



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la región San Martín, 2018”

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

AUTORA:

Br. María Elena Vásquez Vásquez

ASESOR:

Dr. José Manuel Delgado Bardales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO - PERÚ

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad de Tarapoto; a los ocho días del mes de agosto del año dos mil dieciocho, siendo las 8:20 am, en mérito de la **Resolución Directoral Académico N°269-2018/DPG-UCV-FT**.

Se procedió a recibir la Sustentación de la Tesis Titulada "**Eficacia de los Portales de Transparencia en dos Municipalidades Provinciales de la Región San Martín, 2018**", MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA PROMOCIÓN 2017-01 TARAPOTO; presentado por la bachiller **Vásquez Vásquez Maria Elena**, ante el Jurado evaluador conformado por los siguientes Docentes:

Presidente	: Dr. Gustavo Ramirez García
Secretario	: Dra. Yoni Meni Rodríguez Espejo
Vocal	: Dr. José Manuel Delgado Bardales

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas formuladas por los miembros del Jurado, se tomo la decisión de Aprobada por Unanimidad la Sustentación de la Tesis. Siendo las 9:20 am se dio por concluido el presente acto firmado:


PRESIDENTE
Dr. Gustavo Ramirez Garcia


SECRETARIO
Dra. Yoni Meni Rodriguez Espejo


VOCAL
Dr. José Manuel Delgado Bardales

Dedicatoria

A mi madre Lily y mi padre Edilberto, sin cuyo esfuerzo y sacrificio hubiese sido imposible convertirme en profesional.

A mi esposo Francisco Horacio y a mi hija Arween Gabriela, que fueron los que cada día con su amor incondicional, me dieron el impulso para culminar este periodo de estudios. También a mi Hermana Elsa.

A todas las personas que han contribuido a diario para lograr mi superación personal y profesional.

María Elena

Agradecimientos

A Dios, que cada día y en todo acontecimiento de mi vida, lo siento presente, guiando mis pasos

A mi amado esposo Francisco e hija Arween Gabriela, por su paciencia, fortaleza y apoyo en los momentos más necesarios.

A mi asesor metodológico Dr. José Manuel Delgado Bardales por su dedicación y paciencia, a mis colegas y amigos de estudios para la mejora y culminación de esta investigación.

La Autora

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **MARÍA ELENA VÁSQUEZ VÁSQUEZ**, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 42189022, con la tesis titulada **“Eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la región San Martín, 2018”**.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
- 5) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 01 de agosto de 2018.



Br. María Elena Vásquez Vásquez
DNI 42189022

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “**Eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la región San Martín, 2018**”, la cual busca establecer diferencias en la eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades de la región San Martín. El desarrollo de la presente investigación consta de seis capítulos; los cuales se desarrollan a continuación.

I. INTRODUCCIÓN: Se presenta un breve recuento de la realidad problemática, los estudios previos relacionados a las variables de estudio, tanto en el ámbito internacional, nacional, regional y local; así mismo el marco referencial relacionado al tema en estudio, el planteamiento y formulación del problema, la justificación, hipótesis y objetivos.

II. MÉTODO: Está relacionado a la metodología, la misma que incluye el tipo de estudio, diseño de investigación, las variables y operacionalización de las variables; la población y muestra; la técnica e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

III. RESULTADOS: Se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos con su respectivo análisis y el procesamiento estadístico que nos permitió concluir el nivel de asociación entre ambas variables.

IV. DISCUSIÓN: Se presenta la discusión de los resultados obtenidos contrastando con el marco teórico y los estudios previos de las variables en estudio.

V. CONCLUSIÓN: Se consideran las conclusiones, las mismas que fueron formuladas en estricta coherencia con los objetivos e hipótesis de investigación.

VI. RECOMENDACIÓN: Se sugieren las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones planteadas.

VI. REFERENCIAS: Se consigna todos los autores de la investigación.

La Autora.

Índice

Página de Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del problema.....	31
1.5. Justificación del estudio.....	31
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos.....	33
II. MÉTODO	34
2.1 Tipo de investigación.....	34
2.2 Diseño de investigación	34
2.2 Variables, operacionalización.....	35
2.3 Población y muestra.....	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	38
2.5 Métodos de análisis de datos.....	39
2.6 Aspectos éticos.....	40
III.RESULTADOS	41
IV.DISCUSIÓN.....	52
V. CONCLUSIONES.....	56
VI.RECOMENDACIONES	57

VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	61

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Índice de confiabilidad

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Formulario de autorización para la Publicación Electrónica de la tesis

Informe de originalidad

Acta de aprobación de originalidad

Autorización de la versión final del trabajo de investigación

Acta de aprobación de tesis

Índice de tablas

Tabla de frecuencias y porcentajes (%) MPM.....	41
Tabla de frecuencias y porcentajes (%) dimensión “contenido” MPM.....	42
Tabla de frecuencias y porcentajes (%) dimensión “navegación” MPM.....	43
Tabla de frecuencias y porcentajes (%) dimensión “interactividad y comunicación” MPM	44
Tabla de frecuencias y porcentajes (%) MPR.....	45
Tabla de frecuencias y porcentajes (%) dimensión “interactividad y comunicación”MPR	46
Tabla de frecuencias y porcentajes (%) dimensión “navegación” MPR.....	47
Tabla de frecuencias y porcentajes (%) dimensión “contenido” MPR.....	48
Comparación entre M.P. Moyobamba y M.P. Rioja por dimensiones.....	49
Prueba Z.....	51

Índice de gráficos

	Pág.
Eficacia del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Moyobamba (%).....	41
Eficacia del portal de transparencia en la dimensión “contenido” (%) MPM.....	42
Eficacia del portal de transparencia en la dimensión “navegación” (%) MPM.....	43
Eficacia del portal de transparencia en la dimensión “interactividad y comunicación” (%) MPM	44
Eficacia del portal de transparencia Municipalidad Provincial de Rioja (%).....	45
Eficacia del portal de transparencia en la dimensión interactividad y comunicación (%) MPR.....	46
Eficacia del portal de transparencia en la dimensión “navegación” (%) MPR.....	47
Eficacia del portal de transparencia en la dimensión “contenido” (%) MPR.....	48
Campana de Gauss.....	52

RESUMEN

La investigación “Eficacia de los portales de transparencia en dos Municipalidades provinciales de la región San Martín, 2018”, tuvo como objetivo establecer las diferencias en la eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades. El estudio fue descriptivo comparativo y tuvo una muestra de 50 usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba y 50 usuarios de la Municipalidad Provincial de Rioja. Los resultados más importantes fueron que existen diferencias en la eficacia publicitaria entre las municipalidades en estudio, en el 2018, en las dimensiones de “interactividad y comunicación” y “navegación” destacando en mejor posición la Municipalidad Provincial de Moyobamba. La conclusión principal fue que el estadístico z tuvo un resultado de 7.16 y que es menor a 1.96. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existen diferencias entre las variables en estudio y son significativas.

Palabras clave: eficacia, portal, transparencia

ABSTRACT

The objective of the research “ Efficiency in the transparent portals in two Provincial Municipalities of San Martin region, 2018” was to establish the differences in the effectiveness of the transparency portals in two municipalities. The study was comparative descriptive and had a sample of 50 users of the Provincial Municipality of Moyobamba and 50 users of the Provincial Municipality of Rioja. The most important results were that there are differences in the advertising effectiveness between the municipalities under study, in 2018, in the dimensions of "interactivity and communication" and "navigation", highlighting in a better position the Provincial Municipality of Moyobamba. The main conclusion was that the z statistic had a result of 7.16 and that it is less than 1.96. In this sense, the null hypothesis is rejected and it is accepted that there are differences between the variables under study and they are significant.

Keywords: efficiency, portal, transparency

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional, la promoción del gobierno electrónico desde la ONU y CEPAL viene influenciando a la gestión pública latinoamericana en un esfuerzo porque alcaldes y autoridades municipales orienten recursos para implementar tecnologías de la información y comunicación que hagan más fácil el acceso a los servicios públicos. Esto permite soluciones costo efectivas a fin de que los ciudadanos puedan acceder de manera rápida y confiable a un servicio público. Esto es mucho más importante cuando se trata del acceso a información pública, puesto que la forma más moderna de cómo los gobiernos locales pueden transparentar su información para un mejor control ciudadano son los portales de transparencia (CEPAL, 2010, p.234)

A nivel nacional, en el Perú, se ha decretado la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, donde se señala la importancia de implementar medidas de transparencia frente a la lucha contra la corrupción, destacando el manejo de los Portales de Transparencia en todas las entidades públicas para propalar información. De manera que el usuario acceda a la información, sin la necesidad de solicitar por medios físicos la información requerida. Asimismo, la PCM (2017) aprobó la directiva N°001-2017-PCM/SGP que indica los pasos y procesos normativos para la implementación del portal de transparencia estándar, en entidades de administración pública en nuestro país.

En las municipalidades provinciales de la región San Martín, la principal dificultad se centra en la demora de entrega de los documentos de gestión pública por parte de las diversas oficinas y áreas dentro del municipio que de acuerdo con ley deben estar a disposición de la ciudadanía en el portal de Transparencia. Cabe resaltar que el portal de transparencia se actualiza de acuerdo con la información y rubro en su contenido: la información presupuestal debería ser actualizada cada 15 días y la información sobre normas públicas debería actualizarse diariamente.

En este contexto, se ha evidenciado que existen limitaciones respecto al acceso a información pública desde el portal de transparencia de los gobiernos locales, puesto que la información es solicitada de manera personal y en físico con las demoras y trabas burocráticas que ello conlleva, es por ello que se considera pertinente evaluar la forma en que se viene administrando el portal de transparencia desde las municipalidades provinciales, sobre todo en un contexto nacional en donde se ha planteado una lucha frontal contra la corrupción. Para la investigación se tomó a las municipalidades provinciales de Rioja y Moyobamba.

1.2. Trabajos previos

1.2.1 A nivel internacional

Maciel, P. (2008), en la tesis denominada “*Análisis de la eficacia de los sitios web universitarios argentinos*”-Argentina, tuvo como objetivo determinar la eficacia de los portales web de universidades públicas en Argentina para establecer si se estaba cumpliendo con los objetivos de contar con estas herramientas. La investigación de tipo descriptiva analizó una muestra de 30 sitios web, utilizando la técnica de la observación con una lista de cotejo. Los resultados de la investigación indican que el acceso se convierte en una herramienta para la mitigación de brechas digitales, igualando diferencias de posibles conexiones entre grandes ciudades y pueblos pequeños. La conclusión principal fue que el 53% de los sitios web estaban subutilizados y no cumplían adecuadamente con los protocolos y objetivos para los que habían sido creados. (p.17)

Martín, R. (2010), en la investigación a nivel de tesis titulada “*La comunicación web del tercer sector. Análisis estructural de los sitios web de las ONGD calificadas por la agencia española de cooperación internacional para el desarrollo*”, el objetivo de la investigación fue realizar un análisis estructural de los sitios web de las ONGD y evaluar el nivel de utilidad en relación con los usuarios. Se utilizó una muestra de 50 páginas web, el diseño fue descriptivo correlacional, y la técnica utilizada fue la encuesta. Los principales resultados fueron que el diseño de las páginas web de las

organizaciones no gubernamentales y por extensión, las webs de cualquier otro tipo de entidad deben ser sencillas, con la adecuación de los servicios de las páginas a la capacidad de gestión por parte de la Organización No Gubernamental, la actualización constante, el uso de herramientas de análisis web, el conocimiento de los usuarios y la concreción de los contenidos en función de ellos. La investigación concluye que la transparencia para las organizaciones no gubernamentales supone un valor fundamental ya que sin ella difícilmente pueden generar confianza y por tanto compromiso. (p.32)

Urizar, A. (2007), en la tesis denominada “*Indicadores de Acceso a la Información Pública en Guatemala*”, tuvo como objetivo analizar los indicadores de acceso a la información pública y determinar su pertinencia, eficacia, eficiencia y calidad para medir la variable en estudio en sus diversas dimensiones. Utilizó una muestra de 20 instituciones públicas. La investigación fue de tipo descriptivo comparativo y se utilizó la técnica de la encuesta. Los resultados más saltantes fueron que a pesar de la buena calificación del marco legal general, la mitad de los indicadores específicos por institución se encuentran por debajo de la media, salvo los casos del Organismo Ejecutivo (0,80) y de las Municipalidades (0,67); la conclusión fue de que sigue existiendo una amplia brecha entre la legislación específica vigente sobre acceso a la información entre los grupos de instituciones que conforman el Estado de Guatemala, lo que justifica la necesidad de una ley de observancia general y nacional en la materia. (p. 54).

1.2.2 A nivel nacional

Ccoyllo, J. (2010), en la investigación titulada “*Quinta evaluación de portales de transparencia en los gobiernos regionales*” Perú, tuvo como objetivo evaluar la eficacia de los portales de transparencia de los gobiernos regionales en Perú. La muestra fue de 25 portales web de gobiernos regionales, investigación de tipo descriptivo, utilizó la técnica de observación con una lista de verificación. Los resultados fueron que la percepción de las autoridades regionales respecto a la implementación de un adecuado portal, coadyuva a la población a tener seguridad de

una gestión transparente. La constitución de una sólida organización posibilita la adquisición de información confiable en menor tiempo. En el contexto se han generado estrategias para que los funcionarios coordinen las actividades necesarias para proveer de información al encargado de la administración del portal, en ocasiones se han creado normas para la entidad a través ordenanzas regionales. La responsabilidad de los funcionarios encargados de la administración del portal para cumplimiento destacado de sus competencias, lo cual implicó un proceso de aprendizaje generado por iniciativas personales y no del estado. En conclusión, el trabajo conjunto, la interacción entre funcionarios responsables de la administración del portal y las organizaciones de base, quienes velan por el cumplimiento efectivo de las normas, tal es el caso de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (p.122)

Defensoría del Pueblo (2009), en el estudio especializado denominado “*El derecho de acceso a la información pública*”, tuvo como objetivo evaluar el marco normativo vigente relacionado al derecho de acceso a la información pública en Perú. La investigación de tipo descriptivo, con uso de técnicas como el análisis documental, se concluyó que la característica de un estado democrático es la transparencia de sus actos, manifestada en la difusión de los procesos de gestión materia pública, lo cual conlleva a que las entidades estatales informen a la ciudadanía y a todo aquel interesado en acceder a la información de carácter público, otro modo de contrarrestar los actos de corrupción es evitar “el secretismo” y promover la “cultura de transparencia”. Por la que, la ciudadanía debe acceder sin restricción alguna a toda información relacionada con los procesos de gestión de pública, del mismo modo, se debe reconocer que el ciudadano tiene todo derecho de solicitar y recibir información que se encuentre en su poder. (p. 145)

Quiroz, R. (2008), en su investigación denominada “*El acceso a la información pública: Evaluación de la organización y los contenidos de las páginas Web de las entidades del Estado Peruano*”, tuvo como objetivo evaluar los contenidos de las páginas web de las instituciones públicas, investigación de tipo descriptiva, tuvo una población de 25 gobiernos regionales. Los resultados de la investigación muestran que

información a la que Gobiernos Regionales se encuentran sometidas a incluir en sus Portales por Ley de Transparencia es desactualizada, porque no existe información completa en los sistemas de información pública, además son desactualizadas e inoportunas, lo que limita el derecho al acceso a la información de la ciudadanía en aras de la transparencia de las instituciones estatales. La investigación concluyó que los Gobiernos Regionales no cuentan con un estándar de diseño de sus Portales de Transparencia, de manera que existe diversidad de diseños los mismos que son susceptibles de producir confusión en personas con poco dominio de uso de la Internet. Respecto a la difusión de remuneraciones, un alto porcentaje de los Gobiernos Regionales no cumplen conforme a ley, las informaciones contenidas en los portales son genéricas, poco confiables, dificultan y confunden a la población el monto económico percibido los funcionarios y trabajadores. En cuanto a la adquisición de bienes y servicios, la información se encuentra desactualizada, poco confusa e imprecisa, en casos extremos no se muestra la información, impidiendo el derecho que tiene la población de acceder a la información que sea de su interés o en su defecto a participar en los concursos públicos. Por último, en su gran mayoría, los Gobiernos Regionales carecen de servicios de profesionales especializados en información y comunicación, los mismos que se encargan de organizar y difundir la información por medio de los sistemas de transparencia de las entidades estatales consultados y encontrados en la internet. (p.178)

Quijada, C. (2014), en la tesis *“Mejora de la transparencia y acceso a la información mediante la implementación de un portal web en la UGEL - JUNIN”*, tuvo como objetivo establecer la influencia entre la mejora en la transparencia y el acceso a la información. Investigación de tipo descriptivo aplicativo, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, se definió una muestra de 368 usuarios. Los resultados reflejan el acrecentamiento de los índices de transparencia y acceso a la información a través de la implementación del portal web en la UGEL- Junín, el mismo que permitió el acceso a la información de calidad. La conclusión principal fue que el 86% de encuestados manifestaron observar una mejora en el acceso a la

información principalmente en las dimensiones relacionadas al ahorro de tiempo. (p. 71)

1.2.3 A nivel regional

Torrejón, A. (2016) en la tesis denominada “*Acceso a la Información Pública y Satisfacción del Usuario en el Gobierno Regional de San Martín, Sede Central, Moyobamba, 2016*”, tuvo como objetivo establecer la relación entre el acceso a la información pública y la satisfacción de los usuarios en el Gobierno Regional de San Martín, sede Moyobamba. La investigación fue de tipo descriptivo- correlacional, se desarrolló sobre una muestra de 55 usuarios que acceden a la información pública del Gobierno Regional de San Martín, Sede Central durante el año 2015. Los resultados que se destacan evidencian la necesidad de mejorar los procesos de acceso a la información pública sin embargo también se evidencian mejoras importantes a partir de la implementación del software SISGEDO. La investigación concluyó que: Los resultados de la investigación es la evaluación del proceso de Acceso a la Información Pública en el Gobierno Regional de San Martín, sede central Moyobamba. Donde el 48% de encuestados evalúan el proceso como bueno, el 47% como regular y el 5% como malo. En referencia a los niveles de satisfacción del usuario que accede a información pública en el Gobierno Regional de San Martín, sede central Moyobamba. El 51% evalúa este proceso como bajo, el 27% como alto y el 22% como medio. (p. 65)

Reátegui, B. (2006) en la tesis “*Determinación de la eficiencia del sistema integrado de administración financiera SIAF en la municipalidad distrital de San Martín de Alao, provincia de El Dorado, 2006*”, tuvo como objetivo determinar la influencia de la implementación del SIAF en la gestión presupuestal. La investigación fue de tipo descriptivo, la muestra estuvo constituida por 12 funcionarios públicos vinculados a las áreas de presupuesto, abastecimiento y tesorería. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado y estandarizado. Los resultados más saltantes fueron que se destaca la importancia de contar en zonas alejadas de tecnologías de información y comunicación y que se avance en la implementación del

gobierno electrónico. Esto no sólo facilita el trabajo administrativo sino permite que la información financiera esta ordenada y disponible en tiempo real para actualizar el portal de transparencia de la municipalidad lo que permite el acceso a la información pública por parte de la ciudadanía (p. 74).

1.3. Teorías relacionadas al tema

La transparencia como principio que orienta la gestión pública

Sin duda, entre las principales manifestaciones de la transparencia, está el derecho al acceder a la toda información de interés público, en su etapa individual o colectiva, permite consolidar el principio fundamental de transparencia. La fase colectiva, posibilita tener acceso a la información pública como derecho del ciudadano, esto quiere decir que podemos solicitar información de nuestro interés, además las entidades responsables deben poner a disposición de la ciudadanía la información en forma permanente, haciendo uso de todos los métodos posibles, aun siendo la información pública los funcionarios tienen el deber de informar de sus acciones y fundamentalmente, de los resultados y logros obtenidos en el periodo de desarrollo de sus funciones en favor de la ciudadanía. (PCM, 2014: p. 12)

El acceso a la información como derecho ciudadano se encuentra vinculado fundamentalmente por la responsabilidad que asigna y orienta al Estado Constitucional y Social de Derecho. El compromiso del estado no se reduce a las reparaciones y resarcimientos a las que el estado se ve obligado, ante cualquier forma de incumplimiento de sus obligaciones. En lo que respecta a la transparencia, existe principio de responsabilidad que se consolida si los funcionarios desarrollan gestiones sensatas y loables ante los ciudadanos, a quienes terminan rindiendo cuentas. (PCM, 2014: p. 12)

De acuerdo con la normatividad vigente (Decreto Supremo N° 063-2010-PCM y la Resolución Ministerial N° 252-2013-PCM) cada entidad pública, implementó el “Portal de Transparencia Estándar” en su sitio web, con soporte técnico del área de informática o quien haga sus veces.

El Portal de Transparencia estándar es considerado una herramienta de información completa, confiable y renovada de temas vinculados a la gestión pública. Permite buscar y acceder de manera simplificada a la información contenidas en las webs de las entidades públicas, transformándola en una magnífica fuente de información, integral y estandarizada, tiene por finalidad transparentar la gestión pública.

De igual manera, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública es la que regulariza las disposiciones y busca la promoción de transparencia en la administración pública, por ello, el estado no solo brinda información a ciudadanos que la soliciten, sino que también debe implementar sistemas de acceso de información de libre disponibilidad a la colectividad, según esta la requiera para ejercer el derecho de vigilancia que le corresponde.

En ese contexto, la norma exige a las entidades de la Administración Pública cumplir con obligaciones, entre las cuales se mencionan:

- El nombramiento de un funcionario responsable de dar información según (artículo 3° del TUO de la Ley N° 27806);
- Las entidades públicas deben difundir mediante los Portales de Transparencia, información general, ordenanzas, mandatos y comunicados difundidos, mecanismos, organigramas, adquisiciones de bienes y servicios, presupuestos, pagos y beneficios de trabajadores, actividades oficiales y otras (artículo 5° del TUO de la Ley N° 27806);
- Se prohíbe la eliminación de información que tenga la entidad (artículo 21° del TUO de la Ley N° 27806);
- La Presidencia del Consejo de Ministros tiene el deber de enviar un informe anual al Congreso de la República informando sobre las solicitudes atendidas y no atendidas por entidades que ejercen la función pública. (Artículo 22° del TUO de la Ley N° 27806);
- Publicar trimestralmente información referente a inversiones públicas y remitirla obligatoriamente al Ministerio de Economía y Finanzas para la inclusión en su portal de internet (artículo 25° del TUO de la Ley N° 27806).

De esta manera, de acuerdo con lo establecido en la ley, el Estado tiene la obligación de adoptar medidas básicas que promuevan la transparencia.

La eficacia de páginas o portales Web

De acuerdo con Maciel, P. (2008), que recoge y precisa lo propuesto por el gobierno español, *“un sitio eficaz es aquel que consigue proporcionar la información y los servicios que necesita el público objetivo y puede evolucionar en función de la demanda de esta audiencia. Los usuarios deben poder acceder a los servicios principales del mismo de la forma más sencilla e inmediata. El sitio debe proporcionar un acceso sencillo y universal a todos sus contenidos y servicios. Para ello, debería estar regido por los principios y las normas fundamentales de la usabilidad y la accesibilidad.”* (p. 125)

Alonso, J. (2008), considera que el sentido de la eficacia de un sitio web viene establecido en gran medida por la detección del volumen y forma en que se manifiestan las necesidades de los usuarios que lo visitan. Según Díaz, Martín-Consuegra y Esteban (2008), que recogen los postulados de Laplanidou y Vogt (2006), cuando se habla de eficacia en la web hay dos parámetros fundamentales: el contenido y la navegación. El contenido de una web es la cantidad diversa de información que ofrece, aunque otros autores, que también recogen Díaz, Martín-Consuegra y Esteban, traspasan límites y hablan de pautas como la extensión, la meticulosidad, la exactitud, detalle y la actualización de la información (Ghose y Dou, 1998) o la preponderancia, intensidad, holgura y oportunidad de la información (Argaqaal y Venkatesh, 2002).

Para Correa, R. (2009) las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se desarrollan a un ritmo acelerado, caracterizándose por el gran impacto que ha venido desarrollándose de generación tras generación, su avance viene impulsando el progreso de una sociedad nueva, inspirada en la información y conocimiento. Por lo que exige su uso y aplicación imprescindible en las entidades públicas, ofreciendo mejoras en su calidad de servicios para obtener la ansiada satisfacción de la población. (p.35)

En estos tiempos los gobiernos de turno, coadyuvan a intensificar vínculos con la comunidad, dándole protagonismo en actividades desarrolladas a favor de nuestro país. Del mismo modo que la tecnología, los actuales Gobiernos necesitan estar en una permanente actualización tecnológica y digital, ello permitirá, tener continua ventaja para la entidad y comunicación ofrecida por el Internet para dar servicios públicos. Finalmente, estas entidades deben conseguir la confianza de los ciudadanos brindándoles un buen acceso a la información con la transparencia de sus actuados a través del Internet, mostrando información relevante según la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley N° 27806.

En tiempos actuales, los Portales Web encontradas mediante la Internet, tiene una importante función porque permite el trabajo eficiente de las entidades estatales, en particular muestra el trabajo y manejo transparente de los recursos, además del acceso público de la información. Señala aspectos importantes a fin de tener mayor la confianza en el ciudadano. Entendiendo que los portales webs se diseñan con la finalidad de dar servicios exclusivos mediante una ventanilla, sitio Web, página, para los usuarios que requieran de la atención del Gobierno en línea.

Actualmente, las áreas de las entidades, así como las actividades, participan usando y generando servicios en línea brindando una interacción dinámica y eficiente entre el ciudadano y el Gobierno para brindar servicios de mayor calidad y con oportunidad, consolidándose con el uso de la Internet y de las páginas Webs, para suministrar información gubernamental al ciudadano

Sin embargo, es necesario que estas entidades cumplan con la Ley N° 27806, a través de los portales de transparencia, esto como un accionar del Estado Peruano que busca contribuir a través del Gobierno Electrónico el uso de la tecnología en aras de a la mejorar de las relaciones con ciudadanos, entidades privadas y gubernamentales. Toda vez que, mediante los Portales, las entidades ofrecen movimientos, servicios, beneficios y facilidades al ciudadano.

Sin embargo, en el Perú, los Portales WEB de las entidades públicas no se consideran aún como principal estrategia para interactuar con la ciudadanía dado al bajo nivel de cultural informático y el pobre uso de la comunicación por Internet.

En esos últimos años, las entidades públicas fueron acoplándose a la tan moderna y veloz revolución digital, que ha favorecido la organización y la información mostrada en Internet para brindar servicios a la colectividad. El manejo y oportunidades que se presentan por dominio del Internet han aumentado en estos tiempos, así mismo número de Portales en las entidades públicas se han incrementado muy aceleradamente en el último trienio.

El desafío del gobierno es aprovechar al máximo los senderos que abre el uso del Internet respecto a los ciudadanos. Esto conlleva a la eficiencia del acceso a la información.

En la década de los 80 se inicia la exploración de procedimiento más eficiente para la entrega de servicios públicos en los países industrializados. En Norte América la verificación del funcionamiento nacional (NPR) recomendó que en las sedes estatales se implementara la tecnología de información y para la revolución de la entrega de servicios (Gant, 2002: p. 58).

Pattipati, (2003), Gilbert, y Balestrinio (2004) definieron y mostraron algunos servicios ofrecidos por E-Gobierno en línea, como son:

- Herramientas de transacción (multas, licencias y pago de impuestos)
- Promoción de E-Democracia (voto electrónico)
- Eficiencia en servicios
- Menor corrupción
- Transparencia y Acceso a la información.
- Buscadores de información
- Consulta
- Servicios en línea (entidades gubernamentales)
- Control

- Beneficio de percibir el servicio durante las 24 horas del día y de la forma que el usuario lo necesite.
- Personalización para cada perfil de ciudadano existente.

Para Cardona, D. (2002), existen elementos que envuelven el concepto de E-Gobierno:

- Se encuentra vinculado con la aplicación de las TICs
- Involucra innovar las relaciones internas y externas del gobierno (sdes estatales, Trabajadores, empresas y ciudadanía).
- Influye en la estructura y función de Gobierno respecto a: acceso de información, servicios, trámites y participación por parte del ciudadano.
- Optimizar el uso de recursos del estado para el logro de cumplimiento de objetivos, de las entidades estatales.
- E-Gobierno es un medio, no un fin. (p. 57)

Por otro lado, Ministry of State Services (2004) y Grupo Garther (2000), propone cuatro etapas de inducción y adopción para cualquier sitio Web:

- Presencia
- Interacción
- Transacción
- Transformación

Sin embargo, los portales de fluida concurrencia contienen herramientas pertinentes para colocarse, reconocimiento dinámico y clasificación de usuarios, otorgando a las entidades el poder de cambiar el contenido, acceder a la información y a la estructura para requisitos particulares y necesidades específicas del individuo. (p. 97)

Los gobiernos deben innovar sus portales, a través de sistemas inteligentes donde se considere información sobre políticas de estado, acceso a los servicios que brindan las agencias del estado y la facultar de variar la información para requisitos que el usuario

lo requiera (Gant y Gant, 2002: p. 26). El reto de los portales, es descubrir el grado de funcionalidad.

Un Portal se usa como ingreso integrado a un sitio Web, específicamente del gobierno. Ello vincula la existencia de relaciones. Las que se clasifican en internas y externas, las externas se caracterizan por:

Participación ciudadana: vínculo entre el ciudadano y el encargado de la toma de decisiones.

Otorgar servicios y acceder a la información pública: Es se debe tomar en consideración según las solicitudes requeridas por el ciudadano.

En cuanto a las relaciones internas, se entiende que son interacciones horizontales que facultan crear servicios externos basados la interacción entre entidades públicas.

Respecto a la funcionalidad, se conoce como las características que poseen los elementos para cubrir o satisfacer una necesidad.

Existen métodos para realizar el análisis y evaluación del funcionamiento de los portales Web, entre los que destacan los más relevantes para efectos de la presente investigación: Modelo de E-Gobierno Ke y kee, Modelo de Gant y Gant, Modelo de Funcionalidad Gráfico, Modelo de las Naciones Unidas

Para Díaz, E. (2010) el procedimiento usado para el análisis de páginas Web fue él el análisis de contenido. El cual se interesa en identificar, codificar y categorizar los modelos primarios procedente de los datos (Krippendorf, 2004; Patton, 1990) permite que el investigador conozca objetiva y sistemáticamente, a través de los medios que ella misma crea (p.e. informes financieros anuales, páginas Web).

En consecuencia, para analizar los contenidos se debe considerar una serie de conceptos los cuales servirán para analizar, evaluar y cuantificar su presencia en las unidades de análisis elegidas. En la actualidad, existen muchos estudios que utilizan este tipo de métodos de estudio de información de la página Web (Adam y Featherstone, 2007; Cappel y Huang, 2007; Singh y Matsuo, 2002; Huizingh, 2000;

Perry y Bodkin, 2000; Ju-Pak, 1999; Ghose y Dou, 1998). En la presente investigación se utilizó como unidad de análisis las páginas web. En sentido tal, que para garantizar la seriedad del método utilizado, se estructuraron ciertas recomendaciones metodológicas basadas en estudios anteriores (Okazaki, 2005; Pollach, 2005; Okazaki y Rivas, 2002).

El proceso seguido para el análisis de las páginas Web consistía en identificar y expresar la presencia o ausencia (1 o 0) de tres importantes categorías en el diseño de una Web para el sector público: interactividad y comunicación, fácil navegación y contenido del sitio Web.

La Gestión de la información en portales de transparencia consiste en:

a. La Gestión del Conocimiento:

Según Bustelo, C. (2001), la Gestión del Conocimiento “es todo el conjunto de actividades realizadas con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de los individuos que en ella trabajan, encaminándolos a la mejor consecución de sus objetivos.” Tal como se puede inferir a partir de este concepto, que la gestión del conocimiento se da a partir de la integración de múltiples elementos contribuyentes al manejo eficiente de conocimientos disponibles en una organización, del mismo modo debe facilitar el trabajo de sus integrantes en forma cooperativa, guiando las continuidad y logro de las metas planteadas por la institución, pudiendo ser de corto, mediano o largo plazo. Ello conlleva a mejorar la calidad en interacción de las comunicaciones, la mejora de los recursos humanos y; racionalización de los recursos económicos (p.35)

b. La Gestión de la Información Pública:

En base a Bustelo, C. (2001), La Gestión de Información se concibe como todas las actividades desarrolladas que tienen la finalidad de controlar, acervar y luego recuperar apropiadamente la información elaborada, recepcionada o retenida por alguna entidad en el ejercicio de sus funciones.” En este caso, la gestión se limita

al ámbito de la información operada por una entidad, desligándola de asuntos que comprenden la Gestión del Conocimiento, en este caso, los recursos humanos y el cálculo de los activos intangibles (p.34).

La Gestión de la Información se convierte en la principal fuente de Gestión del Conocimiento, comprende actividades y procesos relacionados con la constitución, desarrollo, uso y transformación de información, también se considera que son futuras fuentes de información y de conocimiento. Muchos especialistas piensan que no posible alcanzar la Gestión del Conocimiento sin una adecuada Gestión de la Información, y el significado que se le da es de un máximo nivel cuando las autoras Bustelo y Amarilla (2001) mencionan que: *“Es en consecuencia el primer paso, que toda organización debería hacer a priori a la implantar un sistema de Gestión del Conocimiento.”* (p.43)

Según Andía, W. (2010), la Administración Pública vincula directamente al ciudadano y a la ciudadanía con el poder político, respondiendo satisfactoriamente las expectativas de las demandas sociales, por disparidad con los poderes legislativo y judicial. Patrón (2004,) Conjunto de ideas, conductas, reglas, procedimientos, instituciones y otros modos de conducta humana que determina la distribución y ejercicio de la autoridad política y la atención de los intereses públicos.

La Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su finalidad es impulsar la transparencia en los procedimientos realizados por el estado además de normar el derecho al acceso a la información estipulado en el numeral 5 del Artículo 2° de la Constitución Política del Perú.

Todas las instituciones públicas están supeditados al principio de publicidad. Los empleados públicos encargados de brindar información concerniente a su área de trabajo, tendrán que agenciarse de infraestructura adecuada, también de la constitución, sistematización y difusión de la información que contiene esta Ley. La información que proceda del estado se supone que es pública, a excepciones de los previstos en el Artículo 15° de la Ley de Transparencia. El Estado toma

medidas necesarias para garantizar y promover la transparencia en los procesos realizados por las entidades de la Administración Pública.

Así mismo el estado está obligado a brindar información solicitados por los ciudadanos en función al principio de publicidad. La entidad pública elegirá al funcionario encargado de brindar la información solicitada por el o los ciudadanos.

Los servidores públicos que desacaten lo dispuesto por Ley de Transparencia serán castigados por falta grave por la comisión, pudiendo ser querellados penalmente por la comisión de delito de Abuso de Autoridad, contemplado en el Artículo 377° del Código Penal.

c. La Gestión de la información del portal de transparencia en instituciones publicas

Las entidades del estado deben instaurar paulatinamente, la difusión de información mediante la Internet, las cuales se mencionan:

- Información básica de la entidad Pública que incorporen fundamentalmente los preceptos y comunicados difundidos, organización, organigrama institucional, procedimientos. Las normas legales en las que está fundamenta, además el Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos, que la regula, si corresponde.
- Informe que detalla la gestión presupuestal y el valor de los costos ejecutados, presupuestos salariales, proyectos de inversión, derechos de funcionarios y empleados en general, así como el detalle de sus remuneraciones.
- Las adquisiciones de bienes y servicios que realicen. La información detallará las cantidades presupuestarias asignadas, compromiso con proveedores, reportes de cantidad y calidad de bienes y servicios adquiridos durante periodos de tiempo.

- Actividades oficiales que contribuyan o contribuyeron al desarrollo los altos funcionarios de la entidad, comprendiéndose como aquellos, a los designados como titulares de la misma y a los encargados del nivel inmediato superior.
- Se puede añadir información que la entidad considere necesaria.

La entidad pública identificará al funcionario encargado de elaborar los portales de Internet.

El TUO de la Ley N° 27806 ha dictaminado que administración pública debe cumplir con la implementación de sus Portales de transparencia. En las cuales se asignaba periodos para su cumplimiento, en el caso de los gobiernos regionales el plazo para su implementación de un año a partir de su instalación. Es importante precisar que se instalaron a partir del uno de enero del año 2003, cumpliéndose el plazo el 1 de enero de 2004. Por la que la Defensoría del Pueblo remitió a los gobiernos regionales diversos recordatorios en octubre de 2003, teniendo en cuenta las relaciones con las previsiones técnicas, preceptivas y presupuestarias que tendrían en cuenta para instalar los portales referidos. Estas sugerencias se hicieron en el ámbito de la supervisión de transparencia en la gestión pública.

Por otra parte, el contexto actual la descentralización ha motivado la preocupación institucional, en el que ejercicio de sus funciones y atribuciones concedidas a los gobiernos regionales y locales, éstas están acorde la política de modernización del Estado. En enero del año 2004, se empezó la inspección de los portales de transparencia de las entidades públicas con el Programa de Descentralización y Buen Gobierno de la Adjuntía de Administración Estatal de la Defensoría del Pueblo. Desde el año 2008, se extendió la supervisión a los Portales de Transparencia de los gobiernos municipales provinciales, que se encuentran en las capitales de departamento, para comparar el nivel de cumplimiento de lo normado, las cuales obligan a las instituciones públicas a propalar información vinculada a su gestión mediante los referidos portales.

d. Dimensiones e Indicadores para la Gestión de la información del portal de transparencia en instituciones públicas

Las dimensiones e indicadores han sido elaborados en base a lo que indica la Ley de Transparencia de la Información Pública con el propósito de evaluar la gestión de la información y son los siguientes:

- Información sobre Presupuesto: este indicador evalúa el nivel de actualización de la información presupuestal de la municipalidad y hace referencia a la siguiente información: Presupuesto inicial de apertura, Presupuesto inicial modificado, ejecuciones presupuestales, programa de inversiones, pagos.
- Información sobre Adquisición de bienes y servicios: este indicador evalúa el nivel de actualización de la información sobre Adquisición de bienes y servicios y hace referencia a la siguiente información: Plan anual de adquisiciones y contrataciones, Convocatorias públicas por requerimientos, Resultados de convocatorias, nómina de proveedores.
- Información sobre Instrumentos de gestión: este indicador evalúa el nivel de actualización de la información sobre Instrumentos de gestión y hace referencia a la siguiente información: Organigrama, Cuadro de asignación de personal, Reglamento de organización y funciones, TUPA, Plan estratégico institucional, Plan operativo institucional.
- Información de Actividades oficiales del alcalde: este indicador evalúa el nivel de actualización de la información sobre Actividades oficiales del Alcalde y hace referencia la diversidad de actos oficiales en los que participa el alcalde.
- Información sobre Normativa Municipal: este indicador evalúa el nivel de actualización de la información sobre Normativa Municipal y hace referencia a la siguiente información: Actas de asambleas de Consejo Municipal, Ordenanzas Municipales (Listado, sumilla y archivo), Acuerdos Municipales, Resoluciones Ejecutivas Municipales.
- Información sobre Participación ciudadana: este indicador evalúa el nivel de actualización de la información sobre Participación ciudadana y hace referencia a la siguiente información: Plan de Desarrollo Concertado actualizado, Documento de Presupuesto Participativo, Actas de Sesiones del Consejo de

Coordinación Municipal 2012, Informe o memoria de Audiencias públicas de rendición de cuentas.

- Información sobre la Administración del portal de transparencia: este indicador evalúa el nivel de actualización de la información sobre Administración del portal de transparencia que hace referencia a la siguiente información: Nombre del funcionario responsable, resolución ejecutiva municipal que lo nombra, vínculo a la resolución Ejecutiva Municipal, Formato de Solicitud de Acceso a la Información, Solicitud electrónica de información.

1.4. Formulación del problema

Problema General:

- ¿Qué diferencias existen en la eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la Región San Martín, 2018?

Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de eficacia del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2018?
- ¿Cuál es el nivel de eficacia del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Conveniencia:

La investigación aborda un problema de importancia frente a los esfuerzos para combatir la corrupción vinculado al acceso de información y la eficacia de los portales de transparencia de los gobiernos locales provinciales. En tal sentido, se cuenta con el acceso a información de los gobiernos locales seleccionados para la investigación.

Relevancia social:

En la actualidad los ciudadanos y la sociedad civil organizada vienen ejerciendo una mayor presión al sector público para acceder a información pública con el propósito de ejercer el derecho a la vigilancia ciudadana. Este proceso, viene siendo limitado por algunos gobiernos locales con argumentos relacionados a que no cuenta con la logística necesaria para cumplir con este servicio. En tal sentido, la investigación tiene relevancia social puesto que generará evidencia del uso adecuado o inadecuado que los gobiernos locales estén dando a los portales de transparencia.

Implicancias prácticas:

La investigación generó información sobre el estado de la situación de los portales de transparencia en los gobiernos locales de las provincias seleccionadas. La forma de medir la eficacia de los portales de transparencia se basa en las investigaciones realizadas por Quiroz (2008) y Grupo Propuesta Ciudadana (2008) a partir de los cuales se ha generado un instrumento de recopilación de información estandarizado y contextualizado a la región. Existen las condiciones institucionales para ejecutar la investigación.

Valor teórico:

Los resultados que se originan y la validación, generaran evidencias que apoyan los lineamientos teóricos y enfoques de eficacia de los portales de transparencia. Pero, a su vez la experiencia que se gane en los procesos de validación de las metodologías e instrumentos priorizados para la investigación aportará a la discusión en cuanto a si son pertinentes o no.

Utilidad metodológica:

La indagación valida herramientas e instrumentos novedosos e innovadores de contexto local para el acervo y procesamiento de información la cual será de utilidad a los funcionarios de gobiernos locales y regionales.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General:

Hi: Existen diferencias en la eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la Región San Martín, 2018.

Ho: No existen diferencias en la eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la Región San Martín, 2018.

Hipótesis Específicas

H1: La eficacia del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2018, es media.

H2: La eficacia del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2018, es alta.

1.7. Objetivos

Objetivo General

- Establecer las diferencias que existen en la eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la Región San Martín, 2018.

Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de eficacia del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2018.
- Determinar el nivel de eficacia del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2018.

II. MÉTODO

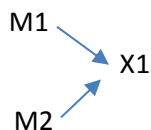
2.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo no experimental porque en su desarrollo no se manipularon las variables de estudio, el propósito de la investigación obtener información de fuentes fidedignas para que los resultados fueran confiables. Asimismo, al comparar se podrá definir las características de la variable en su ambiente natural (Hernández, Fernández y Baptista, 2010: p. 123)

2.2 Diseño de investigación

La investigación es de tipo descriptiva comparativa, según Egg (2004) *“este diseño de investigación parte de la consideración de dos o más investigaciones simples, vale decir, recolectando información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos, esta comparación puede realizarse en los datos generales o en una categoría específica de ella. Esta información será luego comparada una a una determinándose cuáles son las características predominantes comunes y diferenciales de cada uno de ellos”* (p.27)

La investigación se esquematizó de la siguiente manera:



Donde:

M₁, = muestra de usuarios de la Municipalidad Provincial de Rioja

M₂ = muestra de usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba

x_1 , = representa la información sobre la eficacia de los portales de transparencia recolectada en cada muestra.

Las informaciones pueden ser: Iguales (=); Diferentes (\neq); Semejantes (\sim)

2.2 Variables, operacionalización

Variable1: Eficacia de los portales de transparencia

Tabla 01: Operacionalización de la Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
Eficacia del portal de transparencia	“Un sitio eficaz es aquel que consigue proporcionar la información y los servicios que necesita el público objetivo y puede evolucionar en función de la demanda de esta audiencia. Los usuarios deben poder acceder a los servicios principales del mismo de la forma más sencilla e inmediata” (Maciel, P. 2008)	Portales de transparencia que proporcionan información de forma oportuna y adecuada a los ciudadanos para mejorar el desempeño de la gestión pública en los gobiernos locales de la provincia de Rioja y Moyobamba.	Interactividad y comunicación	Nivel de interactividad del portal de transparencia Capacidad de comunicación del portal de transparencia Porcentajes (%)	1 = Bajo 2= Medio 3= Alto	Escala ordinal
			Navegación	Acceso al portal de transparencia Tiempos de carga del portal de transparencia Nivel de navegación Mecanismos de búsqueda Porcentajes (%)	1 = Bajo 2= Medio 3= Alto	
			Contenido	Cantidad y tipo de información pública que contiene el portal de transparencia Nivel de actualización de la información	1 = Bajo 2= Medio 3= Alto	

2.3 Población y muestra

Población:

Estuvo constituida por los usuarios (pobladores y/o cualquier persona, es de acceso libre y sin restricción de ingreso) de los portales de transparencia de las Municipalidades Provinciales de Rioja y Moyobamba, esta información fue gracias a los reportes proporcionados por el área de informática de las municipalidades en estudio, mismo que nos permitió acceder a datos (nombres, direcciones, teléfono, entre otros) de los usuarios que acceden a las páginas web institucional y portal de transparencia, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Municipalidad	Número de usuarios del Portal de Transparencia - mes de mayo 2018 Fuente: Google Analytics
Municipalidad Provincial de Rioja	50 usuarios
Municipalidad Provincial de Moyobamba	102 usuarios

Muestra del estudio:

Para determinar la muestra de usuarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, se utilizó el muestreo aleatorio simple, teniendo en cuenta los siguientes datos: margen de error: 10% y nivel de confianza: 95%. Para la Municipalidad Provincial de Rioja se trabajó con el 100% de la población. El tamaño de las muestras se presenta en la siguiente tabla:

Municipalidad	Población (N)	Muestra (n)
Municipalidad Provincial de Rioja	50 usuarios	50 usuarios
Municipalidad Provincial de Moyobamba	102 usuarios	50 usuarios

Criterios de selección

Criterios de Inclusión: Se consideraron dentro del estudio todos los elementos que cumplan con los siguientes criterios:

Usuarios que utilizaron el portal de transparencia del gobierno local el mes de mayo de 2018.

Portal de transparencia del gobierno local activo los últimos 6 meses

Criterios de Exclusión: Se excluirán todos los elementos que no cumplan con los criterios de inclusión mencionados, además de: portales de transparencia recientemente activados.

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

Las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de información se muestran el siguiente cuadro.

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Documento de encuesta
Análisis documental	Guía de análisis documental (acopio de información secundaria para la elaboración de las teorías relacionadas al tema y trabajos previos)

Para determinar el nivel de eficacia de un portal de transparencia se utilizó un documento de encuesta que ha sido adaptado de la propuesta de Quiroz (2008) y el Grupo Propuesta Ciudadana (2008), consta de 37 ítems y utiliza una escala tipo Likert. El instrumento consideró las siguientes dimensiones con la distribución respectiva de sus ítems:

Interactividad y comunicación: Ítems del 01 al 09.

Navegación: Ítems del 10 al 14.

Contenido de la página web: Ítems del 15 al 37.

Validación:

Los instrumentos se validaron con la intervención de tres expertos, a través juicio crítico, los mismos revisaron su contenido otorgándole la calificación “Buena”. (ver anexo 02)

Confiabilidad:

La confiabilidad de instrumentos se realizó utilizando el Alpha de Cronbach. Este método indica si el valor del resultado esté más cerca de 1, es mayor la fiabilidad de la escala de medición. Además, se tuvo en cuenta los criterios requeridos por la Universidad César Vallejo, donde los resultados deber mayor a 0.70; en este caso el valor del Alpha de Cronbach es de 0.750. Para la validación de instrumentos se realizó una encuesta piloto aplicada a 15 usuarios por cada municipalidad, previo a la aplicación general de la encuesta.

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Total	100	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,750	15

2.5 Métodos de análisis de datos

La información obtenida se procesó utilizando el software IBM SPSS Statistic versión 22 y complementado con la hoja de cálculo de Microsoft Office Excel 2013 en la opción “análisis de dobtendida atos”. Dado de que la investigación fue de diseño descriptivo se utilizaron los estadísticos propios de la estadística descriptiva, a saber: media, mediana, varianza, desviación estándar, punto máximo y mínimo, moda entre otros. Los resultados

se presentaron en tablas estadísticas de doble entrada y simple, acorde a los objetivos planteados, teniendo en cuenta los gráficos de frecuencias absolutas y porcentuales. Dado de que el tamaño de la muestra es $n \geq 30$ y H_0 es supuesto verdadero, se realizó la prueba Z.

2.6 Aspectos éticos

Se contó con la autorización de las municipalidades provinciales de Rioja y Moyobamba. Los usuarios encuestados prefirieron mantener el anonimato dando su consentimiento informado para el uso de los datos, los mismos que serán usados estrictamente para la investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Nivel de eficacia del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2018.

Tabla de frecuencias y porcentajes (%)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	15	30,0
	Media	26	52,0
	Alta	9	18,0
	Total	50	100,0

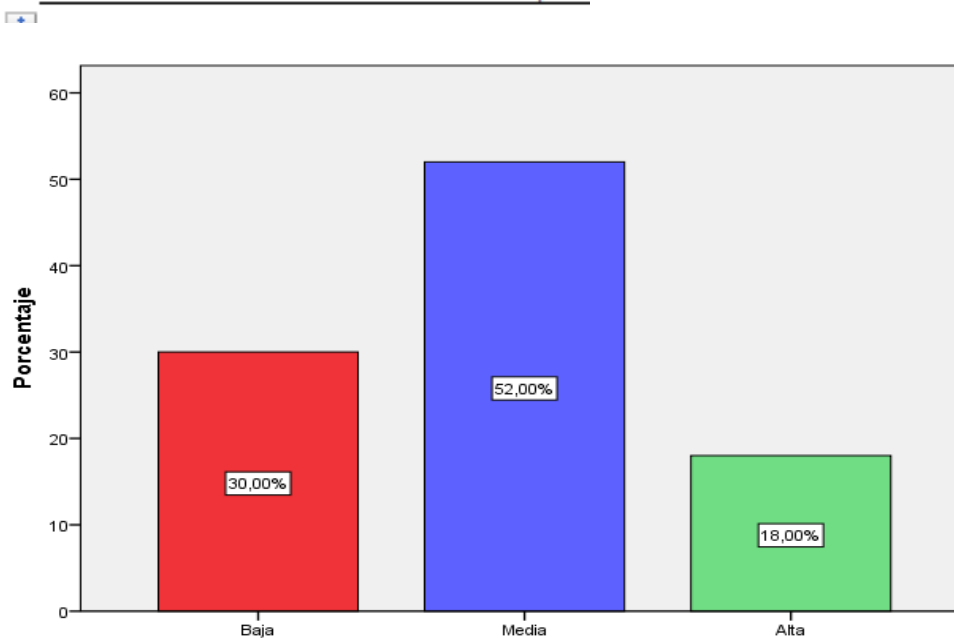


Gráfico 01. Eficacia del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Moyobamba

Fuente: Referente a la tabla N°1

Interpretación:

La tabla y el gráfico 01, muestran el nivel de eficacia del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Moyobamba. El 30% de usuarios encuestados indican que la eficacia es baja, el 52% de usuarios indican que es media y el 18% de usuarios que es alta.

Tabla de frecuencias y porcentajes (%) de la dimensión “contenido”

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	15	30,0
	Media	26	52,0
	Alta	9	18,0
Total		50	100,0

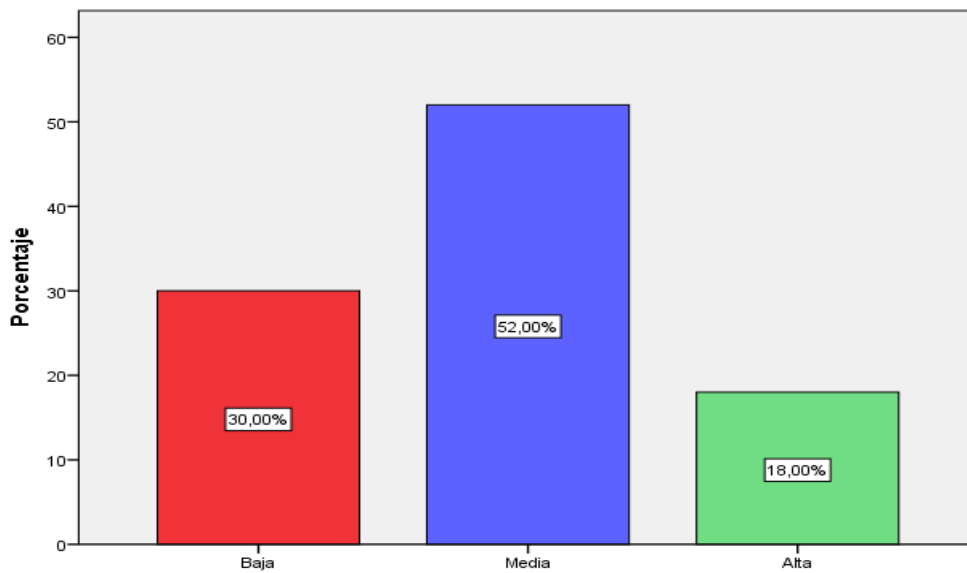


Gráfico 02. Eficacia del portal de transparencia en la dimensión “contenido” (%)

Fuente: Referente a la tabla N°2

Interpretación:

La tabla y el gráfico 02, muestran el nivel de eficacia del portal de transparencia en la dimensión de “contenido de la página web” de la Municipalidad Provincial de Moyobamba. El 30% de usuarios encuestados indican que la eficacia es baja, el 52% de usuarios indican que es media y el 18% de usuarios que es alta.

Tabla de Frecuencias y porcentajes (%) en la dimensión “navegación”

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Baja	11	22,0
Media	7	14,0
Alta	32	64,0
Total	50	100,0

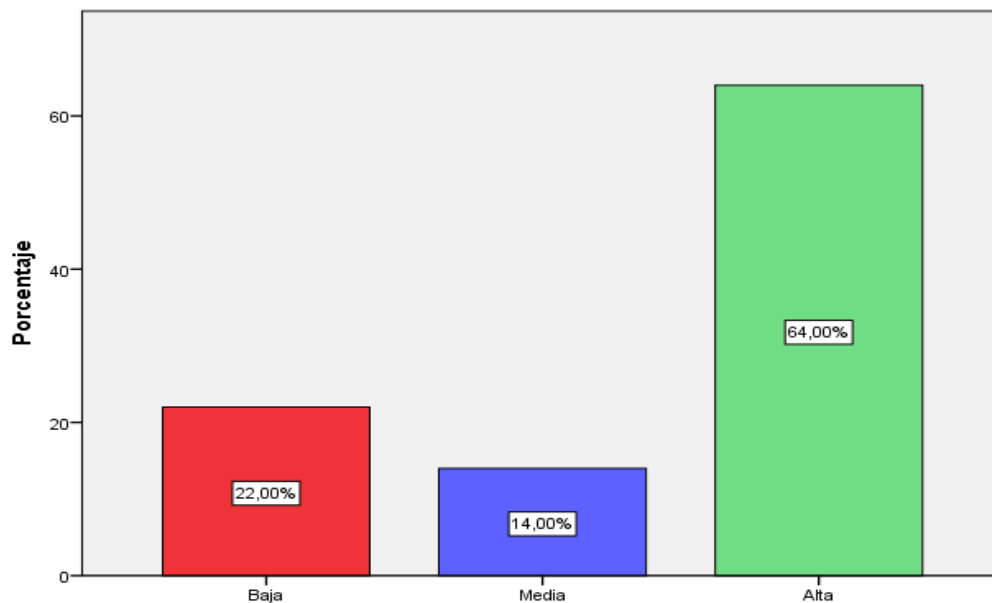


Gráfico 03. Eficacia del portal de transparencia en la dimensión “navegación” (%) Fuente: Referente a la tabla N°3

Interpretación:

La tabla y el gráfico 03, muestran el nivel de eficacia del portal de transparencia en la dimensión de “navegación” de la Municipalidad Provincial de Moyobamba. El 22% de usuarios encuestados indican que la eficacia es baja, el 14% de usuarios indican que es media y el 64% de usuarios que es alta.

Tabla de Frecuencias y porcentajes de la dimensión interactividad y comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Baja	20	40,0
Media	22	44,0
Alta	8	16,0
Total	50	100,0

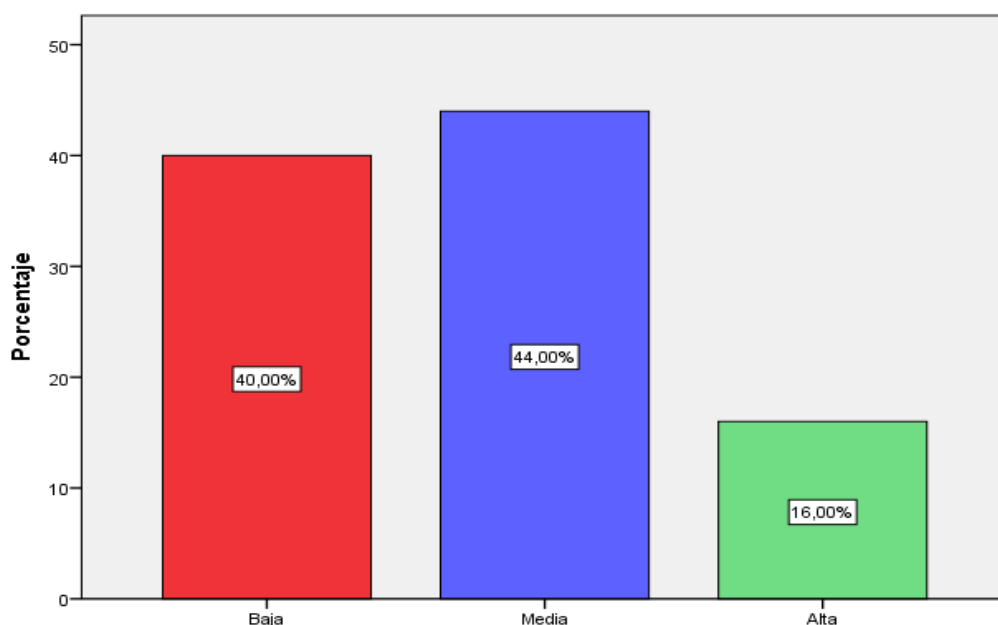


Gráfico 04. Eficacia del portal de transparencia en la dimensión “interactividad y comunicación” (%)

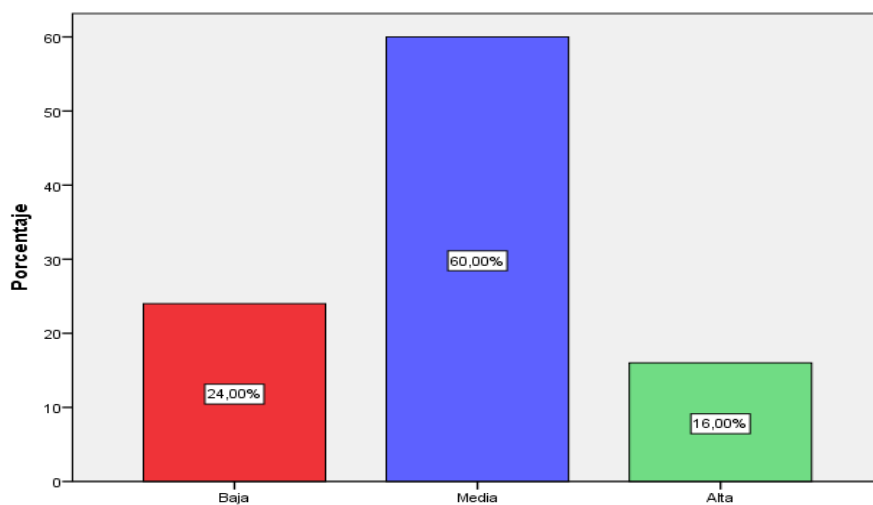
Fuente: Referente a la tabla N°4

Interpretación:

La tabla y el gráfico 04, muestran el nivel de eficacia del portal de transparencia en la dimensión de “interactividad y comunicación” de la Municipalidad Provincial de Moyobamba. El 40% de usuarios encuestados indican que la eficacia es baja, el 44% de usuarios indican que es media y el 16% de usuarios que es alta.

3.2. Nivel de eficacia del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2018.**Tabla de Frecuencias y porcentajes (%)**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Baja	12	24,0
Media	30	60,0
Alta	8	16,0
Total	50	100,0

**Gráfica 05.** Eficacia del portal de transparencia Municipalidad Provincial de Rioja (%)

Fuente: Referente a la tabla N°5

Interpretación:

La tabla y el gráfico 05, muestran el nivel de eficacia del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Rioja. El 24% de usuarios encuestados indican que la eficacia es baja, el 60% de usuarios indican que es media y el 16% de usuarios que es alta.

Tabla de Frecuencias y porcentajes en la dimensión interactividad y comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Baja	24	48,0
Media	23	46,0
Alta	3	6,0
Total	50	100,0

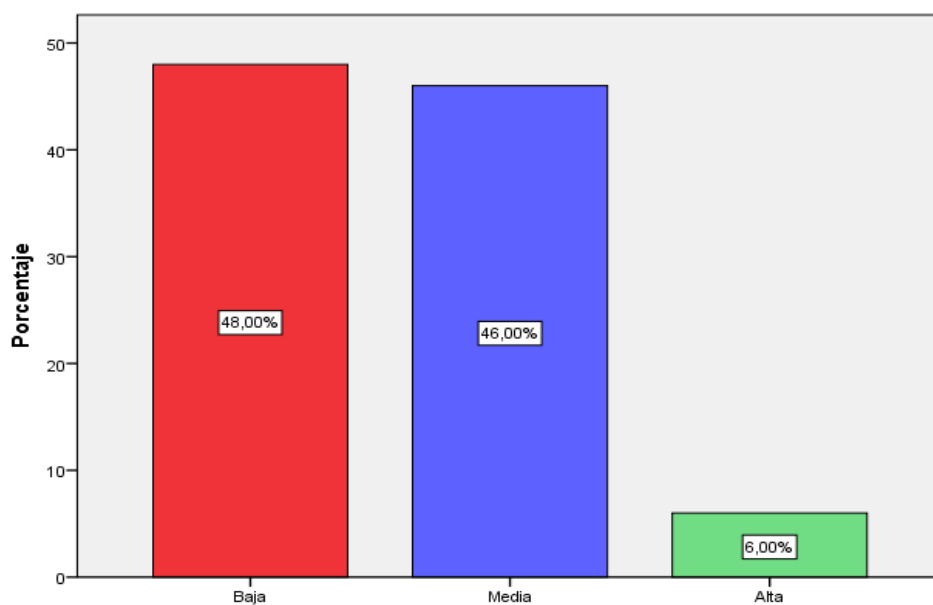


Gráfico 06. Eficacia del portal de transparencia en la dimensión interactividad y comunicación.

Fuente: Referente a la tabla N°6

Interpretación:

La tabla y el gráfico 06, muestran el nivel de eficacia del portal de transparencia en la dimensión de “interactividad y comunicación” de la Municipalidad Provincial de Rioja. El 48% de usuarios encuestados indican que la eficacia es baja, el 46% de usuarios indican que es media y el 6% de usuarios que es alta

Tabla de Frecuencias y porcentajes en la dimensión de “navegación”

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Baja	44	88,0
Alta	6	12,0
Total	50	100,0

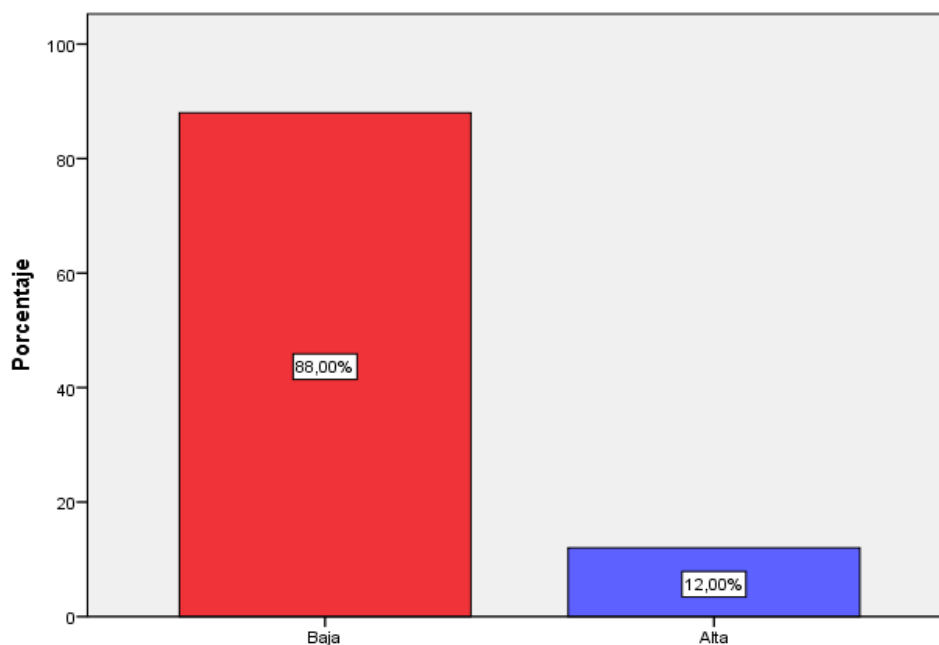


Gráfico 07. Eficacia del portal de transparencia en la dimensión “navegación”

Fuente: Referente a la tabla N°7

Interpretación:

La tabla el gráfico 07, muestran el nivel de eficacia del portal de transparencia en la dimensión de “navegación” de la Municipalidad Provincial de Rioja. El 88% de usuarios encuestados indican que la eficacia es baja y el 12% de usuarios indican que es alta.

Tabla de Frecuencias y porcentajes de la dimensión “contenido” (%)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	13	26,0
	Media	24	48,0
	Alta	13	26,0
	Total	50	100,0

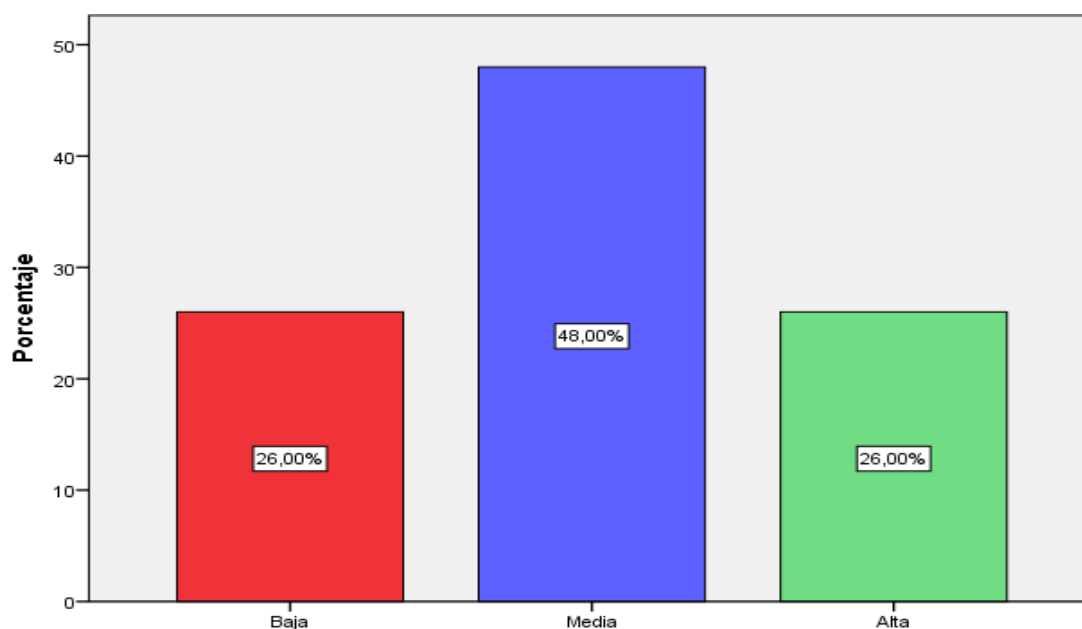


Gráfico 08. Eficacia del portal de transparencia en la dimensión “contenido” (%)

Fuente: Referente a la tabla N°8

Interpretación:

La tabla y el gráfico 08, muestran el nivel de eficacia del portal de transparencia en la dimensión de “contenido de la página web” de la Municipalidad Provincial de Rioja. El 26%

de usuarios encuestados indican que la eficacia es baja, el 48% de usuarios indican que es media y el 26% de usuarios que es alta.

3.3. Diferencias que existen en la eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la región San Martín, 2018.

Para identificar las diferencias en la eficacia de los portales de transparencia comparados, se presenta a continuación la tabla 09, que permite la discriminación correspondiente.

Tabla de Comparación entre M.P. Moyobamba y M.P. Rioja por dimensiones (%)

	Municipalidad Provincial de Moyobamba (%)			Municipalidad Provincial de Rioja (%)		
	Interactividad y comunicación	Navegación	Contenido	Interactividad y comunicación	Navegación	Contenido
Baja	40	22	30	48	88	26
Media	44	14	52	46	12	48
Alta	16	64	18	6	0	26

Gráfico 09. Comparación entre M.P. Moyobamba y M.P. Rioja por dimensiones (%)

Fuente: Referente a la tabla N°9

Interpretación:

La tabla, muestra las diferencias por dimensiones en la eficacia de los portales de transparencia de las municipalidades provinciales de Rioja y Moyobamba. Las principales diferencias, se observan en la dimensión de interactividad y comunicación, en donde se ha evaluado la facilidad de acceso, apoyo o asesoría, visibilidad de información para consultas o solicitud de apoyo durante la navegación en la web, además de la seguridad y privacidad. El 48% de usuarios de la municipalidad provincial de Rioja considera que la eficacia es baja en esta dimensión mientras que el 40% de usuarios indican esto para la municipalidad provincial

de Moyobamba. Con respecto, a la dimensión de “navegación” en donde se evaluó aspectos como el fácil acceso a la web o portal, orientación para ubicarse en la web o portal de manera adecuada, mecanismos de búsqueda y tiempo de carga de la página. El 88% de usuarios de la municipalidad provincial de Rioja indica que la eficacia es baja mientras que en la municipalidad provincial de Moyobamba sólo el 22% indica lo mismo.

Asimismo, para la comprobación de la hipótesis, se aplicó la prueba z para media de dos muestras, los resultados se muestran en la Tabla 10.

Tabla: Prueba z

	<i>M.P. Moyobamba</i>	<i>M.P. Rioja</i>
Media	104.72	99.76
Varianza	16	8
Observaciones	50	50
Diferencia hipotética de medias	0	
Z	7.16	
P(Z<=z) una cola	0.00	
Valor crítico de z (una cola)	1.64	
P(Z<=z) dos colas	0.00	
Valor crítico de z (dos colas)	1.96	

Fuente: recuperado de Análisis de datos, Excel.

En función a la investigación se formuló la hipótesis general:

Hi: Existen diferencias en la eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la Región San Martín, 2018.

Ho: No existen diferencias en la eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la Región San Martín, 2018.

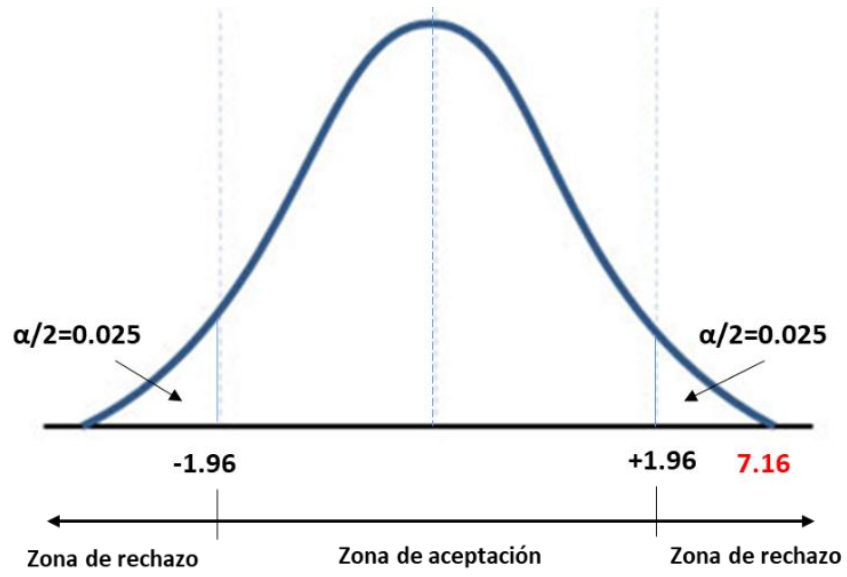


Gráfico 10. Campana de Gauss

La regla propuesta indica que, si $z > 1.96$ ó $z < -1.96$ la hipótesis nula queda rechaza. El resultado obtenido al aplicar el estadístico z fue de 7.16 , mayor a 1.96 . Por tanto, queda descartada la hipótesis nula, y aceptada las diferencias entre variables, además son significativas.

IV. DISCUSIÓN

El avance en mejorar las condiciones de nuestro país para acceder al gobierno electrónico (e-government), es aún incipiente. Esto se puede evidenciar en la precaria implementación de los gobiernos locales rurales a nivel nacional respecto a la logística en tecnologías de la información y comunicación (TICs). Las limitaciones en el acceso a una adecuada línea de internet que permita la operatividad de los sistemas administrativos del gobierno evidencian la brecha digital, que en el Perú genera inequidad. La zona urbana, con alta tecnología y la zona rural con limitado acceso a tecnologías de la información. Esta realidad se complejiza, en un contexto de Amazonía, en donde el acceso también significa ausencia del gobierno sin cobertura del territorio.

La mayoría de las municipalidades (provinciales y distritales) en la Amazonía peruana son rurales, o tienen características de ruralidad. Por ejemplo, muchos de ellos hace algunos años hicieron el esfuerzo por tener una página web con el interés de poder acceder a servicios que permitan el bienestar de los ciudadanos. Sin embargo, a la fecha y a través de la revisión de la actividad de los portales web de gobiernos distritales en las provincias de la región San Martín, se observa que un alto porcentaje de estos se encuentran inactivos. Tal como indica Maciel (2008) el acceso a la información ayuda a reducir la brecha digital. Entonces, la expectativa sobre lo que implicaba tener un portal web del gobierno local versus lo que se recibió a cambio del nivel central (para construir la sociedad de la información y el gobierno abierto – electrónico) no ha sido suficiente para que las municipalidades rurales amazónicas decidan continuar fortaleciendo el componente de gobierno electrónico. En cambio, cerraron en su mayoría los portales web, cerrando con esto también la posibilidad de promover una mayor transparencia y acceso a la información pública generada por el gobierno local para un control ciudadano efectivo de la gestión pública.

Pero, los portales que permanecen son los de aquellas municipalidades que cuentan con las capacidades y recursos para gestionarlos. Por lo general, las municipalidades con mayores recursos. Por ejemplo, en el Alto Mayo destacan Rioja, Moyobamba y Nuevo Cajamarca. La investigación se centra en evaluar la eficacia de estos portales (priorizando dos de ellos Rioja y Moyobamba). Existen muy pocos estudios respecto a la efectividad de los diferentes portales web y si son útiles para mejorar el bienestar de los ciudadanos desde la perspectiva en la que fueron concedidos. Cuestiones como ¿cuántos usuarios visitan los portales? ¿Qué servicios son los más solicitados vía web? ¿Cuál es el perfil de los usuarios? además de cuestionamientos más de fondo como, por ejemplo, el nivel de capacidades de la población en el uso y manejo de tecnologías informáticas. La investigación, pretende ser un primer paso, en la caracterización de estos portales y de sus usuarios en el contexto de gobiernos locales (provinciales) amazónicos y rurales, a partir de la cual se puedan generar otras investigaciones. Tal como lo indica Ccoyllo (2010) en el acápite de trabajos previos, la actualización de un portal de transparencia en el Perú depende más de la buena voluntad de los funcionarios que del respeto a la normatividad que indica que este proceso se debe realizar en los plazos establecidos.

Se debe diferenciar, el número de visitantes al portal web de la municipalidad y el número de visitantes al portal de transparencia. Son dos tipos de acceso diferentes. Por ejemplo, la Municipalidad Provincial de Rioja, a julio del presente año ha tenido 2496 visitas al portal institucional, pero sólo 50 visitas al portal de transparencia.

La tabla 09, muestra la eficacia de los portales de transparencia de las municipalidades provinciales de Rioja y Moyobamba, y se puede observar las principales diferencias, que se dan, principalmente, a nivel de la dimensión de interactividad y comunicación, en donde se ha evaluado la facilidad de acceso, apoyo o asesoría, visibilidad de información para consultas o solicitud de apoyo durante la navegación en la web, además de la seguridad y privacidad. Estas dimensiones, han sido priorizadas a partir de las propuestas de Quiroz (2008) y del Grupo Propuesta Ciudadana (2008) y que son determinantes y fundamentales para poder determinar la eficacia de un portal de transparencia. El uso del término “eficacia” de un portal web se fundamental en el marco teórico sobre marketing digital propuesto por una diversidad de autores especializados en esta temática. Ya Kotler

(2008) en sus investigaciones sobre dirección de marketing explica sobre diversas técnicas existentes para la medición de la eficacia de los portales web y que toma la experiencia del marketing convencional cuando se mide la “eficacia publicitaria” de los comerciales en televisión o radio.

Los resultados han generado evidencias sobre las limitaciones en la gestión de los portales web de las municipalidades de Rioja y Moyobamba. El 48% de usuarios de la municipalidad provincial de Rioja considera que la eficacia es baja en esta dimensión mientras que el 40% de usuarios indican esto para la municipalidad provincial de Moyobamba. Con respecto, a la dimensión de “navegación” en donde se evaluó aspectos como el fácil acceso a la web o portal, orientación para ubicarse en la web o portal de manera adecuada, mecanismos de búsqueda y tiempo de carga de la página, el 88% de usuarios de la municipalidad provincial de Rioja indicaron que la eficacia es baja mientras que en la municipalidad provincial de Moyobamba sólo el 22% indica lo mismo.

Este resultado, respecto a la dimensión de “navegación” también está relacionada a la calidad del internet en la provincia de Rioja, la misma que presenta mayores restricciones respecto a la de Moyobamba. Este es un factor o externalidad que los responsables de la gestión del portal de transparencia aún no pueden controlar de manera adecuada, por un lado el tema de recursos para las mejoras tecnológicas, y por otro lado el fortalecimiento de las capacidades del área de tecnologías de la información de la municipalidad para mejorar la gestión del portal web a la luz de los antecedentes y experiencias exitosas que existen al respecto tanto en el Perú como en otros territorios principalmente amazónicos.

La dimensión “contenido de la página web” evalúa la condición de los diversos contenidos del portal con respecto a la actualidad de los documentos que se suben, lo estratégicos o clave de la publicación para la vigilancia ciudadana, la actualización permanente de planes, presupuestos, concursos públicos y rendición de cuentas. Toda esta documentación es clave para una adecuada gobernabilidad y gobernanza en el territorio. Sin embargo, la evaluación dada por los usuarios, respecto a cómo se viene gestionando esta dimensión es para la Municipalidad Provincial de Rioja, 26% eficacia baja, 48%

eficacia media y 26% eficacia alta. Y en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, el 30% eficacia baja, 52% eficacia media y 18% eficacia alta.

Asimismo, la dimensión de “navegación” en donde se evaluó aspectos como el fácil acceso a la web o portal, orientación para ubicarse en la web de manera adecuada, mecanismos de búsqueda y tiempo de carga de la página entre otros aspectos que también son importantes para lograr ser eficaz comunicando a través de un portal de transparencia. El 88% de usuarios de la municipalidad provincial de Rioja indicaron que la eficacia es baja mientras que en la municipalidad provincial de Moyobamba sólo el 22% indicó lo mismo. Es necesario promover la inversión para mejorar los sistemas informáticos y de marketing digital relacionados a la navegación en web, pero esto requiere de disponibilidad de recursos y voluntad política en pro de la transparencia y un mejor sistema de acceso ciudadano a la información.

La gobernabilidad de un territorio está muy relacionado a la necesidad de estar informado, de conocer los procesos, de opinar y de ser escuchado. Las plataformas informáticas y el desarrollo del internet y de toda la corriente en pro del gobierno electrónico lo evidencian. Un gobierno que trata de acercar el gobierno a los ciudadanos, sin duda, potenciará los recursos vinculados al fortalecimiento de los portales de transparencia y tendrá un efecto positivo en la participación ciudadana. Se debe propender a implementar cada vez más sistemas de gobierno electrónico dado de que permite la disminución de costos en actividades que en la actualidad generan gastos importantes a los municipios.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Se encontraron diferencias en la eficacia de los portales de transparencia en los dos gobiernos locales (provinciales) estudiadas en la región San Martín para el año 2018. Las principales se observan en la dimensión de “interactividad y comunicación”, donde el nivel de eficacia del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Rioja es 48% baja y el de la Municipalidad Provincial de Moyobamba es 40% baja. Con respecto, a la dimensión de “navegación” el nivel de eficacia es de 88% baja para la municipalidad provincial de Rioja y 22% baja para la municipalidad provincial de Moyobamba. El nivel de eficacia en ambas municipalidades dio como resultado, bajo.
- 5.2.** El nivel de eficacia del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Moyobamba es 52% media, 30% baja, y 18% alta, para el año 2018.
- 5.3.** El nivel de eficacia del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Rioja es 60% media, 24% baja, y 16% alta, para el año 2018.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Al gerente municipal y al responsable del área de tecnologías de la información de las municipalidades provinciales de Rioja y Moyobamba, se debe mejorar la inversión en tecnologías de la información a fin de mejorar el acceso adecuado y la navegación del portal de transparencia. Asimismo, se deben asesorar con especialistas en el diseño de portales de transparencia a fin de mejorar la interactividad y comunicación de los portales.

- 6.2.** Al administrador del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, se sugiere mantener actualizado el portal a fin de que los usuarios puedan acceder a información de manera adecuada, oportuna y real. Además, de mejorar el diseño del portal a fin de promocionar una interactividad continua, esta herramienta viene cumpliendo un rol de gran impacto informativo y sin duda convirtiéndose en una herramienta fundamental para erradicar la corrupción y aportar a la transparencia de la información pública.

- 6.3.** Al administrador del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Rioja, mejorar la conectividad y el acceso a un internet más adecuado permitiendo una mejor experiencia de navegación del usuario. Asimismo, se requiere la actualización periódica de los contenidos del portal de transparencia según lo indicado en la normatividad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, W. (2014) *Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación*. Trujillo, Perú: Escuela de Postgrado de Universidad César Vallejo.
- Andía, W. (2010) *Manual de Administración Pública*. Lima, Perú: UNMSM.
- Alonso, J. (2008) *El sitio web como unidad básica de información y comunicación. Aproximación teórica: definición y elementos constitutivos*. Zamora, España: Revista Científica de Información y comunicación.
- Bustelo, J. Carlota, A. & Amarilla, R. (2001) *Gestión del conocimiento y gestión de la información*. Andalucía, España: Boletín del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico.
- Ccoyllo, J (2010) *Quinta evaluación de portales de transparencia en los gobiernos regionales*. Lima, Perú: Defensoría del Pueblo.
- Cepal (2010) *Panorama de la gestión pública en América Latina. La hora de la igualdad*. Santiago, Chile: ILPES.
- Correa, R. (2009) *Modelo de Análisis y Evaluación de Portales Web para la Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Lima, Perú: Defensoría del Pueblo.
- Cardona, D. (2002) *El gobierno electrónico. Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios*. Lima, Perú: Ed. Planeta.
- Defensoría del Pueblo (2009) *El derecho de acceso a la información pública. Normativa, jurisprudencia y labor de la defensoría del pueblo*. Lima, Perú: Defensoría del Pueblo.

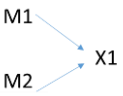
- Defensoría del Pueblo (2010) *Gobiernos regionales y locales y actualización de información sobre su gestión en portales de transparencia*. Lima, Perú: Defensoría del Pueblo.
- Díaz, E. et al (2008) *Evaluación de la eficacia de las páginas web: un análisis de contenido de las principales compañías aéreas*. Madrid, España: Dialnet.
- Gant, B. y Gant, J. (2002). *Portales Web del Estado: Gestión y Financiamiento E-servicio*. E-Government Series.
- Krippendorff, K. (2004), *Análisis de Contenido: Introducción a la metodología*. Beverly Hills, CA: Publicaciones Sage,
- Kotler, P. (2009) *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Ley N° 27806. *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Lima, Perú: PCM
- Martín, R. (2010) *La comunicación web del tercer sector*. Madrid, España.
- Ministry of State Services. (2004). *New Zealand's E-Government strategy*. New Zealand.
- Maciel, P. (2008). *Análisis de la eficacia de los sitios web universitarios argentinos*. Buenos Aires. Argentina.
- PCM (2017) *Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública Directiva*. Lima, Perú: PCM/SGP.
- Partipati, N. (2003). *Adopción del Gobierno Electrónico y el uso de los servicios de Gobierno en línea*. Cambridge, USA: American Academy of Business.
- Propuesta Ciudadana (2008) *Quinta evaluación de portales de transparencia en los gobiernos regionales*. Lima, Perú: GPC.

- Quijada, A. (2014) *Mejora de la transparencia y acceso a la información mediante la implementación de un portal web en la UGEL Junín*. (Tesis) Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Quiroz, R. (2008) *El acceso a la información pública: Evaluación de la organización y los contenidos de las páginas Web de las entidades del Estado Peruano*. Lima, Perú: UNMSM.
- Reátegui, B. (2006) *Determinación de la eficiencia del sistema integrado de administración financiera SIAF en la municipalidad distrital de San Martín de Alao, provincia de El Dorado*. (Tesis) Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín.
- Torrejón, A. (2016) *Acceso a la información pública y satisfacción del usuario en el gobierno regional de San Martín Cede central*. Tesis. Tarapoto, Perú: UCV.
- Universidad Cesar Vallejo-UCV (2015). *Resolución Rectoral N° 459-UCV*. Trujillo. Perú
- Urizar, A. (2007) *Indicadores de acceso a la información pública en Guatemala* p.54

ANEXOS

Anexo 01: matriz de consistencia

Determinación del problema			
Formulación del problema general	Hipótesis	Objetivos	Aspectos teóricos
<p>Problema General: ¿Qué diferencias existen en la eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la Región San Martín, 2018?</p>	<p>Hipótesis General: Hi: Existen diferencias en la eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la Región San Martín, 2018. Ho: No existen diferencias en la eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la Región San Martín, 2018.</p>	<p>Objetivo General Establecer las diferencias que existen en la eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la Región San Martín, 2018.</p>	<p>Variable = Eficacia del portal de transparencia</p>
<p>PREGUNTAS ESPECIFICAS ¿Cuál es el nivel de eficacia del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2018? ¿Cuál es el nivel de eficacia del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2018?</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICAS Hipótesis Específicas H1: La eficacia del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2018, es media. H2: La eficacia del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2018, es alta.</p>	<p>Objetivos Específicos Determinar el nivel de eficacia del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2018. Determinar el nivel de eficacia del portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2018</p>	

Diseño de investigación	Variables de estudio	Población y muestra	Instrumentos de recolección de datos
<p>Descriptivo comparativo:</p>  <p>donde: M1, muestra de usuarios de la municipalidad provincial de Rioja M2: muestra de usuarios de la municipalidad provincial de Moyobamba O1, representa la información sobre eficacia de los portales de transparencia recolectada en cada una de dichas muestras. Esta información puede ser: Iguales (=); Diferentes (≠); Semejantes (~)</p>	<p>Variable: Eficacia del portal de transparencia de gobiernos locales</p>	<p>Población: Municipalidad Provincial de Rioja (50 usuarios) Municipalidad Provincial de Moyobamba (102 usuarios) Muestra: Será equivalente a 50 usuarios de cada municipalidad.</p>	<p>Encuesta para evaluación de la eficacia de portales de transparencia adaptado de Quiroz (2008) y Grupo Propuesta Ciudadana (2008)</p>

Anexo 02: Encuesta: Eficacia De Los Portales De Transparencia

Marque con una “X” si está de acuerdo o en desacuerdo respecto a la disponibilidad de la información en los portales de transparencia de los gobiernos locales en evaluación. La encuesta es de carácter anónima. Le agradecemos por su colaboración.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) MUY BUENO (5)

PROVINCIA: _____

FECHA: _____

N°	ITEM	1	2	3	4	5
	INTERACTIVIDAD Y COMUNICACIÓN					
1	La página web posee herramientas que facilitan el acceso a todo tipo de usuarios	1	2	3	4	5
2	Existen mecanismos para que los usuarios puedan comunicarse con el responsable de la página web por si requiere de ayuda	1	2	3	4	5
3	Está registrado el correo electrónico de la municipalidad	1	2	3	4	5
4	Se visualiza el teléfono de la municipalidad	1	2	3	4	5
5	Se visualiza la dirección postal de la organización	1	2	3	4	5
6	Existe Link de foro (chats, blogs)	1	2	3	4	5
7	Se visualiza noticias sobre acontecimientos locales, nacionales e internacionales	1	2	3	4	5
8	Existe link para suscripción a un boletín	1	2	3	4	5
9	Existe seguridad y privacidad en las transacciones	1	2	3	4	5
	NAVEGACION					5
10	Es fácil el ingreso a la página web (máximo tres “clicks”, apropiado diseño de la página web)	1	2	3	4	5
11	La página web contiene mapa general de sitio	1	2	3	4	5
12	Existe mecanismo de búsqueda	1	2	3	4	5
13	El tiempo de carga de la página web es máximo 5 segundos	1	2	3	4	5
14	Uso del portal de transparencia y mejora la gestión pública	1	2	3	4	5
	CONTENIDO DE LA PAGINA WEB					5
15	El Cuadro de Asignación de Personal (CAP) está actualizado	1	2	3	4	5
16	El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) está actualizado	1	2	3	4	5
17	Las Ordenanzas Municipales emitidas al 30 de junio 2018 están actualizadas	1	2	3	4	5
18	El Organigrama está actualizado	1	2	3	4	5

19	El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) está actualizado	1	2	3	4	5
20	Los Acuerdos Municipales al 30 de junio 2018 están actualizados	1	2	3	4	5
21	El Nombre del funcionario responsable del portal se consigna	1	2	3	4	5
22	Las Remuneraciones de los funcionarios están publicadas	1	2	3	4	5
23	El Presupuesto institucional de apertura 2018 está publicado	1	2	3	4	5
24	Las Actividades oficiales del alcalde están actualizadas	1	2	3	4	5
25	El Plan de Desarrollo Concertado Municipal vigente está publicado	1	2	3	4	5
26	La Resolución Ejecutiva Municipal que nombra al responsable está publicada	1	2	3	4	5
27	El Presupuesto institucional modificado al 30 de junio 2018 está publicado	1	2	3	4	5
28	El Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones al 30 de junio de 2018 está publicado	1	2	3	4	5
29	La Ejecución del presupuesto 2018 está publicada	1	2	3	4	5
30	El Documento del Presupuesto Participativo 2018 está publicado	1	2	3	4	5
31	El Programa de inversiones vigente está publicado	1	2	3	4	5
32	Las Convocatorias de los procesos de selección se publican regularmente	1	2	3	4	5
33	La Lista de proveedores se publican regularmente	1	2	3	4	5
34	El Plan Estratégico Institucional vigente está publicado	1	2	3	4	5
35	El Informe/memoria de Audiencias públicas de rendición de cuentas 2018 están publicados	1	2	3	4	5
36	El Formato de Solicitud de Acceso a la Información es de fácil acceso	1	2	3	4	5
37	El Plan Operativo Institucional vigente está publicado	1	2	3	4	5

OBSERVACIONES:

Resultados de Validación de Instrumento



INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
 Institución donde labora : Escuela de Post Grado – Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Lista de verificación de portales web
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. María Elena Vásquez Vásquez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) MUY BUENO (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos maestres.			X		
OBJETIVIDAD	Los instrumentos y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Eficacia del portal de transparencia en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operaciones.			X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Eficacia de los portales de transparencia.			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permite hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde a la variable, dimensiones e indicadores.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoje a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Eficacia de los portales de transparencia.			X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.			X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.			X		
PUNTAJE TOTAL				30		

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene el puntaje mínimo de 41 "excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SE RECOMIENDA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO EN LA INVESTIGACIÓN

IV. PROMEDIO DE VALORACION: Equivalente a (3) BUENO

Tarpoto, 08 Mayo del 2018


 Mg. Iván Encomenderos Bancallán
 ECONOMISTA
 Reg. 9134 - CELAM

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Vivian Raquel Cueva Reátegui
 Institución donde labora : Gobierno Regional San Martín
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Lista de verificación de portales web
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. María Elena Vásquez Vásquez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) MUY BUENO (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Los instrumentos y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Eficacia del portal de transparencia en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operaciones.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Eficacia de los portales de transparencia.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permite hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde a la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Eficacia de los portales de transparencia"				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene el puntaje mínimo de 41 "excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SE RECOMIENDA EL USO Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTO QUE DE ACORDE A LA VARIABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACION: Equivalente a (3) BUENO

Tarapoto, 08 Mayo del 2018


Vivian Raquel Cueva Reátegui
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
 S.E.C. PERSONA 19396

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Delgado Bordaes, José Manuel
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín y Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Listado Verificación de Portales Web
 Autor (s) del instrumento (s): María Elena Vásquez Vásquez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Eficacia del portal de transparencia en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				Y	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Eficacia del portal de transparencia					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					Y
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Eficacia del portal de transparencia				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					Y
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable, responde a la operacionalización de variables.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 40.

Tarapoto, 8 de Mayo de 2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

for José Manuel Delgado Bordaes

 Obsta./Dr. José Manuel Delgado Bordaes
 DIRECTOR

Sello personal y firma



Municipalidad Provincial de Rioja

RIOJA
CAPITAL DEL CARNAVAL EN LA REGIÓN SAN MARTÍN
Según O.R N° 018-GRSM/CR de 28-09-05

“Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional”
“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres” 2018 al 2027.

Rioja, 09 de Julio del 2018.

CARTA N° 046-2018-GM/MPR.

Sra:

MARIA ELENA VASQUEZ VASQUEZ

Estudiante maestría EPG – UCV

Tarapoto.-

ASUNTO: AUTORIZA ACCESO A INFORMACIÓN PARA TESIS DE MAESTRIA

De mi especial Consideración:


Tengo a bien dirigirme a usted, en referencia a la solicitud para realizar la investigación denominada “EFICACIA DE LOS PORTALES DE TRANSPARENCIA EN LA GESTION DE GOBIERNOS LOCALES EN DOS PROVINCIAS DE LA REGION SAN MARTIN, 2018”. Para obtener el grado de Magister en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la UCV – Tarapoto.

Al respecto, le informamos que es de interés de nuestra municipalidad apoyar este tipo de investigaciones cuyos resultados aporten a mejorar nuestros procesos, en tal sentido se autoriza a realizar la mencionada investigación y se le apoyará brindándoles la información que usted requiera.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente;

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA


Ing. Jorge H. Chávez Flores
GERENTE MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Moyobamba, 29 de octubre del 2018.

CARTA N° 066.-2018-MPM/GM.

Señor.
Br. MARIA ELENA VÁSQUEZ VÁSQUEZ,
Estudiante Maestría EPG-UCV.

Presente.-

ASUNTO : AUTORIZA ACCESO A INFORMACION PARA TESIS DE MAESTRIA.
REF. : Solicitud con Reg. N° 226678-Exp. N° 199180.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, y en atención a su solicitud para acceder a información para tesis de maestría denominada: "EFICACIA DE LOS PORTALES DE TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DE GOBIERNOS LOCALES EN DOS PROVINCIAS DE LA REGIÓN SAN MARTIN- 2018" para obtener el grado de Magister en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la UCV – Tarapoto.

Al respecto, le informamos que es de interés de nuestra Municipalidad apoyar este tipo de investigación, cuyos resultados aporten a mejorar nuestros procesos, en tal sentido se **AUTORIZA** a usted realizar la mencionada investigación, y se le apoyará brindándoles la información que usted requiera.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,

C.c.
Archivo.-


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA
ING. ROLANDO RIVA V. ACOSTA
GERENTE MUNICIPAL



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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Vásquez Vásquez María Elena
 D.N.I. : 42189022
 Domicilio : Jirón San Pablo de la cruz 487
 Teléfono : Fijo: 042-586113 Móvil: 990259419
 E-mail : maelvavasquez@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
 Escuela :
 Carrera :
 Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra en Gestión Pública
 Mención : Maestría en Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
 Vásquez Vásquez María Elena

Título de la tesis:

"Eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la región san Martín, 2018"

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 14-09-2018

Eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la región San Martín, 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	www.oneperu.com Fuente de Internet	2%
2	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	documentacioneneltiempo.blogspot.com Fuente de Internet	1%
6	www.ciudadanosaldia.org Fuente de Internet	1%
7	sgp.pcm.gob.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.municanete.gob.pe Fuente de Internet	<1%

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

La Dra. **JOSE MANUEL DELGADO BARDALES**, ha revisado la tesis del estudiante Br. **MARÍA ELENA VÁSQUEZ VÁSQUEZ** titulada **“Eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la región San Martín, 2018”** constato que la misma tiene un índice de similitud de **12%** verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

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

Tarapoto, 14 de Setiembre de 2018


Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

María Elena Vásquez Vásquez

INFORME TÍTULADO:


“Eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la región San
Martín, 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 08 de Agosto de 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO