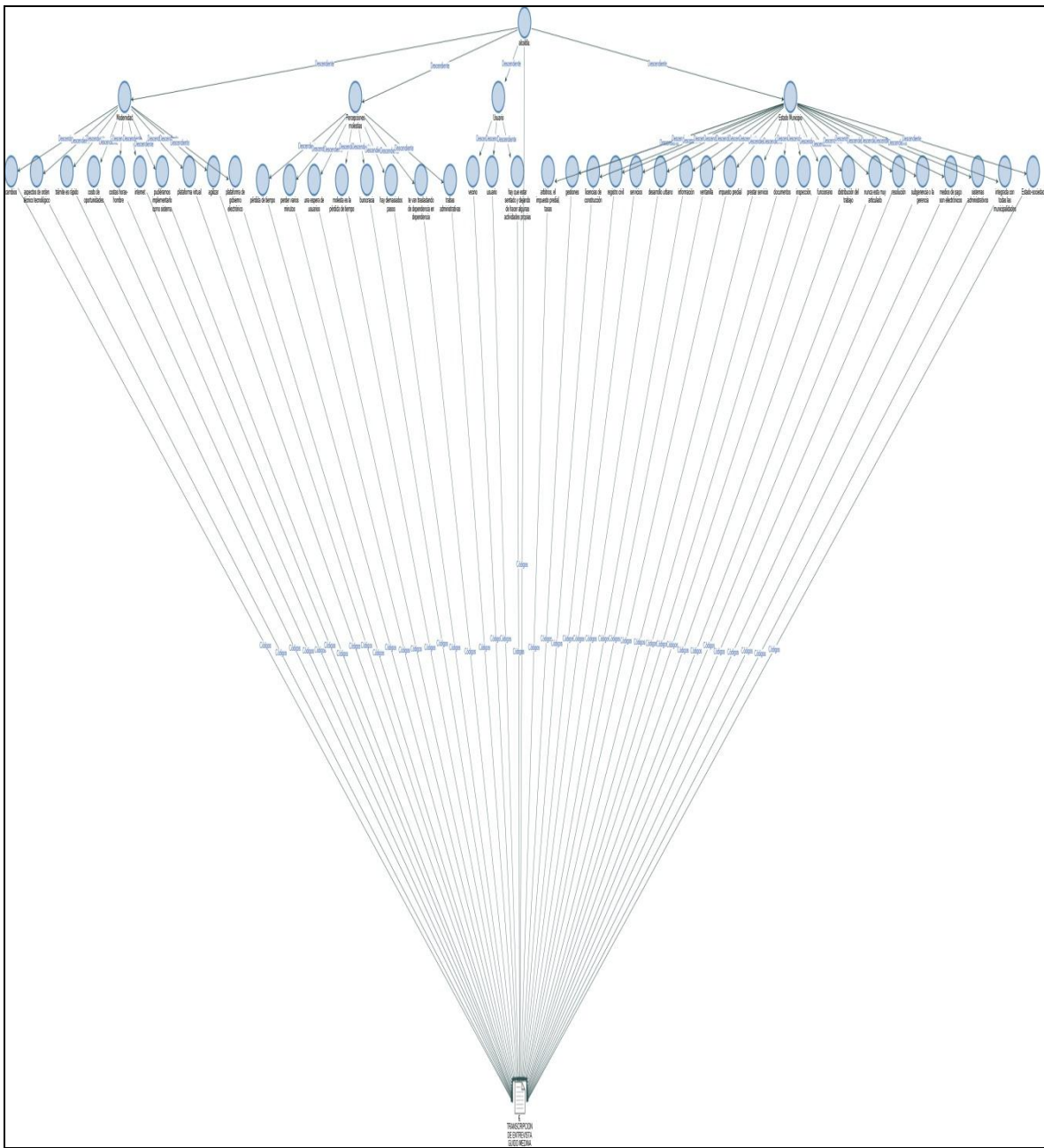
Figura 25: Valor de los nodos según porcentaje de cobertura de la quinta entrevista

Por último, se hace necesario complementar mis resultados con el diagrama de análisis de conglomerados, o dendrogramas del análisis de coeficiente de similitud de categorías de Pearson, cuyos gráficos en forma de árbol serán examinados en forma integral:

Con las categorías y sub categorías jerarquizadas, como siguiente paso, realicé un análisis fenomenológico de la entrevista, ubicándome primero en un determinado espacio, el Distrito de Los Olivos (el espacio vivido); en un determinado tiempo, el año 2,016 (tiempo vivido), en cuanto a la relación humana vivida, ésta se analiza con los quehaceres administrativos de la MDLO (relación humana vivida); y buscamos entender al usuario (corporalidad o cuerpo vivido), con ello queda descrito el fenómeno, luego pasamos a la búsqueda de múltiples perspectivas, esto es, la codificación y clasificación de categorías o nodos según el sistema, luego viene la búsqueda de la esencia y la estructura, la constitución de los significados, para finalmente pasar en la etapa de discusión la suspensión del enjuiciamiento y la interpretación del fenómeno. De tal manera que nuestro entrevistado nos muestra dos percepciones la primera, cuando dice: “contábamos con mucho apoyo del señor alcalde porque venia a cada barrio, a cada asociación a preguntar y el mismo llevarse copias de los oficios de la cartas que se cursaba a las entidades que proporcionaban agua, luz para él poder interceder por nuestra gestión, y pedíamos, y apoyaba este tipo de gestión pero posteriormente cuatro o cinco años después fueron otras la visión de la municipalidad del señor alcalde y fuimos ya siendo relegados y un poco la burocracia fue incrementándose lo que dificulta la conversación directa con el alcalde hay que pedir cita hay que conocer a un Regidor, hay que buscar la manera como encontrarse con él eso aleja a la autoridad principal del barrio con el poblador común y corriente no?”, esto es, cuando se desempeñaba como dirigente vecinal, contaba con ayuda y en caso contrario, eso generaba descontento en el usuario quienes sienten que no son atendidos debidamente, también indica que el factor “tiempo” es importante en todos los aspectos, y realizar una gestión administrativa implica pérdida de tiempo, además de ello la calidad de servicio que se recibe por parte de los servidores municipales, en cuanto al uso de tecnologías de información y comunicaciones, coincide con nuestro primer entrevistado respecto a que en los Olivos existía servicio de internet en comunicación con la MDLO, pero que ahora no funciona, por último en caso de utilizar tecnologías de información y comunicaciones en la gestión municipal dijo: “Abarataría el costo permitiría una comunicación ágil rápida y por lo tanto un contribuyente que se sentiría acogido por su municipalidad”.

4.3.6. De la sexta entrevista:

Esta entrevista se realizó a un usuario de la municipalidad de sexo masculino: Guido Medina Laura, quien estaba realizando trámites administrativos, y aceptó voluntariamente a ser entrevistado, transcrita su entrevista y codificada manualmente, esta se analizó con el programa, definiendo en primer lugar el catálogo de nodos, clasificándolos jerárquicamente, los 43 nodos codificados, los que se han categorizado en cuatro grupos, y en cada uno de ellos se ubican como sub categorías, de los que se desglosan los siguientes: Modernidad, Percepciones- molestias, Usuario, Estado-Municipio, tanto el procesamiento de la entrevista, completa su catálogo y el reporte del “Informe del Resumen del Proyecto” forman parte de esta investigación como anexos, por lo que nos corresponde presentar y analizar algunos resultados, como es el caso del mapa de hallazgos y jerarquización de nodos, de los que destacan algunos tecnicismos y conocimiento del tema de parte del entrevistado, lo que nos va a servir de bastante ayuda en la etapa de discusión de los resultados:



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 27: Jerarquización de nodos: hallazgos de la sexta entrevista

Ahora bien, otro resultado obtenido es la consulta de frecuencia de palabras, que se manifiesta en una “marca de nube de nodos”, destacan de manera equilibrada los factores “tiempo” (pérdida de tiempo); plataforma (de gobierno electrónico), información, impuesto predial, estos es destaca los quehaceres administrativos, es que nuestro entrevistado nos muestra conocer la gestión pública y su problemática.



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 28: Marca de Nube de Nodos de la sexta entrevista

Cabe señalar que a esta entrevista se le ha practicado un conglomerado por similitud de palabra, esto es, se ubica en un diagrama cartesiano tridimensional, a los nodos codificados, y observamos que los nodos símiles se agrupan, en tanto que los diferentes quedan en el espacio como nodos sueltos, así lo podemos visualizar en el cuadro siguiente:

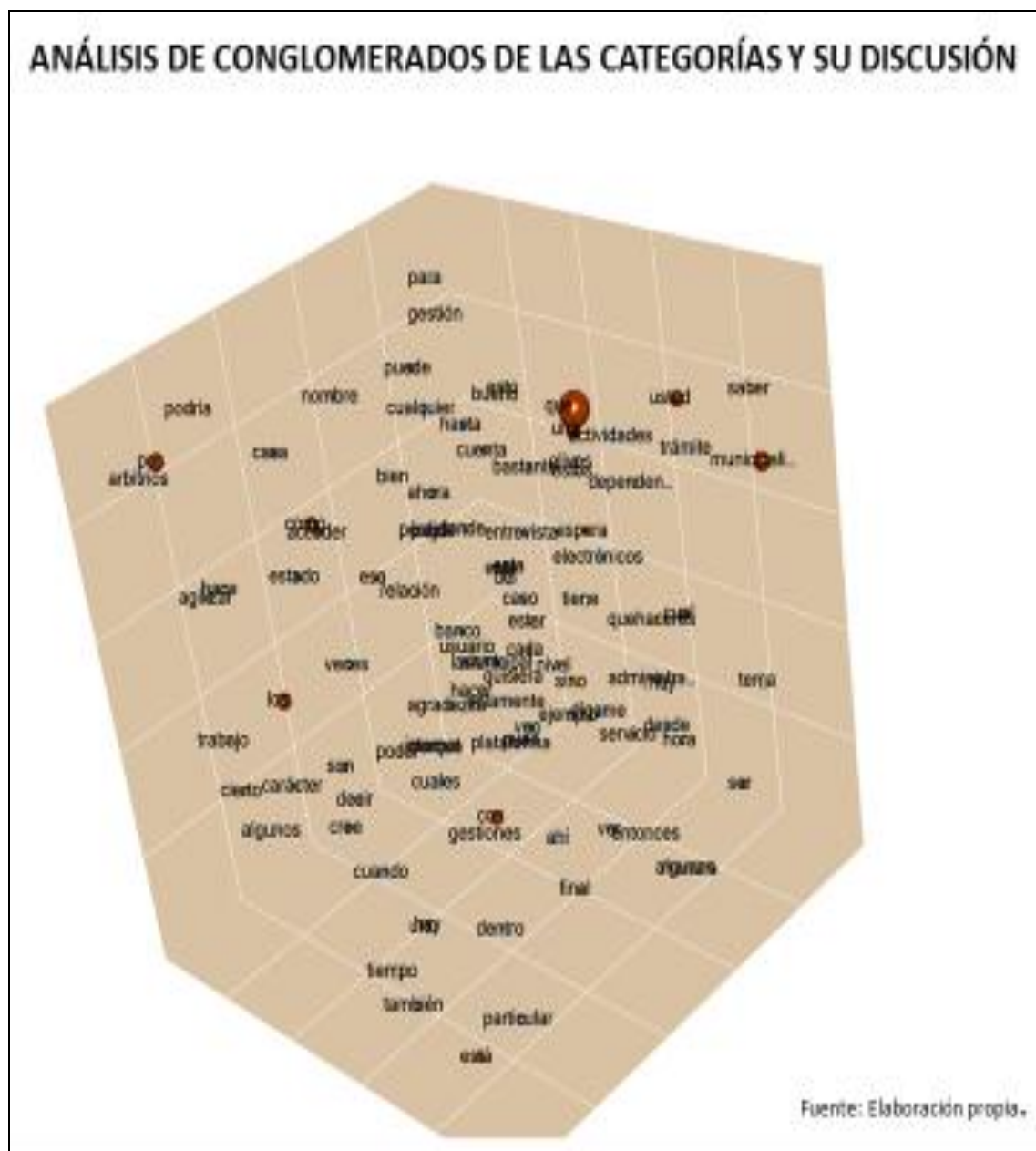
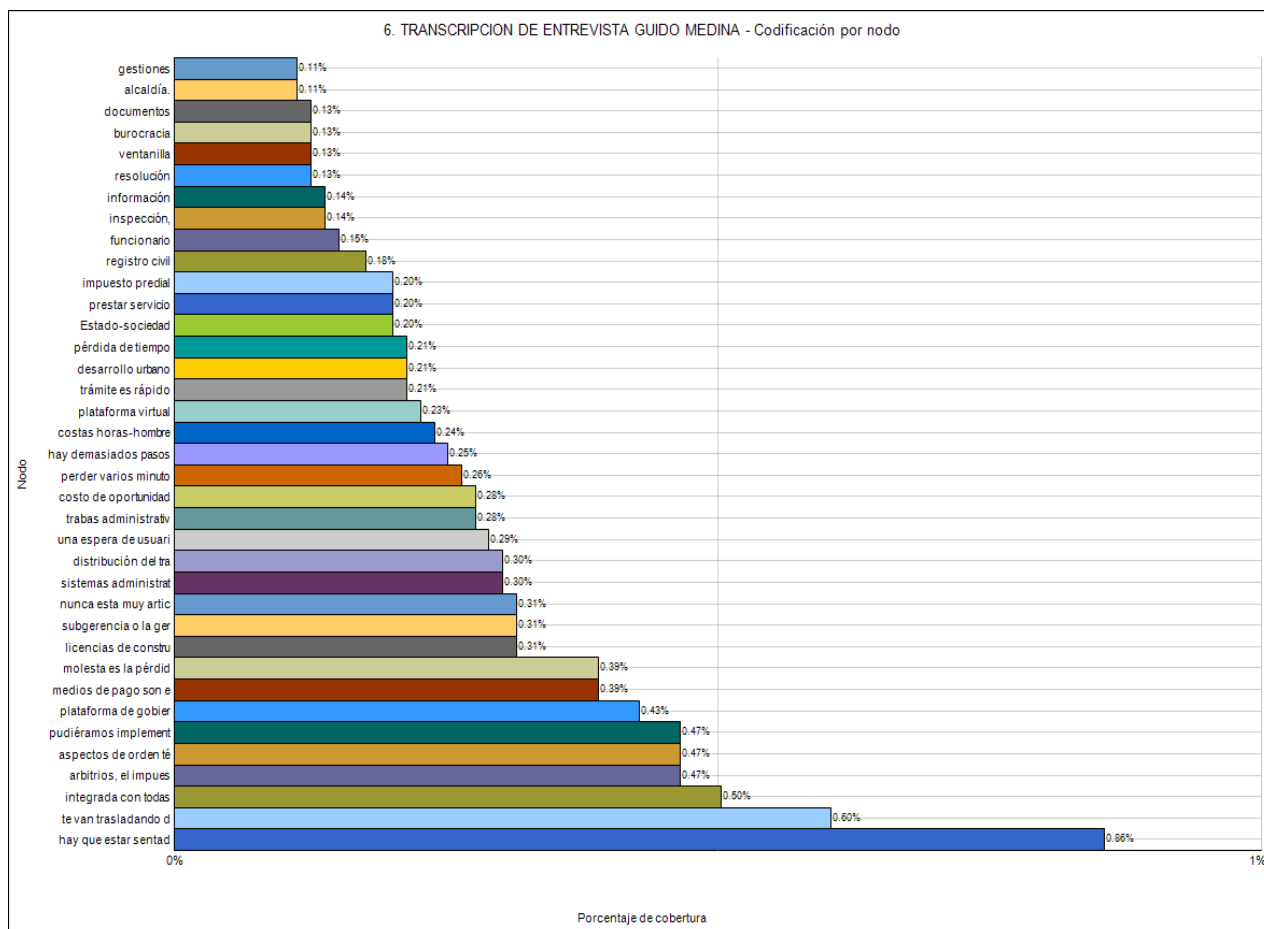


Figura 29: Nodos conglomerados por similitud de palabra

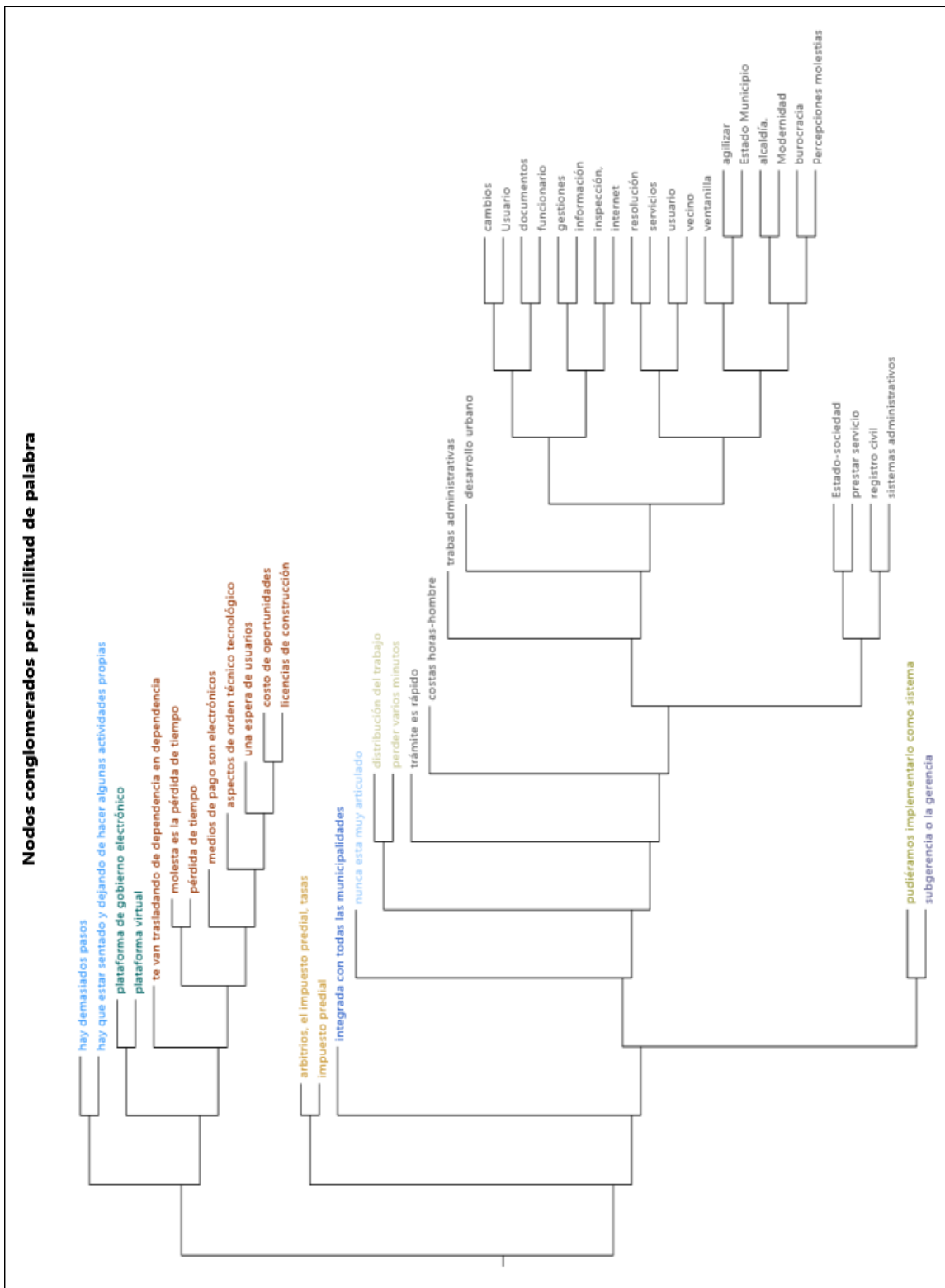
También resulta necesario mostrar mis resultados con gráficos, en efecto, existe uno que asigna a cada nodo, código o categoría asignarle un valor porcentual de cobertura, debido a la mayor incidencia de la palabra, nos sorprende como son las percepciones y molestias las que tienen mayor porcentaje de cobertura, lo que no necesariamente tiene mayor valor, veamos:



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 30: Valor de los nodos según porcentaje de cobertura de la sexta entrevista

Por último, a efectos de complementar la presentación de los resultados con el diagrama de análisis de conglomerado o dendrogramas de análisis del coeficiente de similitud de categorías, de Pearson, este dendrograma es un esquema en forma de árbol que nos muestra cómo se distribuyen los nodos y las categorías.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 31: Dendrograma del análisis de coeficiente de Pearson similitud de categorías de la entrevista.

Con las categorías y sub categorías jerarquizadas, como siguiente paso, procedo a realizar un análisis fenomenológico de la entrevista, primero me ubico en un determinado espacio, el Distrito de Los Olivos (el espacio vivido); un determinado tiempo, el año 2,016 (tiempo vivido), la relación humana vivida son los quehaceres administrativos de la MDLO; entonces busco entender al usuario (corporalidad o cuerpo vivido), como estos son los conceptos clave en las que descansa la fenomenología, con ello queda descrito el fenómeno, luego pasamos a la búsqueda de múltiples perspectivas, esto es, la codificación y clasificación de categorías o nodos según el sistema, luego viene la búsqueda de la esencia y la estructura, la constitución de los significados, para finalmente pasar a la etapa de discusión, la suspensión del enjuiciamiento y la interpretación del fenómeno. De tal manera que el entrevistado en su condición de usuario, nos muestra primero sus percepciones y molestias respecto de los quehaceres administrativos, nos muestra su conocimiento de estos quehaceres administrativos en tiempos de modernidad o cambio, cuando nos dice: “Bueno, en estos ultimo tiempos habido ciertos cambios no como la incorporación de algunos aspectos de orden técnico tecnológico que si bien es cierto antes era una presencia permanente como el caso de arbitrios querer sacar la información para poder pagar ahora por lo menos hay una ventanilla donde te puedes acercar y te pueden dar tu estado de cuenta y en función a eso hacer el trámite correspondiente sea de pago o cierto de, si pues de pago no, lo que es de arbitrios y el impuesto predial lo cual ocasiona siempre digamos este entre comillas “pérdida de tiempo” del usuario porque implica perder varios minutos a veces que pasan la media hora o una hora según la circunstancia o cantidad de gente que pueda estar antecediéndote a ti, si bien es cierto el trámite es rápido cuando a uno le toca pero para acceder al servicio hay pues una espera de usuarios que necesariamente uno tiene que esperar y ahí ya la cosa es complicada...”, lo destacable de su versión es que alude a la “pérdida de tiempo”, como un factor determinante que siempre se presenta cuando hay que realizar una gestión ante la MDLO, además de ello, hace referencia al burocratismo, la falta de articulación entre dependencias administrativas, para hacerlas más eficientes, considera que la gestión pública para optimizar su servicio debería de utilizar las tecnologías de información y comunicaciones y modernizarse, cuando señala: “Entonces el usuario por lo general por servicios por trámites administrativos por carácter tributario municipal o por cualquier naturaleza o mejoramiento de su casa lo

primero que hace es ir a la municipalidad y si logramos resolverlo y esto plantearlo en una plataforma de gobierno electrónico sería bastante...”.

V. Discusión

Analizados los resultados, a partir de las preguntas norteadoras de investigación asumimos que éstas se absuelven en las entrevistas, si bien luego de codificarlas y procesarlas emergen categorías en cada una de ellas, y éstas son las que enriquecen la investigación, porque todos los entrevistados están involucrados en el mismo problema, el concepto que cada uno tiene, son sus percepciones y cada uno identifica sus molestias sobre los quehaceres administrativos de la MDLO, esta es su mirada, su mirada como usuario, así tenemos que :

- ¿Cómo y cuáles son las percepciones de los usuarios de la MDLO respecto de los quehaceres administrativos? Son negativos por el trato que reciben de parte de los servidores públicos, son burócratas, no idóneos para el cargo, no están preparados.
- ¿Cómo y cuáles son las molestias de los usuarios de la MDLO respecto de los quehaceres administrativos? Son negativos, como el hacer cola, perder tiempo, recibir trato inadecuado de parte de los servidores públicos.
- ¿Cómo son las percepciones de los usuarios de la MDLO respecto del e-goberment a nivel local? Que tienen la idea clara de su uso puesto que ya realizan transacciones bancarias en línea, gestiones vituales en otras dependencia publicas, y son asiduos usuarios del internet y sus redes.
- Cual es la diferencia entre acceder a los quehaceres administrativos tradicionalmente con el uso del e-goberment en la MDLO? Señalan en condición de expectativa, seria positivo y podría solucionar en parte o hasta toda la problemática presentada.
- ¿Cuáles son las razones porque el usuario no se atreve a usar el e-goberment en los diferentes quehaceres administrativos de la MDLO si habitualmente ya usa las TIC's en otras actividades? No lo hacen porque

no saben que exista el e-gobierno, en la MDLO, porque saben que gestionar en línea es seguro y confiable, así lo confirma sus gestiones bancarias y las realizadas en otras dependencias públicas.

Por la naturaleza de nuestra investigación, y por su enfoque cualitativo, no tiene hipótesis, pero iniciamos con dos supuestos categóricos las mismas que se corroboran y se constituyen en categorías y son las siguientes:

- Que el uso de las TICs en la administración municipal y la implementación del e-gobierno en la MDLO pueden solucionar las necesidades básicas de sus usuarios, haciendo accesible confiable y transparente la gestión pública municipal, pero su implementación se debe realizar considerando la mirada del usuario, porque éste tiene sus percepciones que no necesariamente son las mismas que el ente administrador.
- Que en la actualidad, las TIC's no se utilizan debidamente en la gestión pública municipal, porque ni los funcionarios y servidores ediles, ni los usuarios conocen sus principales fundamentos y las bondades de un gobierno electrónico, porque no están debidamente capacitados, y porque la actual administración municipal no lo considera, un eje fundamental de desarrollo, consecuentemente, en la MDLO no existe un verdadero gobierno electrónico municipal.

En cuanto a las categorías que emergen de las entrevistas, serían las siguientes:

- De la primera entrevista realizada al ex alcalde distrital, logramos establecer que el municipio está obligado a solucionar las necesidades básicas del Distrito, si bien incide que se trata de brindar servicios públicos de limpieza y construcción de pistas y veredas, en cuanto a la gestión administrativa, refiere que se debe incidir en el control interno y seguimiento de su personal, para el cual ya se ha implementado

programas de digitalización y modernización de la gestión municipal, y su articulación, admite la importancia de atender al usuario en forma directa, pero admite también que la corrupción es uno de los problemas básicos y para evitarla se requiere implementar sistemas de control interno.

- Por su parte el primer usuario (segunda entrevista), desde su modesto entender expresa su molestia fundamentalmente en el factor “tiempo”, entendemos que se trata de un pequeño empresario cuya prioridad es atender rápido a sus clientes, pero más importante es dejarlos satisfechos con su servicio, cuestiona la gestión municipal por no atenderlo rápido, por hacerle perder tiempo, por generarle incomodidad al hacer colas, al, entonces sugiere que la municipalidad se debe modernizar ya, debe utilizar el internet, cree que eso “es factible”, pero percibe que es la municipalidad quien no tiene voluntad de mejorar, al decir que “no ponen esa fuerza de actualizar”, expresa su sentir con una expectativa de modernización de la gestión pública, para no perder tiempo, no hacer cola, pagar mediante internet, gestionar por correo todo eso significa brindarle facilidades al usuario para que quede contento del municipio, tal como el deja contentos a sus clientes a quienes atiende rápido, cuando visitamos a nuestro entrevistado a su taller pudimos ver que cuenta con varios asistentes y atiende a varios clientes, pero destaca su cordialidad y atención personalizada, y él sí sabe lo que es dejar contento y agradecido al cliente, por eso expresa que el municipio podría hacerlo también.
- En la tercera entrevista, encontramos a un usuario de sexo femenino, quien manifiesta su incomodidad, por la demora en la atención de sus gestiones, mortificada por la pérdida de tiempo, pero también indica que la municipalidad debería de ayudarse de la tecnología, para evitar la pérdida de tiempo, tiene una idea clara sobre el uso de las TIC’s, por haber realizado gestiones en el banco y en otra dependencia estatal, y no ha tenido problemas, también expresa su expectativa de que la modernidad, el uso de las TIC’s podrían evitar y superar los problemas advertidos y que la

diferencia entre ser atendida en forma directa en ventanilla con el de gestionar virtualmente, en línea es evidente.

- La cuarta entrevista también realizada a un usuario de sexo femenino también expresa su molestia por la demora en ser atendida, percibe que no existe orden, hay mala atención, esto es, a demás de esperar ser atendida, tiene que soportar la falta de criterio de los servidores públicos, su falta de preparación, y por mandarla al desvío, usa las TIC's en otras gestiones y destaca que es mas comodo y que de implementar su uso en la municipalidad podría solucionar en parte o toda la problemática presentada.
- La quinta entrevista realizada a un usuario cuya característica particular es que se ha desempeñado como dirigente vecinal, y como tal señala que para realizar gestiones en la municipalidad, hay que conocer al alcalde o a un regidor para facilitar o intermediar en sus gestiones, porque si no tiene "recomendación", se demorarían en atenderlo, manifiesta su incomodidad por hacerle perder tiempo, por la insensibilidad del servidor público, su falta de tino, su falta de preparación e idoneidad para el cargo, en cuanto al uso de las TIC's, señala que el anteriormente ya tenían servicio de internet, ahora no lo tienen, el portal de la municipalidad no está actualizado, es lento, pero cree su implementación "abarataría el costo permitiría una comunicación ágil rápida y por lo tanto un contribuyente que se sentiría acogido por su municipalidad."
- La sexta entrevista se realiza a un usuario de sexo masculino, quien esa persona con evidentes conocimientos sobre gestión pública, también expresa su molestia por la "pérdida de tiempo" al realizar gestiones en la MDLO, las consecuencias negativas del usuario al perder tiempo, a ello se agrega la evidente burocratización de la gestión pública, las vallas burocráticas y la falta de articulación de la gestión pública, también es usuario de la TIC's, considera que se debería implementar una plataforma

de gobierno-electrónico sobre todo para agilizar los trámites administrativos.

Al integrar todas las versiones, podemos establecer a partir de los objetivos de la investigación lo siguiente:

- Que la MDLO, ya cuenta con algunos indicios de encontrarse en proceso de modernización de la gestión pública, tanto de la versión del ex alcalde, como de cada uno de los usuarios, está parcialmente modernizada, tiene un portal web que no está actualizado, no brinda servicios en línea, además de ello evidentemente no cuenta con personal debidamente calificado para su mantenimiento.
- Que el personal administrativo municipal no asume su rol como servidores públicos, por su falta de preparación, por su falta de criterio en atender al público, lo que conlleva al descontento del usuario. La calidad del servicio que recibe no es satisfactoria.
- El usuario de la MDLO, comúnmente se mortifica que la mala atención que recibe al realizar gestiones administrativas, y que más incide es por el factor “tiempo”, tiempo que implica el tener que esperar al realizar una gestión, tiempo que se pierde al constituirse a la sede municipal, tiempo que definitivamente tiene un valor económico, pues al constituirse a la MDLO, deja de trabajar, o deja de percibir un ingreso.
- Que todos los usuarios, tienen plena conciencia del uso de las TIC’s, en diversas actividades que desarrollan, negocios, transacciones, y gestiones ante otras dependencia públicas, saben que su uso implica facilidad, comodidad, y economizar costos, por lo que de implementarse su uso en la MDLO, se podrían solucionar los problemas advertidos.

- Que la implementación del gobierno electrónico también conocido como e-goberment, no es solo una expectativa, sino es una realidad, que involucra no solo al Estado, sino también al usuario, cuyo sustento legal se encuentra debidamente articulado en nuestra normatividad, específicamente con el D.S. N° 004-2013-PCM (09ENE13) que Aprueba la Política Nacional de Modernización de la gestión Pública, y es el Gobierno Electrónico uno de los ejes transversales de dicha política, y con el D.S. N° 081-2013-PCM (10JUN13) que Aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017, se establecen lineamientos que todas las dependencias estatales deben de cumplir de manera obligatoria, y la MDLO no se puede sustraer de su cumplimiento, mas aun si en esta ultima norma legal, se precisa que los enfoque de gobierno electrónico pueden ser analizados tanto desde la mirada del ciudadano/usuario, como desde la mirada interna/institucional, y de las entrevistas realizadas, evidenciamos la omisión de esta recomendación, pues falta de información del Estado/Municipio hacia el ciudadano/usuario, permite agudizar la crisis de la gestión publica, por lo que se deben tomar medidas inmediatas para superar esta situación.

VI. Conclusiones

- Primera: Que el usuario de la MDLO viene siendo maltratado por la gestión pública municipal, a quien se le hace esperar muchas veces innecesariamente en la atención de sus gestiones, existen vallas burocráticas innecesarias, lo que genera primero su incomodidad, luego fastidio o mortificación por la atención recibida, a ello se agrega la pérdida de tiempo que significa pérdida de oportunidades, desmedro económico que se agudiza con la falta de atención oportuna a sus peticiones y reclamos, generando en el usuario una percepción negativa respecto de los quehaceres administrativos y la gestión pública municipal.
- Segunda: Que no existe comunicación entre municipio y usuario, las disposiciones que adopta son internas no se difunden, no se escucha al usuario, no se permite su intervención a pesar de que la legislación municipal permite la participación ciudadana, y este concepto se puede desarrollar con mayor incidencia.
- Tercera: Se evidencia que no existe preparación e idoneidad de los servidores públicos para brindar atención al usuario, a quienes muchas veces maltratan voluntaria o involuntariamente, generando dilación en sus gestiones, molestia, incomodidad y hasta mortificación lo que conlleva a reclamos hasta conflictos que se pueden prever y evitar. Cabe señalar que cada gestión municipal lleva su personal y funcionarios muchas veces seleccionados subjetivamente, direccionando su selección a criterios político-partidarios, amistad o retribución por haberlos apoyado en su campaña electoral.

Cuarta: Que no se está utilizando adecuadamente las TIC's en la gestión pública municipal, porque si bien cuenta con equipos de cómputo modernos y sistemas administrativos solo de uso interno no integrados, un portal web de poca utilidad para el usuario, una red telemática, tendida en el Distrito que no se utiliza, debido a la falta de preparación de su personal, mantenimiento del sistema, y los costos que ello implica.

Quinta: Que la MDLO no viene implementando debidamente el e-gobernment a pesar de existir normas legales que obligan a su cumplimiento, entonces no existe un verdadero gobierno electrónico

VII. Recomendaciones

- Primera: Que la MDLO, considere al usuario como protagonista fundamental de la gestión pública municipal, puesto que a ellos se deben, a ellos están dirigidos los quehaceres administrativos, por tanto deben recibir una adecuada atención preservando los valores de respeto mutuo y bien común, para cambiar la actual percepción que tienen respecto de los quehaceres administrativos de la comuna, y evitar la crisis de la gestión pública municipal.
- Segunda: Que la MDLO, implemente un sistema de dialogo con los usuarios para poder comprender sus expectativas y considerar su mirada antes de implementar medidas o sistemas de atención al público, ello implica una labor de difusión y capacitación no solo del personal municipal, sino también de los usuarios.
- Tercera: Que los servidores públicos de la MDLO, antes de acceder a su función, deben de reunir un perfil profesional adecuado, es decir deben de calificar debidamente, y antes prestar atención al público deben se recibir adecuada capacitación para internalizar en ellos su misión y deberes para con los usuarios a quienes se deben.
- Cuarta: Que la MDLO utilice adecuadamente los recursos municipales destinados al uso de las TIC´c, más aún si cuenta con infraestructura básica como es la red telemática instalada hace años por la gestión municipal anterior, que el portal web de la municipalidad, se actualice e implemente mayores utilidades a favor del usuario.
- Quinta: Que la MDLO priorice la implementación del e-goberment en su gestión como alternativa de solución a la crisis de la gestión pública municipal, considerando la mirada del ciudadano/usuario conforme establece la normatividad vigente.

VIII. Referencias bibliográficas

ACUERDO NACIONAL (2014) disponible en:

http://acuerdonacional.pe/wp-content/uploads/2014/07/LibroV2014_1.pdf

Alfaro R., Bustos G., Gonzales A., Loroño J. (2005) *Introducción al Gobierno Electrónico*. (1° ed.). Chile: Ediciones Universitarias de Valparaíso.

Alvarez J., Jurgenson G. (2003) *Como hacer Investigación Cualitativa. Fundamentos y metodología*. (1° ed.). México: Paidós Educador pp. 80-99

Ángel, D (2011) *La hermenéutica y los métodos de investigación en ciencias sociales*, publicado en *Estud.filos* ISSN 0121-3628 N°44, Universidad de Antioquia pp. 9-37.

Bloom, B. S. (1977). *Taxonomía de los objetivos de la educación*. (8° ed.), El Ateneo.

Disponible en:

http://www.terras.edu.ar/biblioteca/11/11DID_Bloom_1_Unidad_2.pdf

CARTA IBEROAMERICANA DEL GOBIERNO ELECTRONICO.

Disponible en:

http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/161009_carta%20iberoamericana%20de%20gobierno%20electronico.pdf

Claros R., (2013) *Avances y limitaciones del gobierno electrónico en las municipalidades y logros de la Ongei*. *Actualidad Gubernamental* N° 59, Setiembre 2013. Disponible en:

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BB1C40AC76721CF305257C23006D52E5/\\$FILE/24_15490_11612.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BB1C40AC76721CF305257C23006D52E5/$FILE/24_15490_11612.pdf)

Cumana W., Marval W. (2009). Gobierno Electrónico como Herramienta de Gestión Pública en Venezuela. (Trabajo de Investigación). Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, Escuela de Administración. Cumaná. Venezuela.

Recuperado de la base de datos del Repositorio Institucional:
<http://hdl.handle.net/123456789/643>

Decreto Legislativo N° 1246 (10NOV16) que Aprueba diversas medidas de simplificación administrativa. Disponible en:

<http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-diversas-medidas-de-simplifi-decreto-legislativo-n-1246-1451932-2/>

D.S. N° 004-2013-PCM (09ENE13) se Aprueba la Política Nacional de Modernización de la gestión Pública. Disponible en:

<http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

D.S. N° 081-2013-PCM (10JUN13) que Aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017. Disponible en:

<http://www.pcm.gob.pe/normaslegales/2013/DS-081-2013-PCM.pdf>

Diario GESTION (2013), Cinco claves para el Gobierno Electrónico en el Perú según David Tolosana, Sales Consulting Manager para Oracle Perú, Lima 11MAR13. Disponible en:

<http://gestion.pe/tecnologia/cinco-claves-gobierno-electronico-peru-2061052>

Dieterich, H. (2011) Nueva guía para la investigación científica. (1° ed.). Mexico: Orfila.

Guba E. (1981) Criterios de credibilidad en la investigación naturalista. Disponible en:

<https://www.infor.uva.es/~amartine/MASUP/Guba.pdf>

Gutierrez J., Dinaira T. (2008). El Gobierno Electrónico como creador de condiciones para la apropiación de los ciudadanos y propiciador de una ciudadanía e identidad cultural en Venezuela. Basada en el uso de las TIC. (Trabajo de Investigación). Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, Escuela de Administración. Cumaná. Venezuela.

Recuperado de la base de datos del Repositorio Institucional:
<http://hdl.handle.net/123456789/3992>

Hernández, R., Fernández C., & Baptista, P. (2010) Metodología de la Investigación. (5° ed.). México: Mc Graw-Hill.

Hidalgo L. (2005) Confiabilidad y Validez en el contexto de la Investigación y evaluación cualitativas. (Venezuela). Disponible en:

<http://www.ucv.ve/uploads/media/Hidalgo2005.pdf>

Kotter, J. P. (1995). Leading change: Why transformation efforts fail.

Disponible en:

http://www.gsbcolorado.org/uploads/general/PreSessionReadingLeadingChange-John_Kotter.pdf

Magallón, A. H. LA METODOLOGÍA CUALITATIVA Y SU IMPORTANCIA EN EL ANÁLISIS DE POLÍTICAS PÚBLICAS. Disponible en:

http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33165205/METODOLOGIACUALITATIVAYSUIMPORTANCIA_ANALISISPOLITICASPUBLICAS.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1478053671&Signature=zfdCq7d9g%2F8y%2F68%2Fjgpi1vcaDnY%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLA_METODOLOGIA_CUALITATIVA_Y_SU_IMPORTAN.pdf

Maletta H., (2009) Epistemología aplicada: Metodología y técnica de la producción científica. (1° ed.). Lima: Cies-Cepes.

Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). Revista de investigación en psicología, 9(1), 123-146.

Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2238247>

Martinez R., (2010) El Procedimiento Administrativo electrónico en los ordenamientos Peruano y Español, Revista de Derecho Administrativo N° 9 del Circulo de Derecho Administrativo de la PUCP pp.95-113

Disponible en:

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/download/13708/14332>

Matute, A. (1999). Heurística e Historia (1° ed.). México, centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades de la Universidad Nacional Autónoma de México, pp. 29.

Mucchielli, A. (2001) Diccionario de métodos cualitativos en ciencias humanas y sociales. (Edición española), Madrid, Editorial síntesis, pp. 128-133.

Naser A., Concha G., (2011) El gobierno electrónico en la gestión pública. (1° ed.). Chile: Naciones Unidas CEPAL.

OFICINA NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO E INFORMÁTICA – ONGEI 2012 Noticias Destacadas: Jefe del ONGEI visita el Centro de Innovación y Emprendimiento de los Olivos (CIELO).

Disponible en:

http://www.ongei.gob.pe/noticias/ongei_noticias_detalle.asp?pk_id_entidad=1878&pk_id_noticia=329

OFICINA NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO E INFORMÁTICA –
ONGEI 2013 Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017
Disponible en:
http://www.peru.gob.pe/normas/docs/Estrategia_Nacional_Gobierno_Electronico_2013_2017.pdf

OFICINA NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO E INFORMÁTICA –
ONGEI 2013 Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017
Disponible en:
http://www.ongei.gob.pe/docs/Pol%C3%ADtica_Nacional_de_Gobierno_Electronico_2013_2017.pdf

PLAN BICENTENARIO disponible en:
http://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/PlanBicentenarioversionfinal.pdf

Reyes R., (2009) Diccionario Crítico de Ciencias Sociales: Terminología científico-social. (1° ed.). España: Plaza y Valdez Universidad Complutense.

Ricoeur P., (2006) Teoría de la interpretación Discurso y excedente de sentido (6° ed). México, Siglo XXI Editores, pp.112

Sandoval C. Carlos A., (2002) Investigación cualitativa.(Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES, Bogotá, Colombia pp. 121

Strauss A., Corbin J., (2002) Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada, (1° ed.(en español)) Colombia: Universidad de Antioquia pp. 9-24.

Thompson F. (2008) Las tres caras de la Gestión Pública. (Gestión y políticas públicas-versión digital). Mexico: Paidós Educador.

Recuperado de la base de datos de la Revista Digital:

www.scielo.org.mx

Valero J. (2009) La innovación tecnológica en el uso de la información desde la perspectiva de la función inspectora de las Administraciones Públicas. (Universidad de Murcia -versión digital). España.

Recuperado de la base de datos de la Revista Digital:

<http://webs.um.es>

Valles, M., (2002) Cuadernos Metodológicos: Entrevistas cualitativas . (1º Edición.). Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

Valles, M., (1999) Técnica cualitativas de investigación social: Reflexión metodológica y práctica profesional . (1º reimpresión.). Madrid: Ed.Sintesis .

Vargas C. (2011) El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. (versión digital). Colombia: UNI-PLURI/VERSIDAD.

Vegas Meléndez, H. J. (2013). Investigación cualitativa para el abordaje de la gestión pública local. Disponible en:

<http://www.mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/1052>

Waissbluth, M. (2008). Gestión del cambio en el sector público. *Comparative and General Pharmacology*.

Disponible en: http://www.logotec.cl/descargas/gestion_del_cambio.pdf

IX. Anexos

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 1			
MATRIZ DE CONSISTENCIA CATEGORIAL DE LAS ENTREVISTAS: 1, 2, 3, 4, 5, Y 6			
TITULO: PERCEPCIONES - MOLESTIAS EN LOS QUEHACERES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS: UNA MIRADA DEL USUARIO.			
ESUELA DE POSTGRADO-UCV			
MAESTRIA EN GESTION PUBLICA			
MAESTRANDO: FREDY H. VISURRAGA AGÜERO			
N° DE ENTREVISTA	CATEGORIAS QUE EMERGEN A LOS NODOS	DEFINICION CONCEPTUAL POR AUTORES	PARAFRASIS DEL INVESTIGADOR
1	<p>CODIFICACION DE NODOS MAS IMPORTANTES</p> <p>Muchas dificultades, se puede modernizar, una cosa es hacer el portal otra es mantenerla, MUNICIPALIDAD D. USUARIOS.</p> <p>transparencia economica, al usuario le gusta ser oído, administracion interna, sistema informatico,</p>	<p>GESTION PUBLICA: Según Fred Thompson tiene tres aspectos o caras, el primero es el tecnocrático, que concibe a la Gestión Pública como una ciencia social con principios y reglas universales. El segundo es constructivista social, porque es un argumento administrativo, por tanto hay que actuar, hay que gestionar, solucionar los problemas cotidianos con racionalidad, y el tercero es clínico o la perspectiva del oficio (craft perspective) porque la gestión pública es investigación y práctica clínica, esto basado en la ciencia médica, es (Thompson F. (2008) Las tres caras de la Gestión Pública. (Gestión y políticas públicas-versión digital). Mexico: Paidós Educador.).</p>	<p>el entrevistado en su condición de ex-Alcalde Distrital nos presenta un panorama de los quehaceres administrativos, incide sobre la gestión municipal, en el sentido que se debe contar con un sistema de control y seguimiento para evitar demora en la atención, de la misma maneja señala que ya había implementado un sistema de digitalización de trámites; tenía un portal pero el mantenimiento implica un costo, respecto del usuario, indica que se debe escuchar al usuario, porque al usuario le gusta que lo escuchen y no enviarlos al desvó, esta falta de sensibilidad genera molestia al usuario, evidencia el inminente peligro por actos o intentos de corrupción y que se puede corregir para cambiar la percepción del usuario</p>
2	<p>CAMBIO. MOLESTIAS. INCOMODIDAD. MUNICIPIO. PROCESOS</p> <p>Queremos salir de la municipalidad agradecidos, no estaria haciendo cola, me gustaria pagar mediante internet, cambiar la municipalidad, ganar tiempo, he perdido mi tiempo</p>	<p>GESTION DEL CAMBIO: Según Kotter, la Gestión Pública puede cambiar si se observan los 8 pasos siguientes: 1. Crear un sentido de Urgencia, 2. Formar una poderosa coalición; 3. Crear un vision para el cambio; 4. Comunicar la visión, 5. Eliminar los obstáculos; 6. Asseguirarsre triunfos a corto plazo; 7. Construir sobre el cambio; 8. Anciar el cambio en la cultura de la entidad. (Kotter, J. P. (1995). Leading change: Why transformation efforts fail.).</p>	<p>el entrevistado en su condición de usuario, nos muestra sus percepciones respecto de los quehaceres administrativos, incidiendo en el factor tiempo, pues concibe que ir a la municipalidad es perder el tiempo, y lo que lo incomoda es que no lo atienden rápido; por otro lado es un comerciante que está a la par con la modernidad, y considera que ya se debe modernizar la gestión pública, afirma que: "Muchas veces, yo he hecho mi trámite en la municipalidad lo malo es que he perdido mi tiempo que otra cosa que estar ahí parado al final te dan una hoja y te dicen regresa en la tarde, o sea que a nosotros no nos conviene eso", sin embargo el mismo indica que así como brinda servicios a sus clientes y los deja satisfechos, dice: "así como el cliente se va bien como se llama, agradecido de nuestro servicio así nosotros también queremos salir de la municipalidad agradecidos de la atención que nos brindan, así es...", esta es una expresión determinante que existe un problema por atender en la Municipalidad</p>

ENTREVISTA 3	molesta de....telefono computadora, codigo de contribuyente, instalar un sistema, perdida de tiempo, salgo notificada, tiempo de espera, tecnologia ,problemas, agilizar	GESTION MUNICIPAL PERCEPCIONE S. TECNOLOGIA., AGILIZAR	<p>BENEFICIOS DEL CAMBIO: El uso e implementación del e-government, puede representar beneficios a todos los actores involucrados, esto es, se beneficiaría el ciudadano al utilizar un servicio eficiente, que implica su utilidad, costo y que se siente protagonista del cambio; se beneficiarían las empresas porque los servicios que se brindan son seguros, eficientes y de menor costo, por último se beneficiaría el gobierno porque alcanzaría confianza y credibilidad y utilidad.(Alfaro R., Busbs G., Gonzales A., Lorofo J. (2005) Introducción al Gobierno Electrónico. (1° ed.). Chile: Ediciones Universitarias de Valparaiso).</p>	<p>El usuario, expresa en primer lugar su malestar al indicar: "...las veces que he venido salgo notificada se demoran mucho tiempo en realizar algún trámite en la municipalidad..."., incide al igual que nuestro primer usuario en el factor tiempo al decir: "Si, la pérdida de tiempo es demasiado y a veces las personas que informan también no se si están del todo preparadas, te envían de un lugar hacia otro y eso es bastante pérdida de tiempo", entonces ahí es cuando señala que: "me parece que debería haber mayor orden quizá, y el otro aspecto es que deberían ayudarse de la tecnología para agilizar para que no se demoren tanto, para no estar esperando tanto...", esta observación lo hace porque es una persona que realiza otras gestiones y transacciones en línea, con el apoyo de las tecnologías de información y comunicaciones, y puede inclusive precisar que hay una gran diferencia entre realizar sus gestiones administrativas en forma personal con la eventualidad de realizarla con el uso de las tecnologías de información y comunicaciones, pero considera que esto todavía sería en un futuro quedando como una expectativa a alcanzar</p>
ENTREVISTA 4	me molesta que no me atiendan, no me dan informacion, me mandan un lado a otro, demoran mucho los empleados, consultar por internet, modernizandose, es como una ventanilla, internet	QUEHACERES ADMINISTRATIVOS. GESTION MUNICIPAL. MODERNIDAD, PERCEPCIONE S MOLESTIAS.	<p>IMPLEMENTAR TECNOLOGIAS. David Tolosana (2013), considera que para implementar el Gobierno Electrónico en el Perú se requiere en primer lugar modernizar la infraestructura, esto es adquirir los equipos y software adecuados, es indispensable automatizar los procesos administrativos esto como muestra de eficiencia y transparencia, pero también se requiere de personal preparado en estos menesteres, es decir que la gestión del talento humano debe ser diferente, además es necesario "ir camino a la nube", esto es muy delicado pues se necesita de una plataforma virtual sólida y segura, por último el servicio al ciudadano debe ser real, así un portal web debe ser un verdadero canal de comunicación entre el usuario y la dependencia pública, definitivamente esta opinión es razonable, y quizá explique porque no se logra aun implementar un verdadero gobierno electrónico en nuestro país. (Diario GESTION (2013), Cinco claves para el Gobierno Electrónico en el Perú según David Tolosana, Sales Consulting Manager para Oracle Perú, Lima 11MAR13).</p>	<p>El usuario expresa su malestar al indicar: "...No, no esta vez no he hecho cola porque, como me habían dado un ticket, he esperado sentada no?, de todas maneras demoran mucho los empleados ...", incide al igual que nuestros anteriores entrevistados-usuarios en el factor tiempo al decir: "Unos 40 minutos, porque te dan un ticket, pero de todas maneras se demoran en atender", pero además de este factor también manifiesta su molestias por la desorganización existente en el ente municipal, así como en la calidad de servicio que le brindaron: "creo que hay un poco de desorden, de mala atención no porque a veces yo veo turno que te toca, a veces es sola para hacer una pequeña consulta y te mandan de un lado para otro." Agrega: "Primero que no me atienden, que me molesta que no me atiendan rápido, o que no me dean la información precisa que yo requiero", estas son molestias de los quehaceres administrativos de la MDLO, nuestra entrevistada tiene un claro concepto sobre cuáles son los quehaceres administrativos y las funciones de la municipalidad; nuestra entrevistada también tiene claro el concepto de tecnologías de información y comunicaciones, en atención a que es una persona que realiza otras gestiones y transacciones en línea, al momento de la entrevista tenta en la mano un equipo de telefonía celular, aparentemente de última tecnología, y en todo momento lleva la vista a su equipo, y viene contestando o consultando sus mensajes indica que ya realiza otras gestiones compras y transacciones desde su teléfono celular, conoce los sistemas de seguridad y confianza en su uso, preguntada sobre la gestión pública y el uso de las tecnología de información y comunicaciones, y sus beneficios como la comodidad de su uso, cuando nos dice: "hay bastante diferencia porque ya no habría, lo haría desde cualquier parte no tendría que acudir hasta las oficinas donde desear realizar algún trámite, algún pego se podría decir que es más cómodo, más fácil para mi realizarlo desde mi tablet no? desde mi celular, a estar teniendo que soportar a veces la mala gana o la mala cara de los empleados", indico finalmente que no sabía la existencia del portal en internet de la MDLO, pero si se atreve a afirmar que la implementación de estas tecnologías podría solucionar en</p>

ENTREVISTA 5	falta de preparación, dificulta la conversación, permitiría una comunicación, tiempo se hace mas valioso, no somos atendidos debidamente, teléfono movil, no tienen tecnología de información, solución de problemas, modernizar el estado,	NUEVA GESTION PUBLICA. PERCEPCIONE S MOLESTIAS, TECNOLOGIA.	<p>TECNOLOGIAS, SEDE ELECTRONICA: El Profesor de Derecho Administrativo de la Universidad de Alicante, Rubén Martínez, autor del tratado: Administración Pública Electrónica, escribe un artículo para la Revista de Derecho Administrativo del Círculo de derecho Administrativo de la PUCP en su p. 109, y reproduce su definición como: "el sitio o portal web de Internet, titularidad de una Administración Pública, que sirve de plataforma para que los administrados puedan relacionarse con la misma recibiendo servicios públicos o estableciendo Procedimientos Administrativos Electrónicos", y asevera que sin la implementación de este sitio web, no va ser posible. (Martínez R., (2010) El Procedimiento Administrativo electrónico en los ordenamientos Peruano y Español, Revista de Derecho Administrativo N° 9 del Círculo de Derecho Administrativo de la PUCP pp.95-113).</p>	<p>La burocracia fue incrementándose lo que dificulta la conversación directa con el alcalde hay que pedir cita hay que conocer a un Regidor, hay que buscar la manera como encontrarse con él eso aleja a la autoridad principal del barrio con el poblador común y corriente no?", esto es, cuando se desempeñaba como dirigente vecinal, contaba con ayuda y en caso contrario, eso generaba descontento en el usuario quienes sienten que no son atendidos debidamente, también indica que el factor "tiempo" es importante en todos los aspectos, y realizar una gestión administrativa implica pérdida de tiempo, además de ello la calidad de servicio que se recibe por parte de los servidores municipales, en cuanto al uso de tecnologías de información y comunicaciones, coincide con nuestro primer entrevistado respecto a que en los Olivos existía servicio de internet en comunicación con la MDLO, pero que ahora no funciona, por último en caso de utilizar tecnologías de información y comunicaciones en la gestión municipal dijo: "Abarataría el costo permitiría una comunicación ágil rápida y por lo tanto un contribuyente que se sentiría acogido por su municipalidad"</p>
ENTREVISTA 6	hay que estar sentado y dejando de hacer, te van trasladando, aspectos de orden tecnologico, plataforma degobierno electronico, loesta es la perdida de tiempo, nunca esta muy articulado, trabas administrativas, hay demasiados pasos, plataforma virtual,perdida de tiempo, burocracia	ESTADO MUNICIPIO. MODERNIDAD. PERCEPCIONE S MOLESTIAS. USUARIO	<p>GOBIERNO ELECTRONICO: También conocido como e-government, las Naciones Unidas adopta un concepto elemental que incluye el uso de las Tecnologías de Información y de las Comunicaciones (TIC's), por parte del Estado, a fin de brindar servicios e información a los ciudadanos y todo usuario, con el evidente incremento de la eficacia y eficiencia de la gestión pública, promoviendo significativamente la transparencia del sector público y facilitando la participación ciudadana, esta y otras definiciones son presentadas por Cesar Daniel Vargas Díaz (Vargas C. (2011) El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. (versión digital). Colombia: UNHCR PLURIVERSIDAD.).</p>	<p>Dice: "Bueno, en estos últimos tiempos habido ciertos cambios no como la incorporación de algunos aspectos de orden técnico tecnológico que si bien es cierto antes era una presencia permanente como el caso de arbitrios querer sacar la información para poder pagar ahora por lo menos hay una ventanilla donde te puedes acercar y te pueden dar tu estado de cuenta y en función a eso hacer el trámite correspondiente sea de pago o cierto de, si pues de pago no, lo que es de arbitrios y el impuesto predial lo cual ocasiona siempre digamos este entre comillas "pérdida de tiempo" del usuario porque implica perder varios minutos a veces que pasan la media hora o una hora según la circunstancia o cantidad de gente que pueda estar antecediéndote a ti, si bien es cierto el trámite es rápido cuando a uno le toca pero para acceder al servicio hay pues una espera de usuarios que necesariamente uno tiene que esperar y ahí ya la cosa es complicada..", lo destacable de su versión es que alude a la "pérdida de tiempo", como un factor determinante que siempre se presenta cuando hay que realizar una gestión ante la MDLO, además de ello, hace referencia al burocratismo, la falta de articulación entre dependencias administrativas, para hacerlas más eficientes, considera que la gestión pública para optimizar su servicio debería de utilizar las tecnologías de información y comunicaciones y modernizarse, cuando señala: "Entonces el usuario por lo general por servicios por trámites administrativos por carácter tributario municipal o por cualquier naturaleza o mejoramiento de su casa lo primero que hace es ir a la municipalidad y si logramos resolverlo y esto plantearlo en una plataforma de gobierno electrónico sería bastante..."</p>

ANEXO 2: ARTICULO CIENTIFICO

RETOS Y POSIBILIDADES DEL GOBIERNO ELECTRONICO EN EL MUNICIPIO DE LOS OLIVOS

Autor: FREDY HONORIO VISURRAGA AGÜERO

fredyvisurraga@hotmail.com

Vallejo

diciembre del 2016.

Universidad Cesar

Lugar y fecha: Lima (Perú), 15 de

RESUMEN

Como punto de partida de mi investigación, es el advertir que los quehaceres administrativos de la Municipal de la Municipalidad Distrital de Los Olivos (MDLO), de alguna manera ocasionan molestias a sus usuarios, como el hecho de formar colas o esperar para realizar gestiones en el municipio, y que ello implica la necesidad de implementar el Gobierno Electrónico (e-goberment), esto es, incrementar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC's) para permitir acercar el Estado a la sociedad, en este caso en el ámbito local, por lo que resulta imperativo conocer cuáles son las percepciones y las molestias que tienen los usuarios al respecto, como es que se manifiestan estas percepciones y molestias, y si el usuario es consciente de las bondades, y beneficios de su uso, así como si éste puede percibir que la gestión pública-local podría mejorar en su competencia, y analizar los factores que dificultan su implementación, esto es necesitamos darle una mirada desde el usuario.

PALABRAS CLAVE: Municipalidad Distrital de Los Olivos (MDLO); Gobierno Electrónico (e-goberment); Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC's).

ABSTRACT

As a starting point for my research, it is to notice that the administrative tasks of the Municipal District of Los Olivos Municipality (MDLO), some cause annoyance to its users, such as forming queues or wait for management in The municipality, and that this implies the need to implement e-government, that is, to increase the use of Information and Communication Technologies (ICTs) in order to bring the State closer to society, in this case At the local level, so it is imperative to know what are the perceptions and discomforts that users have about it, how these perceptions and discomforts are manifested, and if the user is aware of the benefits, and benefits of their use, As well as if it can perceive that public-local management could improve in its competition, and analyze the factors that make it difficult to implement, that is, we need to look at it from the user.

KEY WORDS: Municipality of Los Olivos (MDLO); Electronic Government (e-goberment); Information and Communication Technologies (ICTs).

1.INTRODUCCIÓN:

Según Thompson (2008), la Gestión Pública, tiene tres caras. El primero es el tecnocrático, de tal manera que se le concibe como una ciencia social con principios y reglas universales que se aplican siempre. El segundo es el constructivista social, por tanto, hay que actuar, hay que gestionar, solucionar los problemas cotidianos con racionalidad. Y el tercero es considerado el aspecto clínico o la perspectiva del oficio (craft perspective) porque la gestión pública no es ciencia pura, es también práctica.

Bajo esta premisa, vemos que nuestro país, procura realizar un cambio en el sector público, modernizando el Estado en todos sus niveles, pero incurre en los mismos errores que ya fueron advertidos por Kotter (1995), de los que se destacan: no generan una coalición para el cambio; no generan una visión seductora del futuro; no comunican ni discuten la nueva visión estratégica; no se atreven a remover los obstáculos de la nueva visión; y se dejan vencer por la cotidianidad, motivo por el cual no logra éxito en dichos intentos.

Ahora bien, uno de los ejes fundamentales de la Política Nacional de Modernización del Estado es el Gobierno Electrónico, y desarrolla este tema a partir del Acuerdo Nacional, luego con el Plan Bicentenario, se establecen objetivos estratégicos nacionales que se deben alcanzar al 2021, para lograr una gestión pública eficiente, significa modernizar el Estado, donde las telecomunicaciones y la masificación del uso del internet son los medios más utilizados por todos, no solo para aminorar costos sino acceder a informaciones en forma inmediata: en la misma línea se emitió el D.S. N° 004-2013-PCM (09ENE13) que Aprueba la Política Nacional de Modernización de la gestión Pública, donde se destaca que el Gobierno Electrónico es uno de los ejes transversales de la política de modernización, esto se facilita con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones; pero con el D.S. N° 081-2013-PCM (10JUN13) que Aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017, donde se establecen lineamientos que todas las dependencias estatales deben de cumplir de manera obligatoria, cabe destacar que recientemente se ha publicado el Decreto Legislativo N° 1246 (10NOV16) que Aprueba diversas medidas de simplificación administrativa, como es el caso de la implementación progresiva de la interoperabilidad entre entidades de la administración pública, la eliminación de algunas vallas burocráticas, como es la prohibición de documentos que la administración pública puede obtenerlos directamente mediante la referida interoperabilidad, y lo que interesa a nuestra investigación es las facilidades para efectuar el pago de derechos administrativos en línea, para el cual la entidad debe suscribir convenios con instituciones financieras o a través de sus plataformas digitales de las propias entidades públicas, en fin, la temática de estudio de esta investigación ya tiene sustento normativo consistente y deviene en ineludible y obligatorio su implementación.

Sin embargo, no se logra aun implementar un verdadero gobierno electrónico en nuestro país, particularmente en el Distrito de Los Olivos, consultando el portal de la Ongei, encontramos una “Noticia Destacada”, publicada el: 18ENE12, donde se daba cuenta que la MDLO implementó un Centro de Innovación y Emprendimiento de Los Olivos-CIELO, como parte del Megaproyecto denominado: “Los Olivos: Primera Ciudad Digital del Perú” autodenominándose inclusive como la primera Ciudad digital de Latinoamérica, y se trataba de modernos ambientes provistos de equipamientos de última tecnología cuya finalidad sería la de interconectar los más de 60,000 hogares del Distrito a través de una red telemática para facilitar algunos servicios, sin embargo, a la fecha poco o nada avanzó porque no existen evidencias de dicho programa, el sistema administrativo y acceso a los usuarios sigue siendo manual y burocrático, subsiste el lento y costoso procedimiento administrativo donde destaca la tramitología del sello y el papel, que irrogan gastos innecesarios, requisitos absurdos, y tiempo en atender servicios básicos,

los usuarios tienen necesariamente que realizar trámites largos, realizar colas y esperar varias horas para ser atendidos en las diferentes dependencias municipales donde existen numerosas vallas burocráticas, que de haberse implementado un gobierno electrónico municipal, se habrían simplificado dichos trámites.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación, se establecieron los siguientes objetivos: describir, y comprender las percepciones y molestias que tienen los usuarios de la MDLO respecto del e-gobierno, a nivel local, así como la información gubernamental-local, al que acceden éstos mediante el uso de las TICs. comprender y analizar los nuevos conceptos de gestión pública y proceso de modernización elaborados al final de la investigación; analizar e interpretar las percepciones que tienen los usuarios del e-gobierno de la MDLO a la luz de la normatividad vigente y determinar los factores que impiden su implementación específicamente en el periodo 2015-2016, analizar los factores que determinan su falta de confianza y si los mecanismos establecidos son las que determinan las percepciones investigadas

3. METODOLOGIA

Adoptamos el paradigma socio crítico emergente, y realizamos una investigación de enfoque cualitativo, cuyo método es el inductivo, que parte de lo particular para llegar a una generalización, y en nuestra investigación para poder entender lo que significa una "percepción", o una "molestia", que básicamente es el hecho de percibir mental o sensorialmente, o en el caso de la segunda palabra no es más que una desazón o incomodidad al realizar algún acto, en nuestro caso al recurrir a la administración pública como usuarios, en sentido estrictamente científico, se necesita hacer uso de un método conocido como "Verstehen" que es una acepción alemana que en realidad significa "Comprender", como lo indica Reyes (2009), y en cuanto a la metodología utilizada, destaca fundamentalmente el análisis fenomenológico que según Mucchielli (2001) tiene fases o momentos específicos: primero es la descripción del fenómeno, que no es más que la descripción casi ingenua de un determinado fenómeno cotidiano contando desde el punto de vista de quien lo vive, esto es, del usuario de la MDLO al momento de obtener los datos verbales; en segundo lugar, pasamos a la búsqueda de múltiples perspectivas, de los modos de enfocar el objeto y las intuiciones para asegurar que la versión dada se mantenga en su originalidad no es más que dar una lectura de estos datos; así pasamos a la tercera fase, que es la búsqueda de la esencia y la estructura del fenómeno, esencia en fenomenología significa buscar la consciencia del hecho que puede ser intuitiva hasta espiritual, dejando de lado los conocimientos, solo se agrupan los datos; así pasamos a la tercera fase que es la constitución de los significados, cuando comprendemos el fenómeno a la luz de los conocimientos y experiencias realizadas en otros lugares organizándolos; la siguiente fase es la suspensión de enjuiciamientos al sintetizar y resumir los datos para poder presentarlos como resultados; así llegamos a la última fase que es la interpretación del fenómeno, aquí el investigador, al final del proceso, debe tener la sensación de que ha entendido lo que el usuario ha vivido al momento de interactuar con los quehaceres administrativos de la MDLO, entonces ha identificado sus percepciones sus molestias, y comprende su sentir.

4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Conforme indica Valles (2002), las entrevistas a profundidad, no son más que encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, y son dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras estas entrevistas siguen el modelo de una conversación entre iguales, Respecto a la selección de informantes; no

importa el número de personas, lo que importa es que en cada caso podemos encontrar lo que realmente se busca.

El principal instrumento de la investigación, es el investigador cualitativo, entonces la observación participativa viene a ser la técnica primaria para adquirir información, pero lo más importante es realizar las entrevistas considerando que el tamaño mínimo de la muestra a tomar en esta forma sería un promedio de 3 a 6 casos.

5. RESULTADOS

Analizados los resultados, a partir de las preguntas norteadoras de investigación asumimos que éstas se absuelven en las entrevistas, si bien luego de codificarlas y procesarlas emergen categorías en cada una de ellas, y éstas son las que enriquecen la investigación, porque todos los entrevistados están involucrados en el mismo problema, el concepto que cada uno tiene, son sus percepciones y cada uno identifica sus molestias sobre los quehaceres administrativos de la MDLO, esta es su mirada, su mirada como usuario, así tenemos que :

- De la primera entrevista realizada al ex alcalde distrital, logramos establecer que el municipio está obligado a solucionar las necesidades básicas del Distrito, si bien incide que se trata de brindar servicios públicos de limpieza y construcción de pistas y veredas, en cuanto a la gestión administrativa, refiere que se debe incidir en el control interno y seguimiento de su personal, para el cual ya se ha implementado programas de digitalización y modernización de la gestión municipal, y su articulación, admite la importancia de atender al usuario en forma directa, pero admite también que la corrupción es uno de los problemas básicos y para evitarla se requiere implementar sistemas de control interno.
- Por su parte el primer usuario (segunda entrevista), desde su modesto entender expresa su molestia fundamentalmente en el factor “tiempo”, entendemos que se trata de un pequeño empresario cuya prioridad es atender rápido a sus clientes, pero más importante es dejarlos satisfechos con su servicio, cuestiona la gestión municipal por no atenderlo rápido, por hacerle perder tiempo, por generarle incomodidad al hacer colas, entonces sugiere que la municipalidad se debe modernizar ya, debe utilizar el internet, cree que eso “es factible”, pero percibe que es la municipalidad quien no tiene voluntad de mejorar, al decir que “no ponen esa fuerza de actualizar”, expresa su sentir con una expectativa de modernización de la gestión pública, para no perder tiempo, no hacer cola, pagar mediante internet, gestionar por correo todo eso significa brindarle facilidades al usuario para que quede contento del municipio, tal como el deja contentos a sus clientes a quienes atiende rápido, cuando visitamos a nuestro entrevistado a su taller pudimos ver que cuenta con varios asistentes y atiende a varios clientes, pero destaca su cordialidad y atención personalizada, y él sí sabe lo que es dejar contento y agradecido al cliente, por eso expresa que el municipio podría hacerlo también.
- En la tercera entrevista, encontramos a un usuario de sexo femenino, quien manifiesta su incomodidad, por la demora en la atención de sus gestiones, mortificada por la pérdida de tiempo, pero también indica que la municipalidad debería de ayudarse de la tecnología, para evitar la pérdida de tiempo, tiene una idea clara sobre el uso de las TIC’s, por haber realizado gestiones en el banco y en otra dependencia estatal, y no ha tenido problemas, también expresa su expectativa de que la modernidad, el uso de las TIC’s podrían evitar y superar los problemas advertidos y que la diferencia entre ser atendida en forma directa en ventanilla con el de gestionar virtualmente, en línea es evidente.
- La cuarta entrevista también realizada a un usuario de sexo femenino también expresa su molestia por la demora en ser atendida, percibe que no existe orden, hay mala atención, esto es, además de esperar ser atendida, tiene que soportar la

falta de criterio de los servidores públicos, su falta de preparación, y por mandarla al desvío, usa las TIC's en otras gestiones y destaca que es más cómodo y que de implementar su uso en la municipalidad podría solucionar en parte o toda la problemática presentada.

- La quinta entrevista realizada a un usuario cuya característica particular es que se ha desempeñado como dirigente vecinal, y como tal señala que para realizar gestiones en la municipalidad, hay que conocer al alcalde o a un regidor para facilitar o intermediar en sus gestiones, porque si no tiene "recomendación", se demorarían en atenderlo, manifiesta su incomodidad por hacerle perder tiempo, por la insensibilidad del servidor público, su falta de tino, su falta de preparación e idoneidad para el cargo, en cuanto al uso de las TIC's, señala que el anteriormente ya tenían servicio de internet, ahora no lo tienen, el portal de la municipalidad no está actualizado, es lento, pero cree su implementación "abaratara el costo permitiría una comunicación ágil rápida y por lo tanto un contribuyente que se sentiría acogido por su municipalidad."
- La sexta entrevista se realiza a un usuario de sexo masculino, quien esa persona con evidentes conocimientos sobre gestión pública, también expresa su molestia por la "pérdida de tiempo" al realizar gestiones en la MDLO, las consecuencias negativas del usuario al perder tiempo, a ello se agrega la evidente burocratización de la gestión pública, las vallas burocráticas y la falta de articulación de la gestión pública, también es usuario de la TIC's, considera que se debería implementar una plataforma de gobierno-electrónico sobre todo para agilizar los trámites administrativos.

6. DISCUSION

Por la naturaleza de nuestra investigación, y por su enfoque cualitativo, no tiene hipótesis, pero iniciamos con dos supuestos categóricos las mismas que se corroboran y se constituyen en categorías y son las siguientes:

- Que el uso de las TICs en la administración municipal y la implementación del e-gobierno en la MDLO pueden solucionar las necesidades básicas de sus usuarios, haciendo accesible confiable y transparente la gestión pública municipal, pero su implementación se debe realizar considerando la mirada del usuario, porque éste tiene sus percepciones que no necesariamente son las mismas que el ente administrador.
- Que en la actualidad, las TIC's no se utilizan debidamente en la gestión pública municipal, porque ni los funcionarios y servidores ediles, ni los usuarios conocen sus principales fundamentos y las bondades de un gobierno electrónico, porque no están debidamente capacitados, y porque la actual administración municipal no lo considera, un eje fundamental de desarrollo, consecuentemente, en la MDLO no existe un verdadero gobierno electrónico municipal.

Al integrar todas las versiones, podemos establecer a partir de los objetivos de la investigación lo siguiente:

- Que la MDLO, ya cuenta con algunos indicios de encontrarse en proceso de modernización de la gestión pública, tanto de la versión del ex alcalde, como de cada uno de los usuarios, está parcialmente modernizada, tiene un portal web que no está actualizado, no brinda servicios en línea, además de ello evidentemente no cuenta con personal debidamente calificado para su mantenimiento.
- Que el personal administrativo municipal no asume su rol como servidores públicos, por su falta de preparación, por su falta de criterio en atender al público, lo que conlleva al descontento del usuario. La calidad del servicio que recibe no es satisfactoria.

- El usuario de la MDLO, comúnmente se mortifica que la mala atención que recibe al realizar gestiones administrativas, y que más incide es por el factor “tiempo”, tiempo que implica el tener que esperar al realizar una gestión, tiempo que se pierde al constituirse a la sede municipal, tiempo que definitivamente tiene un valor económico, pues al constituirse a la MDLO, deja de trabajar, o deja de percibir un ingreso.
- Que todos los usuarios, tienen plena conciencia del uso de las TIC’s, en diversas actividades que desarrollan, negocios, transacciones, y gestiones ante otras dependencias públicas, saben que su uso implica facilidad, comodidad, y economizar costos, por lo que de implementarse su uso en la MDLO, se podrían solucionar los problemas advertidos.
- Que la implementación del gobierno electrónico también conocido como e-gobernment, no es solo una expectativa, sino es una realidad, que involucra no solo al Estado, sino también al usuario, cuyo sustento legal se encuentra debidamente articulado en nuestra normatividad, destaca el D.S. N° 081-2013-PCM (10JUN13), esta última norma legal, se precisa que los enfoques de gobierno electrónico pueden ser analizados tanto desde la mirada del ciudadano/usuario, como desde la mirada interna/institucional.

7. CONCLUSIONES

Que el usuario de la MDLO viene siendo maltratado por la gestión pública municipal, a quien se le hace esperar muchas veces innecesariamente en la atención de sus gestiones, existen vallas burocráticas innecesarias, lo que genera primero su incomodidad, luego fastidio o mortificación por la atención recibida, a ello se agrega la pérdida de tiempo que significa pérdida de oportunidades, desmedro económico que se agudiza con la falta de atención oportuna a sus peticiones y reclamos, generando en el usuario una percepción negativa respecto de los quehaceres administrativos y la gestión pública municipal.

Que no existe comunicación entre municipio y usuario, las disposiciones que adopta son internas no se difunden, no se escucha al usuario, no se permite su intervención a pesar de que la legislación municipal permite la participación ciudadana, y este concepto se puede desarrollar con mayor incidencia.

Que no se está utilizando adecuadamente las TIC’s en la gestión pública municipal, porque si bien cuenta con equipos de cómputo modernos y sistemas administrativos solo de uso interno, no integrados, un portal web de poca utilidad para el usuario, una red telemática, tendida en el Distrito que no se utiliza, entonces no existe un verdadero gobierno electrónico.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acuerdo Nacional (2014) disponible en:

http://acuerdonacional.pe/wp-content/uploads/2014/07/LibroV2014_1.pdf

Alvarez J., Jurgenson G. (2003) Como hacer Investigación Cualitativa. Fundamentos y metodología. (1° ed.). México: Paidós Educador pp. 80-99

Decreto Legislativo N° 1246 (10NOV16) que Aprueba diversas medidas de simplificación administrativa. Disponible en:

<http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-diversas-medidas-de-simplifi-decreto-legislativo-n-1246-1451932-2/>

D.S. N° 004-2013-PCM (09ENE13) se Aprueba la Política Nacional de Modernización de la gestión Pública. Disponible en:

<http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

- D.S. N° 081-2013-PCM (10JUN13) que Aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017. Disponible en:
<http://www.pcm.gob.pe/normaslegales/2013/DS-081-2013-PCM.pdf>
- Kotter, J. P. (1995). Leading change: Why transformation efforts fail.
Disponible en:
http://www.gsbcolorado.org/uploads/general/PreSessionReadingLeadingChange-John_Kotter.pdf
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). Revista de investigación en psicología, 9(1), 123-146.
Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2238247>
- Mucchielli, A. (2001) Diccionario de métodos cualitativos en ciencias humanas y sociales. (Edición española), Madrid, Editorial síntesis, pp. 128-133.
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI 2012 Noticias Destacadas: Jefe del ONGEI visita el Centro de Innovación y Emprendimiento de los Olivos (CIELO).
Disponible en:
http://www.ongei.gob.pe/noticias/ongei_noticias_detalle.asp?pk_id_entidad=1878&pk_id_noticia=329
- Plan Bicentenario disponible en:
http://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/PlanBicentenarioversionfinal.pdf
- Reyes R. (2009) Diccionario Crítico de Ciencias Sociales: Terminología científico-social. (1° ed.). España: Plaza y Valdez Universidad Complutense.
- Thompson F. (2008) Las tres caras de la Gestión Pública. (Gestión y políticas públicas-versión digital). Mexico: Paidós Educador.
Recuperado de la base de datos de la Revista Digital: www.scielo.org.mx
- Valles, M. (2002) Cuadernos Metodológicos: Entrevistas cualitativas . (1° Edición.). Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Waissbluth, M. (2008). Gestión del cambio en el sector público. *Comparative and General Pharmacology*.
Disponible en: http://www.logotec.cl/descargas/gestion_del_cambio.pdf

ANEXO 3: GUIA DE ENTREVISTA

TEMA: Percepciones - molestias de los quehaceres administrativos en la Municipalidad Distrital de Los Olivos: Una mirada desde el usuario.

ELABORACION DE LA ENTREVISTA

Presenta: Bach. Fredy H. Visurraga Agüero

Asesor: Dr. Miguel Angel Valdivia Pinto

FASES EN LA ELABORACION DE LA ENTREVISTA:

1.1.-OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA: Si bien el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC's), debería solucionar las necesidades y expectativas de los usuarios, haciendo la Gestión Pública Municipal de la Municipalidad Distrital de Los Olivos (MDLO) accesible, confiable y transparente, existen percepciones y molestias por lo que no existe un verdadero Gobierno Electrónico (e-goberment), y es necesario tener una mirada desde el usuario.

La presente entrevista tiene como objetivos:

- Identificar las necesidades de los conceptos claros sobre gestión pública municipal en el marco de las políticas de modernización del estado.
- Clasificar las necesidades de los conceptos claros sobre gestión pública municipal en el marco de las políticas de modernización del estado.
- Comparar el proceso de los quehaceres administrativos tradicionales y los realizados utilizando las TIC's, en la MDLO.
- Describir, y Comprender las percepciones y molestias de los usuarios de la MDLO, respecto de los quehaceres administrativos.
- Describir y Comprender los conceptos del derecho y administración pública sobre gestión pública municipal en el marco de las políticas de modernización del Estado
- Analizar las percepciones y molestias de los usuarios de la MDLO, respecto de los quehaceres administrativos.

1.2.-MUESTREO DE LAS PERSONAS A ENTREVISTAR: Básicamente el muestreo es selectivo, como lo indica Carlos Sandoval (Investigación Cualitativa, p.121), y porque necesitamos seleccionar actores en lugares y momentos determinados, abordar temas específicos, y como dijera Strauss y Corbin (Bases de la Investigación Cualitativa, pp.225-232), este debe ser abierto, in situ y discriminativo, para nuestra investigación requerimos realizar cuatro entrevistas: una a un Funcionario o Autoridad Municipal, otra a un servidor administrativo municipal, estas dos primeras son opcionales, porque solo nos van a servir como referencia, y unas cuatro entrevistas a usuarios de los servicios municipales, incidiendo que éstos últimos nos van a brindar sus auténticas percepciones y molestias sobre los quehaceres administrativos de la MDLO, específicamente sobre el proceso de modernización del Estado y la implementación del e-gobernment.

El tipo de Entrevista es la entrevista a profundidad, que según Miguel S.Valles, lo describe como una de las entrevistas cualitativas (Cuadernos Metodológicos N° 32: Entrevistas Cualitativas pp.15-16.), y por lo peculiar del caso, sería una no estandarizada, mejor aun como algunos autores lo denominan entrevista semiestructurada, acorde con estos tiempos.

TABLA N° 1: MUESTREO PARA SELECCIÓN DE ENTREVISTAS:

CUALIDAD/ MUESTRA	LUGAR	CANTIDAD DE ENTREVISTAS	ACTIVIDAD QUE DESARROLLA	INFORMACION QUE PUEDE BRINDAR
001	INMEDIACIONES DE LA MDLO	DOS A CUATRO	USUARIO DE LA MDLO	PERCEPCIONES Y MOLESTIAS
002	INTERIOR DE LA MDLO	UNO	AUTORIDAD O FUNCIONARIO DE LA MDLO	GESTION PUBLICA MUNICIPAL (OPCIONAL)
003	INTERIOR DE LA MDLO	UNO	SERVIDOR ADMINISTRATIVO DE LA MDLO	GESTION PUBLICA MUNICIPAL (OPCIONAL)

1.3.-PLANIFICACION DEL DESARROLLO DE LA ENTREVISTA: Estando a los presupuestos indicados en líneas precedentes, formulamos nuestra guía de entrevista de la siguiente manera:

ENTREVISTA N° 1:

PARA DOS (02 A 04) USUARIOS DE LA MDLO:

<p>AREA TEMATICA</p> <p><u>PRESENTACION:</u></p>	<p>ESTAMOS EN LAS INMEDIACIONES DE LA MDLO, DONDE EL PÚBLICO VIENE A REALIZAR DIVERSOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS, VAMOS A ENTREVISTAR A UN USUARIO (A), BUENOS DIAS:</p> <p>ESTOY REALIZANDO UNA INVESTIGACION SOBRE LA GESTION PUBLICA MUNICIPAL, LE GUSTARÍA DARNOS SU PARECER Y COLABORAR CON LA INVESTIGACION?</p>	<p>ANOTACIONES DEL INVESTIGADOR</p>
<p><u>DECLARACION DE CONFIDENCIALIDAD:</u></p>	<p>ME PERMITE REGISTRAR SUS DATOS PERSONALES (NOMBRE, DOMICILIO, ACTIVIDAD), ESTO ES SOLO PARA FINES ACADEMICOS.</p> <p>SI ES NEGATIVA: SE PUEDE REALIZAR UNA ENTREVISTA ANONIMA,</p> <p>UESTED RESIDE EN EL DISTRITO, Y DESDE HACE CUANTO TIEMPO?</p> <p>ENTONCES ES USTED USUARIO(A) DE LA MDLO, QUE NECESIDAD TIENE DE RECURRIR A LA MDLO Y ACCEDER A LOS SERVICIOS QUE BRINDA?</p>	
<p><u>PERCEPCIONES SOBRE LOS QUEHACERES ADMINISTRATIVOS:</u></p>	<p><u>PERCEPCIONES SOBRE LOS QUEHACERES ADMINISTRATIVOS:</u></p> <p>VEAMOS QUE SALE DE LA MDLO, DIGAME USTED HA REALIZADO ALGUN TRAMITE ADMINISTRATIVO?</p> <p>CUANTO TIEMPO HA TENIDO QUE ESPERAR, HA HECHO COLA?</p> <p>COMO PERCIBE USTED LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA MDLO?</p> <p>TIENE USTED IDEA EN QUE CONSISTEN LAS</p>	

	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS O MEJOR DICHO QUE HACERES ADMINISTRATIVOS DE LA MDLO?	
<u>MOLESTIAS DEL USUARIO:</u>	<u>MOLESTIAS DEL USUARIO:</u> QUE ES LO QUE LE MOLESTA AL HACER UN TRÁMITE ADMINISTRATIVO ANTE LA MDLO? PORQUE SIENDE USTED ESA MOLESTIA? USTED CREE QUE LA MDLO ESTA MODERNIZADA?	
<u>MODERNIDAD Y NUEVA GESTIÓN PÚBLICA:</u>	<u>AHORA HABLEMOS DE LA MODERNIDAD:</u> USTED USA DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS PARA COMUNICACIONES COMO UN TELEFONO INTELIGENTE, Y EL INTERNET? DE SER POSIBLE DIGAMEN CUALES. HACE CUANTO USA EL INTERNET? PARA QUE LA USA? HA REALIZADO ALGUN TRAMITE ADMINISTRATIVO, COMPRAS O PAGOS VIA INTERNET? SABIA USTED QUE CON LAS MODERNAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES PODRIAN SOLUCIONAR ALGUNOS PROBLEMAS INDICADOS AL INICIO DE ESTA ENTREVISTA? CREE USTED QUE ESO ES SEGURO Y CONFIABLE? USTED CREE QUE MODERNIZANDO LA MDLO SOLUCIONARIA ESE PROBLEMA? NOS PODRIA DECIR CUAL ES LA DIFERENCIA EN REALIZAR UNA GESTION ADMINISTRATIVA EN FORMA PERSONAL EN LA MDLO, CON REALIZARLA VIRTUALMENTE DESDE SU DOMICILIO O DONDE SE ENCUENTRE?	

Los Olivos, 22 de octubre del 2,016.

ENTREVISTA N° 2:

PARA UN (01) SERVIDOR ADMINISTRATIVO MUNICIPAL: (OPCIONAL)

AREA TEMATICA	PREGUNTA: ES NECESARIO CONTAR CON SU AUTORIZACION PARA ENTREVISTARLO Y OBSERVAR SU CONFIDENCIALIDAD SI ASI LO PREFERE, ME PODRIA BRINDAR SUS DATOS GENERALES?	ANOTACIONES DEL INVESTIGADOR
CONOCIMIENTO DEL CARGO Y DE LA GESTION PUBLICA MUNICIPAL	<p>Cuál es el cargo que desempeña actualmente y cuáles son sus principales funciones?</p> <p>Que otros cargos o funciones ha desempeñado en la MDLO?</p> <p>Como llego al cargo que desempeña actualmente?</p> <p>Ha recibido capacitación del Estado para desempeñar sus funciones?</p> <p>Y Usted se ha capacitado por su cuenta?</p> <p>Cuantos años tiene en la en Gestión Pública?</p>	
MODERNIDAD Y NUEVA GESTION PUBLICA MUNICIPAL	<p>1.- ¿Cuál es su concepto de quehaceres administrativos?</p> <p>2.- ¿Que sabe usted sobre la nueva corriente de modernización de la Gestión Pública?</p> <p>3.- Cual es la influencia de las TIC's en la Gestión Pública?</p>	
PERCEPCIONES -MOLESTIAS DE LOS USUARIOS DE LA MDLO	<p>4.- ¿Qué significa para Usted un usuario de la MDLO?</p> <p>5.- ¿Porque cree que los usuarios muestran indiferencia e insatisfacción respecto de los quehaceres administrativos de la MDLO?</p>	
CRISIS DE LA GESTION PUBLICA MUNICIPAL	<p>6.- Conceptualice como era la Gestión Pública antes de esta corriente de modernidad.</p> <p>7.- ¿Qué es la crisis de la gestión pública?</p> <p>8.- ¿Cuál es la diferencia de atender un usuario en forma directa y de que estos lo hagan por intermedio</p>	

	de las TIC's? 9.- Para usted como debería ser un verdadero e-goberment?	
REFLEXIONES FINALES	10.- ¿Cree usted que exista necesidad de tener conceptos claros sobre las verdaderas necesidades y la insatisfacción de los usuarios de la MDLO? 11.- Se puede implementar un verdadero e-goberment?	

Los Olivos, 22 de octubre del 2,016.

ENTREVISTA N° 3:

PARA UN (01) FUNCIONARIO O AUTORIDAD MUNICIPAL:

AREA TEMATICA	PREGUNTA: ES NECESARIO CONTAR CON SU AUTORIZACION PARA ENTREVISTARLO Y OBSERVAR SU CONFIDENCIALIDAD SI ASI LO PREFERE, ME PODRIA BRINDAR SUS DATOS GENERALES?	ANOTACIONES DEL INVESTIGADOR
CONOCIMIENTO DEL CARGO Y DE LA GESTION PUBLICA MUNICIPAL	Cuál es el cargo que desempeña actualmente y cuáles son sus principales funciones? Que otros cargos o funciones ha desempeñado en la MDLO? Como llego al cargo que desempeña actualmente? Ha recibido capacitación del Estado para desempeñar sus funciones? Y Usted se ha capacitado por su cuenta? Cuántos años tiene en la en Gestión Pública?	
MODERNIDAD Y NUEVA GESTION PUBLICA MUNICIPAL	1.- ¿Cuál es su concepto de quehaceres administrativos? 2.- ¿Que sabe usted sobre la nueva corriente de modernización de la Gestión Pública? 3.- Cual es la influencia de las TIC's en la Gestión Pública?	

PERCEPCIONES -MOLESTIAS DE LOS USUARIOS DE LA MDLO	4.- ¿Qué significa para Usted un usuario de la MDLO? 5.- ¿Porque cree que los usuarios muestran indiferencia e insatisfacción respecto de los quehaceres administrativos de la MDLO?	
CRISIS DE LA GESTION PUBLICA MUNICIPAL	6.- Conceptualice como era la Gestión Pública antes de esta corriente de modernidad. 7.- ¿Qué es la crisis de la gestión pública? 8.- ¿Cuál es la diferencia de atender un usuario en forma directa y de que estos lo hagan por intermedio de las TIC"s? 9.- Para usted como debería ser un verdadero e-goberment?	
REFLEXIONES FINALES	10.- ¿Cree usted que exista necesidad de tener conceptos claros sobre las verdaderas necesidades y la insatisfacción de los usuarios de la MDLO? 11.- Se puede implementar un verdadero e-goberment?	

Los Olivos, 22 de octubre del 2,016.

BIBLIOGRAFIA

- Alvarez J., Jurgenson G. (2003) Como hacer Investigación Cualitativa. Fundamentos y metodología. (1° ed.). México: Paidós Educador pp. 80-99
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). Revista de investigación en psicología, 9(1), 123-146.

Sandoval C. Carlos A., (2002) Investigación cualitativa.(Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES, Bogotá, Colombia pp. 121

Strauss A., Corbin J., (2002) Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada, (1° ed.(en español)) Colombia: Universidad de Antioquia pp. 9-24.

Valles, M., (2002) Cuadernos Metodológicos: Entrevistas cualitativas . (1° Edición.). Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

Valles, M., (1999) Técnica cualitativas de investigación social: Reflexión metodológica y práctica profesional . (1° reimpresión.). Madrid: Ed.Sintesis

ANEXO 4: CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTA**

Los Olivos,..... de del 2016.

Yo,....., identificado(a) con DNI N° de ocupación:, vecino(a) del Distrito de Los Olivos, por voluntad propia, **DOY MI CONSENTIMIENTO** para la participación en una entrevista semi- estructurada, en una Investigación Cualitativa que viene realizando el Estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, Bach. **FREDY HONORIO VISURRAGA AGÜERO**, quien viene desarrollando el Tema: **“PERCEPCIONES – MOLESTIAS EN LOS QUEHACERES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS: UNA MIRADA DESDE EL USUARIO”**, manifiesto que recibí una explicación clara y completa del objeto del proceso de entrevista y el propósito de su realización, también recibí información sobre la grabación de audio y/o filmación, y la forma en que se utilizarán los datos y sus resultados, así mismo, se me ha informado que la finalidad de la entrevista es estrictamente académica, por lo que doy mi consentimiento para que los resultados sean conocidos por parte del suscrito y la Universidad Cesar Vallejo. Hago constar que he leído y entendido en su totalidad este documento, por lo que en constancia firmo y acepto su contenido.

FIRMA DEL PARTICIPANTE

Se deja constancia que La información contenida en este documento, será para el uso exclusivo del investigador y de la Escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” quienes serán responsables por su custodia y conservación en razón de que podría contener información de carácter confidencial o privilegiada. Esta información no podrá ser reproducida total o parcialmente, sin la debida autorización y cita de la fuente.

ANEXO 5: TESTIMONIOS FOTOGRÁFICOS

La recopilación de testimonios gráficos nos permiten identificar las percepciones y molestias de los usuarios de la **MDLO** respecto de los quehaceres administrativos:



Fotografía 01: Usuarios de la **MDLO**, formando largas colas en el frontis de la Municipalidad un día útil del mes de febrero del 2016, todos se disponían a tramitar el pago de arbitrios municipales por Impuesto Predial, se puede evidenciar la incomodidad de estas personas, quienes se encuentran resignadas a esperar expuestas al brillo solar, porque no tenían otra opción para cumplir con sus obligaciones.



Fotografía 02: Usuarios de la **MDLO**, formando largas colas en el frontis de la Municipalidad un día útil del mes de febrero del 2016, todos se disponían a tramitar el pago de arbitrios municipales por Impuesto Predial, en esta toma se verifica que los usuarios pugnan por ingresar al Palacio Municipal, quienes se encuentran mortificados por la atención lenta e ineficiente.



Fotografía 03: Entrevistando al Usuario Víctor Varillas Romero, luego de conversar en las inmediaciones de de la **MDLO**, nos constiuimos a su taller de mecánica, donde verificamos que se puede atender rapido y dejar satisfechos a sus clientes, no le gusta “perder tiempo”.



Fotografía N° 04: Entrevistando al ExAlcalde de la **MDLO**, Felipe Castillo Alfaro, nos demostró ser un apasionado de la gestión pública municipal, y no tuvo reparos en compartir sus experiencias.



Fotografía N° 05: Buzon de una de las calles del Distrito de los Olivos, que prueba que se ha instalado una red telemática, esto es, una red de fibra óptica instalado por la **MDLO** el año 2008 gestión del exAlcalde Felipe Castillo Alfaro, nos prueba que en el Distrito existen bases para implementar una plataforma de Gobierno Electrónico.