



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

El gobierno electrónico como factor de innovación y desarrollo de la
gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos-Lima

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Juan Alberto Linarez Arias (ORCID: 0000-0001-5758-9758)

ASESOR:

Dr. Edwin Alberto Martínez López (ORCID: 0000-0002-1769-1181)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria:

Dedico esta tesis a todas aquellas personas que me inspiraron a continuar mi progreso académico, en especial a mi madre quien me dio la vida, educación y consejos. Así como a mi esposa e hijos por su invaluable comprensión y aliento para alcanzar el objetivo trazado

Agradecimiento:

Gracias a la universidad César Vallejo por haberme brindado la oportunidad de alcanzar este logro académico en el proceso de realizar la Maestría, con los aportes de importancia y significancia de los docentes y asesores, así como también a los compañeros de estudios por su constante apoyo.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Juan Alberto Linarez Arias, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: El Gobierno Electrónico Como factor de Desarrollo e Innovación de la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos- Lima, en 76 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 31 de Julio 2020

Juan Alberto Linarez Arias

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.1.1. Tipo de investigación	16
2.1.2. Diseño de investigación	16
2.2. Escenario de estudio	17
2.3. Participantes (características)	17
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	19
2.4.1. Técnicas de recolección de datos	19
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	18
2.5. Procedimiento	19
2.6. Métodos de análisis de información	21
2.7. Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41

ANEXOS

Página

Anexo 1: Matriz de categorización	49
Anexo 2: Listado de preguntas para entrevista	50
Anexo 3: Matriz de desgravación – primer entrevistado	51
Anexo 3: Matriz de desgravación – segundo entrevistado	52
Anexo 3: Matriz de desgravación – tercer entrevistado	53
Anexo 4: Matriz de codificación – primer entrevistado	54
Anexo 4: Matriz de codificación – segundo entrevistado	55
Anexo 4: Matriz de codificación – tercer entrevistado	56
Anexo 5: Matriz de entrevistas y conclusiones	57
Anexo 6: Organigrama de la municipalidad distrital de chorrillos	58
Anexo 7: Resolución del proyecto de tesis	59
Anexo 8: Acta de aprobación y Dictamen final	60
Anexo 9: Guía de observación y Guía de entrevista	61
Anexo 10: Ficha de análisis documental y Matriz de análisis documental	62
Anexo 11: Portal web de la municipalidad distrital de chorrillos	63
Anexo 12: Acta de aprobación de originalidad de trabajo académico	64
Anexo 13: Captura del informe de Turnitin	65
Anexo 14: Formulario de autorización para la publicación	66
Anexo 15: Autorización de la versión final de la investigación.	67

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Codificación de los entrevistados	20
Tabla 2: Propósitos de las técnicas e instrumentos	21

Índice de figuras

	Páginas
Figura 1: Triangulación de las técnicas empleadas en la investigación	24
Figura 2: Triangulación de antecedente, marco teórico y resultados	26
Figura 3: Triangulación de la entrevista a profundidad	28
Figura 4: Triangulación del marco teórico	30

RESUMEN

La presente investigación titulada, El Gobierno Electrónico como factor de Innovación y Desarrollo de la Gestión Pública en la Municipalidad Distrital de Chorrillos- Lima, tuvo como objetivo general describir la importancia del uso de recursos tecnológicos en la mejora Institucional de la Municipalidad de Chorrillos, el Gobierno Electrónico aporta herramientas digitales que contienen Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), para mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía. El trabajo investigativo incorpora normatividad del gobierno electrónico, así como sus características y aplicaciones que en la actual época de modernización las instituciones públicas deben contar.

En la gestión pública actual existe la necesidad de contar con el uso de herramientas tecnológicas, con el fin de mejorar la transparencia, acceso a la información, interrelación institución/usuario e innovación de los procesos en beneficio del ciudadano. La investigación aborda el planteamiento del problema y ubica el área encargada de la implementación y desarrollo del gobierno electrónico, luego se identifica los objetivos del estudio. Con el propósito de ampliar nuestro conocimiento y aportarlos a la sociedad, la investigación empleo el enfoque cualitativo del tipo básico, transversal e interpretativo. El diseño elegido es el de Investigación-Acción y como técnicas utilizadas tenemos a la entrevista en profundidad semi estructurada, la observación participativa y el análisis documental.

Gracias a la Gerencia de Informática y Tecnología se pudo realizar la observación participativa y la entrevista en la unidad de estudio. Como conclusión podemos describir que la implementación del Gobierno Electrónico a través de las TICs, mejora la gestión municipal, haciendo más rápida y eficiente la entrega de servicios, gracias a la innovación de los procesos, de esta manera contribuye al desarrollo institucional de la Municipalidad distrital de Chorrillos.

Palabras claves: Gobierno electrónico, Innovación en la gestión, Desarrollo institucional.

ABSTRACT

The present research entitled, Electronic Government as a factor of Innovation and Development of Public Management in the District Municipality of Chorrillos-Lima, had the general objective of describing the importance of the use of technological resources in the institutional improvement of the Municipality of Chorrillos, the Electronic Government provides digital tools that contain Information and Communication Technologies (ICTs), to improve the provision of services to citizens. The research work incorporates e-government regulations, as well as its characteristics and applications that public institutions must count on in the current era of modernization.

In current public management, there is a need to have the use of technological tools, in order to improve transparency, access to information, institution / user interaction and process innovation for the benefit of the citizen. The research addresses the problem statement and locates the area in charge of the implementation and development of electronic government, then identifies the objectives of the study. In order to expand our knowledge and contribute to society, the research used the qualitative approach of the basic, transversal and interpretive type. The chosen design is that of Action Research and as techniques used we have the semi-structured in-depth interview, participatory observation and documentary analysis.

Thanks to the Computer and Technology Management, participatory observation and interview in the study unit were possible. In conclusion we can describe that the implementation of Electronic Government through ICTs, improves municipal management, making service delivery faster and more efficient, thanks to the innovation of processes, thus contributing to the institutional development of the district Municipality Chorrillos.

Keywords: Electronic government, Innovation in management, Institutional development.

I.- INTRODUCCIÓN

En la actual época de modernización, las instituciones públicas requieren brindar acciones específicas que ayuden al usuario, solucionar la problemática en la entrega de servicios y la dotación de bienes dirigidas al contribuyente, el motivo principal es la falta de innovación y el uso provechoso de la tecnología dentro de sus propias actividades. Según Henao (2019), en su investigación sobre las asociaciones públicas privadas en Colombia, esta iniciativa se hace realidad mediante el Gobierno Electrónico, como red de servicios accesibles por internet, brinda información a través de los portales digitales. Se necesita emplear las herramientas digitales ofrecidas por las Tecnologías en Información y también en Comunicación, conocidas como (TICs). El Gobierno Electrónico cobra relevancia en medida reformativa de gestión en las instituciones del Estado, con el fin de mejorar la forma como se brinda los servicios al ciudadano.

En Europa se destacan las políticas adoptadas en Gobierno Electrónico, los aportes en legislaciones establecidas en áreas y sectores estratégicos, se pueden apreciar en los servicios públicos digitalizados y la adopción de registros únicos de origen, etc. Para Roy & Godel (2019), en su trabajo de perspectiva tecnológica en Suiza, concluyen que la demanda actual de servicios en línea por parte de las personas en general y especialmente en el sector público se tiene que cubrir utilizando las herramientas tecnológicas. En consecuencia, existe un deseo de servicios en línea adicionales y totalmente transaccionales que las autoridades ofrecen actualmente sólo de manera limitada, según el estudio de administración electrónica en Suiza. Este estudio analiza la creciente afinidad del público y la economía hacia la digitalización de procesos y sistemas.

Las experiencias en América Latina sobre desarrollo del Gobierno Electrónico responden a los objetivos del milenio, en el aspecto concerniente al ahorro de energía y de recursos para la preservación del medio ambiente, se ha requerido de un impulso en el fortalecimiento y desarrollo de las TICs, con objetivos orientados a lograr calidad y transparencia al ofrecer servicios públicos. Para Gutiérrez (2019), con respecto al área pública de Chile, se han agregado herramientas digitales y de internet, otorgándole nueva presencia Estatal, más próximo al ciudadano por medio del gobierno electrónico con el fin de un servicio óptimo. La incorporación de las TICs ha propiciado cambios en el accionar de las instituciones y personas, porque está profundamente conectado con los aspectos de la convivencia ciudadana, pues busca construir, mejorar y consolidar una sociedad progresista.

La urgencia de los gobiernos en Sudamérica por hacer transparentes, flexibles y ágiles los procesos en el sistema estatal, sin dejar que sean óptimos y a costos razonables, ocasiona el hacer uso de forma rápida y sustancial de los recursos tecnológicos de información (TI), con el fin de desarrollar aplicaciones que permitan el procesamiento de las acciones, Para Cuédez (2018), desde el gobierno a organismos estatales peruanos, la cooperación entre instituciones públicas se realiza desde postrimerías de los noventa a través de herramientas para gestión electrónica, destinadas al sector. Aunque no correspondían necesariamente a una política pública direccionada a la generación de uso tecnológico en comunicación y de la información ofrecidas al ciudadano.

Bajo el mandato presidencial de Alejandro Toledo (2,001 – 2,006) se declaró al Perú en desarrollo a la modernidad, se crearon grupos de instrumentos como el Plan de Desarrollo Social en Información, así también la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico en el Perú, considerado como origen de Política en la nación para el Gobierno Electrónico, haciéndose realidad el 2,013, en el periodo presidencial de Ollanta Humala. En la investigación realizada por Allauca (2017), el Gobierno Electrónico es la principal herramienta para lograr transparencia en la gestión de la Región Ancash. El Gobierno Electrónico promueve desarrollo social en Conocimiento e Información, priorizando la integración y calidad de los servicios, así como procesos óptimos, sistemas integrados, plataformas compatibles, interoperabilidad, fácil acceso y seguridad. Según Aspajo (2019), al identificar la brecha tecnológica en el gobierno regional de Moquegua determinó la necesidad de efectuar la digitalización documentaria y su gestión a través del Gobierno Electrónico.

En el transcurrir de los días asisten al local municipal de Chorrillos, 300 personas en promedio, a gestionar varias modalidades de trámites, la información se entrega de manera personal, cayendo en un formalismo obsoleto. Los procesos administrativos en ocasiones son lentos, no cumpliendo la meta de optimización que busca la Municipalidad. El Gobierno Electrónico plantea que los usuarios tengan un papel más dinámico, otorgándole prestancia y rapidez a los servicios, unificar la gestión, prevenir y disminuir errores, revitalizando e innovando el servicio. Ziemba et al (2016), describen la existencia de investigaciones e iniciativas que identifican factores críticos que inciden en la incorporación exitosa del Gobierno Electrónico. Para temas de gobierno existe abundancia de sitios Web, el gobierno central y distrital busca cumplir los requerimientos del ciudadano, en forma oportuna y eficaz haciendo uso amplio de las TICs en actividades institucionales de forma innovadora.

Analizando trabajos de investigación realizados previamente al nuestro, podemos citar a nivel internacional como antecedente lo realizado por González-Bustamante, Carvajal, González (2020), quienes toman como referencia el gobierno electrónico y sus determinantes en municipalidades de Chile, con datos de 188 municipios más poblados, los factores que relacionan la teoría de adaptación estratégica para el Gobierno Electrónico, concluyeron que la infraestructura e innovación aumenta las probabilidades de que una municipalidad tenga un índice e-valor alto. Las conexiones de internet como variable clave para el funcionamiento del gobierno electrónico municipal. Concordando con Guamán (2019), quien definió que el nivel de la satisfacción para el ciudadano en Guayaquil – Ecuador, depende de la facilidad al usar las herramientas y sistematización del Gobierno Electrónico. El alcance sugiere una mejor interfaz en los sistemas que conforman las TICs.

Así mismo, Méndez (2019), al calificar como incide el Gobierno Electrónico para satisfacer al ciudadano y aumentar la calidad del servicio realizando trámites públicos, como metodología seleccionó el modelo Servperf, constituidas en encuestas dirigidas a los contribuyentes determinando que hay satisfacción con la infraestructura, equipos, prestancia y confianza de los funcionarios. Se identificó como componentes importantes en la entrega con calidad de un buen servicio, a la imagen institucional, respuesta optima y la publicidad. Confirma lo analizado por Gracia (2019), quien determina que existe la preocupación de incorporar a la Administración Pública una dinámica de gestión que responda a la actualidad, el ciudadano exige un nivel más alto en la capacidad de respuesta institucional. Por eso la nueva gestión pública incorpora conceptos gerenciales, con un esquema de organizaciones virtuales basadas en el empleo de Internet con la mediación tecnológica de la comunicación y la información, para materializar el Gobierno Electrónico o e-gov.

Podemos referenciar a Galvá (2018), la tecnología tiene mayor presencia en la moderna sociedad y la utilización del Gobierno electrónico (eGobierno) es cada vez más exitoso, la interacción entre el desarrollo del eGobierno en países latinoamericanos y la percepción de los ciudadanos en el tema corrupción, se puede disminuir con valores integrados en el uso de eGobierno y sus características, institucionalidad, confianza política y madurez democrática, como modelo a seguir y corroboran su grado de incidencia prácticamente con la misma intensidad, el nivel de satisfacción del usuario es ligeramente superior a lo regular. La innovación como motor de transformación institucional y de articulación de consensos, para facilitar su uso, y utilidad al usuario, esto posibilitara la mejora de la imagen del municipio ante el usuario y la satisfacción del ciudadano.

En los trabajos de investigación a nivel nacional respecto al tema, destacaremos algunos antecedentes como el realizado por Quispe (2020). En su investigación realizada sobre la Municipalidad de San Luis, concluye que El gobierno electrónico para modernizar el Estado es de uso prioritario, con prácticas y modelos que reforman la administración en la institución, la innovación, la tecnología es la misión del enfoque a la satisfacción del usuario. La información fluirá con facilidad a personas e instituciones, las organizaciones civiles y el ciudadano harán el seguimiento de la gestión e infraestructura de los servicios. En la investigación de Rucoba (2020), los resultados obtenidos evidenciaron que al efectuarse la incorporación del Gobierno Electrónico se realizó de manera deficiente, por ende, la simplificación administrativa se ha implementado de manera regular. Demostrando correlación de Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa, en tal sentido la relación dimensional Interna, Externa, Relacional y Promocional es consecuente.

En el mismo sentido Mamani (2019), determinó que hay relación entre satisfacer al usuario y brindarle Calidad de servicio en la Municipalidad de Villa El Salvador, esta relación es significativa y moderada. La calidad y Satisfacción del servicio, están relacionados, con la implantación del Gobierno Electrónico, esto quiere decir, la municipalidad cuenta con calidad en el servicio; pero es necesario que el nivel aumente para mejores resultados en la satisfacción de los usuarios. En el trabajo investigativo de Según Guevara, Aquituarí (2019), La investigación determinó la relación del sistema de Gobierno electrónico y Satisfacción en personas usuarias de la Municipalidad de Maynas, la interpretación de la información es estadística descriptiva, concluyendo que, en la municipalidad provincial de Maynas el uso tecnológico es regular, por ende, la Satisfacción de los usuarios es regular. Hay evidencias para afirmar que el Gobierno Electrónico está relacionado estadísticamente de forma positiva y significativa en la satisfacción del usuario.

Considerando también como un aporte, Infante (2019), en su investigación describió la forma en que se relaciona Gobierno Electrónico y la gestión realizada en la Procuraduría Pública, empleando un enfoque básico transversal y diseño no experimental. Consideró una correlación significativa, interpretando a través del resultado que el Gobierno Electrónico se relaciona de manera significativa en la gestión, en el grado correspondiente a su facilidad en el acceso del ancho de banda, en cuanto a la parte documental también hay relación en la gestión desarrollada por la Procuraduría Pública institucional en el Reniec. La modernización a través del uso de tecnología e innovación en la organización de las instituciones del Estado tendrá un impacto positivo en su gestión.

Es importante mencionar las diferentes teorías que nos han dado un aporte fundamental a nuestra investigación. En efecto, a través su evolución el Gobierno Electrónico tiene distintos usos de acuerdo a la actividad en que se desarrolle, pública o privada, podríamos definir al Gobierno Electrónico como el empleo de infraestructura, acciones, planes y métodos sustentados en sistemas digitales y plataformas electrónicas orientados a lograr una interacción con los ciudadanos para promover el uso amplio, eficaz y eficiente de las TICs. El gobierno electrónico busca modernizar los procesos, incrementar canales comunicativos e interacción mutua. La publicación en la CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe), sobre el Gobierno Electrónico, Naser (2019), lo describe como herramienta de innovación que optimiza los procesos para la satisfacción al ciudadano, incentivando a que participe. El plan de gobernabilidad y gestión de la administración a nivel nacional está dirigida a reducir los problemas de los ciudadanos.

El gobierno electrónico se rige por principios, entre los más resaltantes, tenemos a la Igualdad, Legalidad, así como de Respeto a la privacidad. Otros como Principios de Conservación, Transparencia y Accesibilidad, de uso necesario en la gestión del estado complementándose con los Principios de Proporcionalidad, Responsabilidad, Adecuación Tecnológica, etc. Para la ONU (2018), el desenvolvimiento del Gobierno Electrónico aumenta e impulsa en gran medida a realizar mejoras en el servicio en línea como principio de transparencia y accesibilidad para el ciudadano. La transparencia considerada como herramienta de la tecnología que globaliza, moderniza y pone a nuestro alcance servicios con diferentes plataformas de aplicación y uso. En conclusión, de Sztop-Rutkowska et al. (2019), la transparencia como una forma moderna y más efectiva de gestión pública, utiliza las herramientas de información y comunicación en un acceso común a la Internet.

En cuanto al Marco Normativo que rige el Gobierno Electrónico, podemos citar a la Constitución (1993), por ser el ente rector, que resalta entre los derechos fundamentales, uno de los más importantes, la persona. Su derecho a la información y de formular peticiones. Como paso para la actualización, el Congreso mediante Ley 27658, del año 2002, designa como base fundamental para la actualización en la gestión de entidades del estado como prioridad para su desarrollo, también el Congreso Ley 27806, (2002), fijo como objetivo público principal el ingreso y transparencia a la información del ciudadano, un ejemplo de evolución es convalidar la firma y notificación electrónica brindándole validez y eficacia en el ámbito jurídico, a la par que la firma manuscrita o análoga que conlleve demostración de voluntad.

Tomando en cuenta el documento de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, ONGEI (2003), el Gobierno Electrónico está validado y alineado a Políticas Públicas y Acciones de Modernización para el ente estatal. El Plan Bicentenario, a través de los ejes del desarrollo para un Estado que sirva con eficiencia, descentralizado, que muestre equilibrio y plena vigencia en la dignidad de las personas. La presidencia del consejo de ministros, PCM (2013), para aproximar al Estado con la ciudadanía por medio de las TICs, implementa infraestructura electrónica, portales, datos abiertos, habilidades digitales y prácticas de contratación pública con la agenda digital 2.0. Mediante Decreto Legislativo 1412 (2018), se da por aprobada la ley de gobierno digital, la utilización estratégica de las tecnologías digitales para los datos usados en la administración con la meta de crear validez pública. El fin es crear iniciativas, proyectos y establezca contenidos en servicios digitales. Para European Commission (EC,2019) las hojas informativas del gobierno electrónico, analizan las estrategias y planes de acción gubernamentales digitales. concluyendo que necesitan un marco legislativo de apoyo.

Diversos autores coinciden en dividir al Gobierno Electrónico en cuatro dimensiones, como Cardona (2004), denomina dimensión Externa, por que otorga servicios y disponibilidad para interrelacionarse con la ciudadanía, Acotan Rincón y Vergara, (2017), definiendo como dimensión Interna, a la que utilizando las TICs como una herramienta en la transformación de procesos que respondan a la demanda de usuarios y servidores públicos, se enfoca en las capacidades del personal. Para De Armas y De Armas (2011), identifican como externa, interna, relacional y de promoción. Definiendo la Externa, es la encargada para la prestación de servicios. Interna, se evalúa a través del efecto que desempeña en la institución, Relacional, como la población satisface sus necesidades mediante el uso interactivo de las organizaciones y el usuario, Promoción, la cuarta dimensión trata de poner en funcionamiento los equipos, medios técnicos y conocimientos.

Podemos identificar algunas fases del Gobierno Electrónico, para la PCM (2013), considera como primera fase a la Presencia, porque el gobierno pone en línea normativas, documentos y estructuras de organización, con ausencia de relación ciudadana, informa en línea a la ciudadanía. Interacción, se generan las primeras relaciones con procesos del gobierno para mejorar y simplificar la gestión. Transacción, posibilita terminar trámites, pagar tasas, impuestos y otros mediante pago virtual. Transformación, enfocada en cambiar las relaciones ciudadano-gobierno. Participación ciudadana, propicia la intervención de la ciudadanía en decisiones y conducción de actos en favor del desarrollo municipal.

En cuanto a tipología de Gobierno Electrónico, la OEA (2016), Organización de Estados Americanos, encuentra diversos tipos respecto a su accionar, podemos describir de la siguiente manera, Gobierno a Gobierno, conocido como G2G, con emprendimiento y acciones en Gobierno Electrónico dirigidas a producir y dar facilidad en conexiones intergubernamentales como el SIAF, como sistema que integra la Administración Financiera. De Gobierno a Empresa o G2B, que se encarga de servicios públicos e información, enfocado empresarialmente a través de las TICs, ejemplo el SEACE, sistema electrónico de contrataciones del estado. De Gobierno a Ciudadano o Usuario, llamado G2C, podemos citar al PSCE, portal al servicio de la ciudadanía y empresas. Por último, Gobierno a Empleados, o G2E, consignas propuestas con el propósito de dar capacitaciones o servicios a trabajadores, directivos de la administración Pública empleando TICs, como seminarios virtuales a través del Servicio Civil, SERVIR.

Para la Europa Commission (2018), la finalidad del Gobierno Electrónico es generar la transparencia gubernamental, a través de con una administración electrónica, promoviendo eficiencia, responsabilidad y confianza en organizaciones del sector público. El objetivo es ser útil para la consecución de resultados positivos, la trascendencia del empleo de técnicas en información, así como de comunicación, con el fin de mejorar efectividad y eficiencia sobre la función de la entidad pública, facilita la conexión gobierno-ciudadano y fortalece planeamientos para la integración. Para Durand (2016), hay que tomar en cuenta que, al adaptarse al sistema de Gobierno Electrónico con el ente estatal, producirá beneficios en finanza pública y servicios con más calidad. Con gestión eficiente se logra claridad de procesos y mejor participación en la gestión. En el contexto de aplicación del sistema tecnológico, es importante para el ciudadano, pues los avances en tecnología de la internet, acortan diferencias y modernizan instituciones del estado y al gobierno en general.

El Gobierno Electrónico dentro de la gestión gubernamental cumple específicas funciones, en opinión de Mergel (2017), proporciona orientación, legislación y medidas para fomentar el desarrollo del gobierno, adaptándose a dominios informáticos del sector público. La política de innovación se alinea con la organización y se plasma en resoluciones administrativas, directivas y guías electrónicas en la institución. Reafirman el concepto Roseth, Reyes y Santiso (2018) en su libro sobre la minimización de los trámites burocráticos y gobierno digital, se debe interaccionar, facilitar, uniformizar procesos y permitir acceso fácil e inmediato a los usuarios. Para Troya (2019) es dar valor digital, al mercado virtual y su entorno, usando terminología de las TICs y del gobierno electrónico.

Se denomina gestión a la disciplina que se destaca en administrar eficientemente los recursos económicos, ahora bien, a la Gestión Pública, podemos definirla como eficacia, eficiencia y efectividad al desarrollar acciones públicas en favor de brindar un conglomerado articulado de procesos entre ellos planificación, realización, monitoreo, evaluación y rendir cuentas. De acuerdo al trabajo investigativo de Sotelo y Wilches, (2019). La gestión pública en términos generales es sinónimo de hacer gestión y de administrar, términos conocidos como el efecto y acción al realizar algo para cumplir un propósito, agilizando los procesos. Regonini (2018), indicó que se culpa a la burocracia de los fracasos en la intervención pública, por ocasionar retrasos e ineficiencia llenando de insatisfacción a los ciudadanos. Para la transformación de gestión municipal hay que planificar, mejorar, y simplificar procesos con estrategias digitales integradas a su actividad.

Los principales instrumentos que referencian a, la gestión pública en nuestro país son el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), como documento técnico que norma la gestión y fija la estructura orgánica institucional. el Manual de Organización y Funciones (MOF), el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) y el Texto único de procedimientos administrativos (TUPA), a cargo de la secretaría de Gestión en la PCM, en Ministerios y Órganos Públicos Descentralizados. Hacer moderna la Gestión en el sector público, es un objetivo que la actividad estatal busca responder las expectativas que tiene la ciudadanía. La PCM (2019), propone una modernización del gestionar público, considerando temas fundamentales, la participación ciudadana, la transparencia y el esclarecimiento o rendición de cuentas. Chain (2017), la buena gestión pública es necesaria e involucra dotar un sistema moderno e innovador. Calidad de servicio al usuario es el fin de la gestión pública.

En el proceso de conseguir una mejor performance ante la población, el estado busca nuevas técnicas o procesos productivos, encontrando en la Innovación una herramienta que produce variación de métodos e incluye novedades en los procedimientos. aplicando nuevos conceptos, servicios, productos, pensamientos, métodos y prácticas a una concreta actividad, negocio o sistema, con el propósito de ser útil para el aumento de su rendimiento, también podemos decir que es la introducción de un inédito o con sobresaliente mejora de un bien, producto o servicio, sistema y proceso. Un nuevo método de hacer algo en las acciones internas del negocio, transformaciones que introducen originalidad y novedad, Bonifacio (2019), Considera que el modernizar la gestión municipal involucra un grupo de elementos coordinados para satisfacer las peticiones y necesidades de la ciudadanía.

Con relación a la aplicación de la innovación, destacan varios conceptos entre ellos, la organización, la mercadotecnia, el proceso y el producto, también las que se ejecutan en las prácticas laborales y relaciones exteriores de gestión pública. Para Salavopoulos, Müller-Stegemann, & Makartseva (2016), en el estudio sobre la transformación digital y gobierno electrónico en Alemania, analizan como se implementó la estrategia de administración orientada hacia el futuro con la innovación de por medio. Un concepto actual de innovación en la gestión pública nos describe Pezo (2017), la innovación es una herramienta necesaria para el mejoramiento de instituciones privadas y en especial del sector público. En la asociación de gobierno abierto, OGP (2019), determinan que el acceso público es parte de la innovación y gestionan fondos de la institución para que estos servicios sean más accesibles y útiles para el público. Esto potencia la confiabilidad entre la ciudadanía y sus gobernantes, pues las TICs como innovación, debe ser una herramienta para impulsar y promover mejoras permanentes.

Como una de las principales metas de las instituciones públicas, encontramos el objetivo de lograr Desarrollo Institucional, este proceso involucra el uso de sistemas y procedimientos que mejoran el confort del ciudadano y su calidad de vida. El empleo de la tecnología sirve de apoyo para la gestión y es de vital importancia, como lo confirma, Dibie (2018), quien sostiene que la utilización de tecnologías como internet, otorga nuevos enfoques para mejorar servicios y facilitar la productiva conexión entre la ciudadanía y la entidad. En la investigación de Estrada (2019), sobre la gestión provincial en Cusco, nos dice que se debe garantizar la unión de contenidos innovadores y las perspectivas progresistas de la organización, como estrategia en los diseños de proyectos. Desarrollo institucional también involucra administrar los escasos recursos y minimizar las deficiencias a través de un plan, conforme a la voluntad de los sectores que lo conforman.

Podemos identificar algunos procesos que se desarrollan en la gestión municipal, para la presente investigación realizaremos una selección por categorías de estos procesos, con el fin de una mejor observación. El gobierno electrónico como modelo es adaptado en municipios de la región conformado por dimensiones internas, externas etc. Según Bayona y Morales (2017). Las dimensiones representan etapas en posicionamiento digital en el proceso del desarrollo en el Gobierno Electrónico local. En nuestro trabajo tomamos como referencia la dimensión externa que se distingue por tomar en cuenta la relación entre la institución y el usuario. Describiremos la Aplicación de las TICs, la Innovación Institucional, el Desarrollo Institucional y la Integración como propuesta de mejora edil.

La Aplicación de las TICs, o empleo continuo de las tecnologías de comunicación e información en la gestión municipal, el ciudadano proporciona un correo electrónico para interactuar realizando consultas, buscando información, efectuando reclamos, datos, asesoría sobre tramites etc. Causando una interacción, Sicakova´-Beblava´ et al., (2016). factores como la competitividad electoral explican niveles de transparencia e implementación de proyectos tecnológicos. La aplicación de las TICs involucra herramientas que permiten la transparencia de procesos y reduce las acciones presenciales, que en algunos casos pueden ser sustituidos por sistemas electrónicos. la calidad del servicio de las empresas públicas depende del sistema operativo utilizado, en las funciones básicas y específicas, como la coordinación en unidades orgánicas. Considera la observación de órganos municipales.

Como sub categorías de gestión aplicativa de las TICs tenemos en primer lugar, la Implementación, que es el proceso en el desarrollo de la organización que se efectúa luego de ser aceptado el plan, incluye la realización que se basa en iniciar, instaurar el funcionamiento con los responsables de que se efectúen los actos, diligencias y operaciones, destinadas a ejecutar las metas trazadas. Segundo, la Adaptación, es el proceso de adaptar, acomodar o ajustar un procedimiento con otro vigente o no, para que se utilice de una mejor manera y brinde óptimos productos para proceder a reemplazarlo, debe realizarse un prototipo o plan de funcionamiento temporal con el fin de determinar su utilidad. Y finalmente, los Resultados, definimos que es la consecuencia, el corolario o el efecto de la adaptación aplicada en los procesos. Los sistemas o procedimientos actuados producen benéficos que van dirigidos a los usuarios de la entidad, estos deben ser positivos, que tengan o generen efectividad y eficacia.

La Innovación Institucional, varía la forma de relacionarse del ciudadano y gobierno, se operan variaciones en el accionar del gobierno para obtener recursos, recolectados y utilizados, en su mayoría por las empresas y la ciudadanía. Para instalar la innovación tenemos que estudiar las formas de aplicar el diseño de la acción pública en la municipalidad, como los instrumentos de gestión e interacción en la gestión. Los proyectos, planes o sistemas que se aplican en intervención o integración del gobierno electrónico argumentan y consideran que el presupuesto participativo es una técnica para la innovación, también a la participación ciudadana en su proceso de observador participante de la gestión es en la actualidad un factor de innovación, pues en otros tiempos no tenía injerencia centro de un plan o sistema municipal.

Como sub categorías de la innovación institucional tenemos, primero las Relaciones Internas y Externas, representado por la comunicación de acción realizado entre el operario o empleado de la institución y la persona natural o empresa usuaria o contribuyente que acude a la municipalidad por un servicio, centrado en el grupo de interacciones que se visualizan por medio del público interno conformado por personas como empleados directivos etc. y el público usuario, contribuyente, público en general. segundo tenemos Servicios en Línea, el servicio online es una prestación brindada por medio de una red institucional ofrecida en internet, se encuentra de manera virtual es ágil e interconectada institucionalmente. Finalmente tenemos, los Procesos Automatizados, procedimiento mediante el cual se traspasan encargos de producción, realizados cotidianamente por operadores humanos a un grupo de elementos tecnológicos o procesos mejorados. la automatización de procesos agiliza las acciones y genera un menor uso de recursos.

El direccionamiento innovador enfocado a la capacidad para obtener y administrar los recursos de diferentes fuentes, es el factor que genera el uso de sistemas como, el método de intervención, la eficiencia en el empleo de los recursos y el sustento de los resultados grafica la importancia de las nuevas experiencias para resolver problemas específicos, estas prácticas innovadoras producen la transformación de la gestión y origina efectos positivos en la percepción del usuario, ya que amplían los métodos o procedimientos tradicionales del municipio, incentivando su participación en las nuevas políticas de uso de tecnologías de gestión. Esto es la comprensión de que el servicio nuevo o mejorado es un proceso que alcanza la integración de la web, la carga de información, la automatización del proceso con el objeto de aplicar el conocimiento, para obtener calidad en bienes o servicios entregados, la innovación es un cambio estructural que requiere de aprendizaje, modernización de equipos, adaptación de procesos y creatividad en plantear escenarios posibles.

El Desarrollo, significa acción y efecto del crecimiento, aumento, progreso o evolución del proceso. El desarrollo institucional tiene como directivas o planteamientos el impulsar la inclusión de los usuarios y contribuyentes participación de manera efectiva, promover los convenios con instituciones públicas y privadas para articular esfuerzos, diseñar e incluir programas con acciones descentralizadas para el fortalecimiento de la institución, implementar estrategias e iniciativas para promover el desarrollo de capacidades institucionales como la mejor distribución de los recursos y aumentar la eficiencia en brindar los servicios públicos, desarrollar la gestión institucional de la municipalidad como efecto en realizar objetivos de función, dirigidos a mejorar sistemas en áreas internas o externas.

Como sub categorías del Desarrollo Institucional tenemos, la Optimización de Recursos, técnica que se aplica para llevar a cabo un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles en un proyecto o empresa, para realizar de forma más eficaz, reduciendo la posibilidad de hacer un uso efectivo de los recursos, destinando lo resguardado en una mejor inversión. Calidad de Servicios, proceso que controla y monitorea la manera óptima de hacer las cosas bien, es importante para lograr la satisfacción de los ciudadanos. Infraestructura, agrupación de servicios, instrumentos técnicos y ambiente físico en el desarrollo del conjunto de actividades o estructura que sustenta a otra y comprende la agrupación de obras públicas, edificaciones, instituciones, procesos y redes de organización social. Kamolov & Konstantinova (2017), la infraestructura del gobierno electrónico es un conjunto de sistemas automatizados y de telecomunicaciones que respaldan procesos de interacción en información de las entidades de Gobierno Electrónico.

Integración, es el proceso mediante un determinado elemento que se incorpora a una unidad mayor e implica la unificación y armonización de sistemas como integración social, laboral, económica etc. También podemos conceptualizar la integración es el proceso que permite trabajar de la manera más óptima, pue se utiliza mejor las herramientas de gestión y desarrollar plataformas interoperativas compatibles que contribuyan al uso de las TICs, también permite acceder a la información, la integración ofrece el ingreso instantáneo y en forma segura a servicios de manera consolidada o integrada, el usuario no percibe límites para la utilización de servicios en línea, como información, consulta, capacitación etc. Está dirigida para que el gobierno electrónico utilice la infraestructura de la institución y transforme su manejo de acciones, haciendo que los usuarios perciban una mejor atención, por ejemplo, la idea de tener la página web como vía alternativa al acceso a los servicios, convirtiéndose en ventanilla de atención.

Como sub categorías de la Integración tenemos a la Seguridad y Acceso a la Información, es la protección mediante contraseñas para asegurar que los sistemas tecnológicos como la disponibilidad e integridad de datos, toda persona puede conocer la información, en tiempo real y en cualquier lugar físico, indagar como está efectuando la administración el uso de recursos públicos, como forma de supervisión. Transparencia y Rendición de Cuentas, administrativa estatal y política en la entrega de resultados, se alude al desarrollo por el cual los ciudadanos controlan y evalúan el actuar con responsabilidad de servidores del sector público, a través de dispositivos como fiscalización, transparencia y participación ciudadana en busca del progreso de la municipalidad.

Afirman Ming, Chen, & Ai (2018), con respecto al empleo de las tecnologías para información y como herramienta comunicativa del gobierno electrónico, el efecto que produce la calidad del servicio para lograr la satisfacción del usuario es proporcional al que acontece al recibir información raída y veraz. Las instituciones públicas brindan plataformas y sistemas de entorno digital, así como dispositivos tecnológicos en el espacio virtual de la internet, para obtener la eficiencia y eficacia en la entrega del servicio. Como resultado de gestión eficiente y acertada, produce y estimula el crecimiento de la gestión municipal. El gobierno electrónico aportara a que sea efectiva la gestión, reduciendo la burocracia innecesaria y dificultades que se percibe de forma negativa en la institución estatal.

El Gobierno Electrónico en su fase de implementación, fue parte del Plan Operativo Institucional, la institución deberá considerar su proceso de extensión como problema principal a solucionar, a partir de lo cual podemos redactar nuestro objetivo general, teniendo en cuenta la claridad y sustento al plantearlo. Considerando las raíces que genera su planteamiento podemos identificar los problemas específicos. Bajo esta premisa podemos determinar las siguientes interrogantes, como problema general, ¿De qué manera el Gobierno Electrónico se convierte en factor de Innovación y Desarrollo para la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos? Con el objetivo de comprender la función y el aporte que genera en la gestión pública local.

Habiendo identificado el problema de forma genérica, planteamos los problemas específicos, con el fin de esclarecer de forma detallada las circunstancias que lo componen, como primer problema específico ¿En qué aspectos la Aplicación de las TICs, mejora la Innovación y el Desarrollo de la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos? Segundo problema específico ¿Cuál es la forma en que el Gobierno Electrónico a través de la Innovación, produce Desarrollo de la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos? Tercer problema específico ¿Qué estrategias aplica el Gobierno Electrónico para generar Desarrollo Institucional en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Chorrillos? Cuarto problema específico ¿Cómo se realiza la Integración del Gobierno Electrónico en la gestión de la Municipalidad distrital de Chorrillos? Al desarrollar estas interrogantes proporcionaremos orientación para la formulación de los objetivos.

Como Justificación, para la presente investigación es de trascendencia, porque relaciona la incorporación del gobierno electrónico en su plenitud y la mejora en la gestión de la municipalidad de Chorrillos, es una prioridad y sirve a la municipalidad para alcanzar la modernización institucional en beneficio de los usuarios. El inconveniente principal que acontece a la municipalidad es la elevada demanda que hay en las ventanillas de atención al usuario para trámite documentario y consultas. Para Fath-Allah et al. (2017), en línea con las singularidades locales de la población con etapas identificadas. El Gobierno Electrónico consiste en usar las TICs para prestar servicios e información para incrementar la eficacia, eficiencia y transparencia en la institución, con el fin de lograr que participe el ciudadano. Según Yildiz (2016), los principales objetivos del uso de la tecnología es mejorar la efectividad gerencial de los administradores públicos y aumenta la productividad del gobierno. Ahora los usuarios de información y servicios gubernamentales han cambiado.

En cuanto a la justificación teórica, se propone mostrar los beneficios que brinda la utilización de las tecnologías digitales en el camino a la modernización, como modelo de eficiencia en la gestión pública de la gestión municipal, Según Reyes (2018), el objetivo de simplificar procesos institucionales y promover la participación activa de ciudadanos, a partir nuevas tecnologías. Rabaa'i, Zogheib, AlShatti, & Al Jamal (2016) explicaron que el éxito de las determinaciones del Gobierno Electrónico depende del apoyo de la municipalidad, y también de la voluntad de los ciudadanos en aceptar y adoptar esos servicios, involucrarse. La razón del estudio es incentivar la reflexión y plantear un debate académico, comparando resultados de los fundamentos y métodos utilizados para encontrar las soluciones que establece el planteamiento sugerido ya que es de interés público.

En relación a la Justificación práctica, se propone implementar estrategias del gobierno electrónico, que de aplicarse contribuiría a resolver parte de la problemática en la gestión municipal, incorporar las TIC como reemplazo de los métodos tradicionales de gestión. Con la participación de los ciudadanos se puede mejorar considerablemente. La información sobre cómo se efectúan los servicios, garantiza el conocer los procesos para lograr que sean más ágiles y convertirlo en obligación, Según Somma et al., (2016). Los elevados niveles de desarrollo de gobierno electrónico a nivel central, no es la misma a nivel subnacional. Existe una realidad de relevantes diferencias en madurez tecnológica de los gobiernos locales. Se necesita eliminar las esperas, reduciendo errores y sosteniendo un nivel de calidad, escuchar a los usuarios, innovar modalidades de prestación, solucionar la inaplicación de Gobierno Electrónico por parte de la Municipalidad distrital de Chorrillos.

Con relación a la Justificación metodológica, se propone un método utilizado en otras instituciones similares generando un conocimiento válido, confiable y de resultados favorables. Con el fin de satisfacer la finalidad de la investigación se emplearon procedimientos específicos como la Entrevista, que permite entender la conexión a través del Gobierno Electrónico, calidad en atención, y una gestión óptima, según experiencias y técnicas validadas a nivel científico, Según Guédez (2018), las redes interorganizacionales públicas facilitan compartir experiencias y conocimientos, fomentando coordinación y estandarización de procesos. Conducen a una gestión pública con metas y de beneficio al ciudadano, pues incorpora plataformas, reduce costos y tiempo. Toledo (2018), los usuarios encuentran contenidos e información de organismos institucionales. El objetivo en la investigación es el fin de un proyecto y su propósito es lograr ampliar el conocimiento.

Los objetivos generales se centran en aspectos amplios de propósitos globales resultantes, los objetivos específicos sobre aspectos más concretos, derivados de los generales, son metas específicas a alcanzar. En nuestra investigación tenemos como objetivo general describir como el Gobierno Electrónico se convierte en factor de Innovación y Desarrollo para la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos. Es de mucha importancia identificar el rol que desempeña el gobierno electrónico en el gestionar municipal, pues el ente municipal como organismo gubernamental está al servicio de la población.

Con el fin de hacer más precisa la investigación podemos establecer cuatro objetivos específicos, esto nos ayudara a comprender de manera individual los aspectos resaltantes del gobierno electrónico en la gestión municipal, bajo esta premisa nuestro Primer objetivo específico es definir en qué aspectos la Aplicación de las TICs, mejora la Innovación y el Desarrollo de la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos. Segundo objetivo específico, describir la forma en que el Gobierno Electrónico a través de la Innovación, produce Desarrollo de la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos. Tercer objetivo específico, Precisar las estrategias aplicadas por el Gobierno Electrónico, para generar Desarrollo Institucional en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Chorrillos. Cuarto objetivo específico, describir de qué manera se realiza la Integración del Gobierno Electrónico en la gestión de la Municipalidad distrital de Chorrillos.

II.- MÉTODO

La presente investigación está basada en el enfoque cualitativo, conocida metodología científica basada en la observación y la recopilación de información no numérica. Sobre esto Hernández y Mendoza (2018), precisan que la investigación básica, no es experimental. Por tanto, no es necesario realizar pruebas que requieran la manipulación de resultados. Se describen y registran en su realidad, el método de investigación se basó en el paradigma interpretativo pues entiende que la realidad es diversa y dinámica como las acciones humanas en práctica social, comprensión y significación. Coincidiendo en el concepto de Husserl (2012), en la idea de la fenomenología, interpreta contenidos de conciencia, examinados para determinar si son reales, ideales, imaginarios, etc.

2.1.- Tipo y diseño de investigación

Para definir los tipos en una investigación científica, debemos tener en cuenta la fuente, alcance, finalidad, diseño, y el enfoque propuesto para obtener los objetivos del trabajo investigativo. Dentro de los tipos de investigación con más relevancia podemos destacar las orientadas al enfoque, estas pueden ser cualitativas y cuantitativas, por su nivel de profundización se conceptualiza como exploratoria, descriptiva etc. En cuanto al concepto del diseño de investigación podemos definirlo como un plan general de la persona encargada de realizar la investigación con el objetivo principal de comprobar una hipótesis o de obtener fundamento o respuesta a sus inquietudes e interrogantes. El diseño de una investigación despliega diversos tipos de estrategias básicas o fundamentales con el propósito de que el investigador pueda generar información interpretable y exacta.

2.1.1- Tipo de investigación

El presente estudio investigativo es de tipología Básica descriptiva pues tiene como propósito aumentar el conocimiento teórico de una ciencia, es transversal porque se efectuó en un tiempo establecido. Para Alan y Cortez (2017), este tipo de investigaciones es pura, no se ocupa de lo práctico ni tampoco de lo aplicativo, comprueba la teoría desde un punto específico. La dificultad en implementar de forma integral el llamado Gobierno Electrónico o empleabilidad de instrumentos tecnológicos informativos y de comunicación, conocidos como TICs, en la Municipalidad de Chorrillos. En concordancia Behar (2008), indicó sobre investigación básica, es la que resalta tener teoría pura, dogmática y sustancial.

2.1.2- Diseño de investigación

Para realizar nuestros objetivos, nos trazaremos un plan, regido por el Diseño de investigación, este estipula la estructura fundamental y específica del propósito del trabajo, la presente investigación aplicará el diseño llamado Investigación-Acción, busca mejorar prácticas que apuntan a resolver problemáticas de diferentes índoles, En la conclusión de Martínez (2004), la investigación depende de las particularidades de cada situación, lugar y las perspectivas de las personas con el fin de mejorar. Por tal motivo el diseño debe acomodarse a la situación y ser flexible. En el trabajo investigativo de Mendizábal (2006), indica que el diseño es flexible porque interactúan elementos y estados de actualidad investigativa. Comparan similitudes y diferencias de las experiencias de los participantes.

2.2.- Escenario de estudio

En cuanto al lugar específico de estudio con el fin de responder a los objetivos de investigar y obtener información documentaria y otros, se realiza en el distrito de Chorrillos, parte del departamento de Lima, y una de las 43 municipalidades distritales que sumadas a las 7 de la provincia constitucional Callao completan la provincia, ya que el Perú tiene 196 municipalidades provinciales y 1678 distritales, La Primera denominación oficial fue San Pedro de los Chorrillos por destilaciones de agua que discurren en las bajadas del costado de la Playa llamada Agua Dulce, está poblado por personas dedicadas a la pesca artesanal, su Santo Patrón elegido es San Pedro. Se funda en 1,688, y su origen data en la cultura Ichma, del curacazgo de Sulco o Armatambo. Limita al norte con Santiago de Surco y Barranco, al este con Villa El Salvador y oeste Miraflores y al sur el Océano Pacífico.

Su población actual 330,483 habitantes y el alcalde para el periodo 2019 - 2022 es Augusto Sergio Miyashiro Ushikubo. La Gerencia de Informática y Tecnología, es el órgano de línea delegada que se encarga de la planificación, organización, y dirigir, así como también ejecutar y controlar, desarrollando actividades en los sistemas informáticos operativos. En la infraestructura tecnológica administrativa su función depende de la Gerencia, órgano a cargo de conducir las actividades con los recursos informativos y de comunicaciones en la municipalidad, su apoyo está compuesto por un equipo técnico-administrativo con perfiles y características académicas idóneas, como capacidad y experiencia resolutoria, propone a la Gerencia General la adopción de planes, políticas y objetivos para el desarrollo informático en la institución.

2.3.- Participantes

Los Participantes son los directivos de la subgerencia de Informática y Tecnología, también de concedores del tema externos a la institución, la investigación cualitativa no habla de muestreo aleatorio, ni representación estadística. No significa que los entrevistados se seleccionen al azar, el número oscila entre uno y todo un grupo social. La idea principal es seleccionar a quienes conozcan el hecho social-cultural a partir de las vivencias acumuladas, que impide la implementación en todas las áreas del gobierno electrónico en la institución. Agrega Glaser y Strauss (1967), la selección finaliza cuando consideramos que no hay nada nuevo en lo que dicen los entrevistados. Puntualiza Patton (1988), para ser elegido participante debe poseer algún tipo de experiencia común el tema investigado.

2.4.- Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Utilizamos la información visual, oral y escrita, el significado de sus contenidos temáticos es recopilada a través de los participantes con relatos o escritos como aportes. De acuerdo a Méndez (1999), las técnicas son fuentes para recolectar los hechos y documentos obtenidos a fin de obtener información. Tenemos la entrevista semiestructurada, el análisis documental, la observación participante y para describir como se integran el Gobierno Electrónico y Gestión municipal. En igual sentido Rubio (2014), las técnicas se utilizan en la elaboración de índices temáticos y convertirlos en información. Encontramos palabras y hechos que se analizan dentro del documento físico. Para Lafuente (2001), son métodos que examinan, distinguen y separan las partes de un conjunto.

2.4.1- Técnicas de recolección de datos

Una técnica para recopilar datos empleada es la conocida como Observación Participante, utilizada en disciplinas como la sociología, psicología social, etc. En el concepto de Rubio (2016), la técnica de observación consiste en observar e interrogar al participante, introduce sesgos con frecuencia, cuando desea conocer en qué consiste y cómo se realizan los procedimientos. La antropología social ha compuesto la identidad instructiva en torno a ella, su primordial técnica al recolectar datos, su propósito es tomar familiaridad e incorporarse como parte de un grupo de personas o comunidad, observar sus acciones, por medio de participar profundamente con los integrantes efectuando preguntas, interviniendo en el ambiente de cultura, generalmente en el transcurso de un lapso de tiempo extendido.

El Análisis documentario posee un ámbito de acción amplio debido a la variedad que hay entre fuentes directas y las indirectas y la cantidad de información, Respecto a esta técnica, Galán (2011) sostiene que el objetivo documental es hacer un marco teórico, para elaborar un concepto sobre el elemento de estudio y encontrar respuestas a específicas interrogantes. Con la utilización de técnicas documentales, desarrolladas objetivamente en el aumento del nivel de certeza y que la información será de interés, reúne estados de confianza y objetividad documental. También consiste en recolectar datos para expresar los conceptos del estudio, procesos y fenomenología. Respecto al tema Plazas (2011), nos refiere que la investigación documental actúa esencialmente con las fuentes directas y las indirectas de las informaciones del origen y cercanía con el acto social elaborado.

Haremos uso de la entrevista, como herramienta más relevante en la recolección de antecedentes y ser primordial en la investigación cualitativa, consiste en un dialogo que se realiza y se realizan preguntas con el fin de obtener información. Para Troncoso-Pantoja (2017), la entrevista mediante la interacción oral, produce la obtención de datos e información, obteniendo la percepción de factores sociales o personas condicionantes de la realidad. Se contrasta con grupos focales, mediante la indagación del entrevistador a un grupo de personas o mientras observa el dialogo resultante de los entrevistados. No limita a los entrevistados, pues hay nivel de opciones en respuesta predeterminada, las entrevistas se emplean para encontrar significados de temas específicos de la vida de los sujetos, desde su punto de vista, en la percepción del desarrollo del Gobierno Electrónico.

2.4.2- Instrumentos de recolección de datos

El instrumental usado en la recopilación de información para ser aplicada en la investigación, tiene en cuenta su aplicación en las categorías y subcategorías. En opinión de Hernández y Mendoza (2018), definen al instrumento como un procedimiento empleado por el investigador, consignando datos sobre los antecedentes que dispone enfrente y su confiabilidad. Un punto de vista adicional propone Cabezas, Andrade y Torres (2018), el cuestionario está formado por preguntas con sentido e indicación coherente, organizada, secuenciada y estructurada según la planificación investigativa. Acotan, Hernández, Fernández y Baptista (2014), la triangulación de instrumentos usada para medir las variables de la investigación, reuniendo datos que se codifican y trasladan a una base datos. En este caso la entrevista a participantes, la observación participante y análisis documental con el fin de enlazar la información para efectuar, comparar e interrelacionar teorías y conceptos.

Guía de Observación Participativa, tiene el fin de comprender, la contextualización organizativa, lugar, y ambiente, para Para ello se tiene premisas fijadas en el planeamiento del estudio, orientada a la obtención de dos objetivos primordiales, como canalizar el recojo de la información, también la colaboración de los observadores y participantes en el lugar. Ubicar el lugar de trabajo, el ambiente físico y la situación social y política donde estos despliegan sus actividades cotidianas, en contacto con otros profesionales y varios participantes. Observar el comportamiento característico de los participantes en su ámbito académico, laboral. El accionar del observador participante residirá en convivir durante el transcurso de la investigación, asistiendo al lugar a lo largo del proceso.

Guía de Entrevista, se desempeña al igual que un listado de comprobación, apoyando en la preparación de un plan de ejecución, con el fin de guiar la entrevista, como sistema empieza con hacer que el entrevistado se perciba a gusto con preguntas fuera del contexto, por ejemplo el deporte que practica, anécdotas, comentarios relacionados al tema, luego extender el contexto con aspiraciones futuras, para luego profundizar con las preguntas si existe documentación al alcance que sea de ayuda, entendidas como variadas maneras de conseguir y testimoniar información para la entrevista y que el participante use como sustento, catálogos, instrucciones etc. Con anterioridad a la entrevista, es ideal hacer un ensayo entre colegas con el fin de conocer la manera de manifestar una interrogante y conseguir una mejor respuesta. Debemos expresar cómo será utilizada la entrevista, de ahí dependerá la sinceridad del entrevistado a no estar comprometido a una respuesta cerrada.

Guía de Análisis Documentario, en primer lugar, se realiza Indización Automática, mecanismo por el cual ganamos tiempo por sobre la Indización Humana. El análisis del documento es la maniobra que implica elegir conceptos informativamente importantes de un documento para interpretar el contenido sin confusiones, y recobrar la información en cualquier momento, al leer el título del documento a examina su referencia al tema investigado, determinar cuál es el tema principal que se busca y localizar en el campo que se desarrolla. en los libros, colecciones o revistas, determinar si es necesario poner la editorial o país etc. del tema fundamental de ese libro o revista, Un texto teórico que no se refiere a algo especial, es mejor archivar como teórico. Si el trabajo no resulta claro al describir una zona geográfica relacionada al tema, lo más practico es no tomarlo en cuenta.

Tabla 1

Codificación de entrevistados

Entrevistados	Ubicación	Código
Gerente del área de Informática y Tecnología	Chorrillos	E ₁
Asesor Operativo de Informática	San Luis	E ₂
Jefe del Área de Informática y Planificación	Lince	E ₃

Tabla 2

Propósito de las técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumento	Propósito
Entrevista	Guía de entrevista	Recoger información directa de los sujetos de estudio.
Observación	Guía de observación	Observar acciones en la unidad y escenario de estudio.
Análisis		
Documentario	Ficha de Análisis	Revisión e interpretación de documentos.

2.5.- Procedimiento

En el desenvolvimiento de la investigación se propuso un enfoque de investigación cualitativo y el tipo de estudio dirigido a lo documental, el diseño Investigación-Acción, como estudio de caso elegido, un método con el propósito de brindar mejora, que posibilite saber el problema que ocurre en la forma de incorporar el Gobierno Electrónico íntegramente en la institución Municipal de Chorrillos. Los pasos que se consideró para el procedimiento. En la definición de Cabezas et al (2018), sobre el enfoque cualitativo mencionan que, es un tipo de investigación sin mediciones numéricas, tomando entrevistas, experiencias de los investigadores, reconstrucción de hechos suscitados. Para el proceso investigativo. Coinciden Patrón y Díaz (2019), la investigación con un método descriptivo, cualitativo y transversal, se aprecia como un todo, sin reducir sus partes integrantes.

Efectuaremos el análisis documental para comprender cual es la problemática, primero. Se procedió a definir a las 3 personas a entrevistar para el estudio, una de la municipalidad y dos personas con conocimiento del tema ajenos a la administración en investigación. Segundo. Se elaboró el cuestionario de entrevista, con las preguntas a ejecutar. Tercero. Se obtuvo los permisos correspondientes en la institución para realizar la observación y entrevista. Cuarto. Se aplicará la entrevista a los funcionarios del área de informática y tecnología de la municipalidad del distrito de Chorrillos, así como a los otros participantes, Quinto, Se realizará la categorización de entrevista. Sexto, se realizará la triangulación. Séptimo, se interpretará y analizará resultados, examinando el material bibliográfico. Separaremos y resumiremos la información importante de manera precisa, en la investigación de este tipo, ha de ser selectiva. Después ejecutaremos los siguientes pasos.

Como primera acción seleccionaremos información encontrada en el material documental, se elaborará una lista de la documentación e información que sea útil para la investigación, describiremos la justificación de los datos del documento, después haremos, comprobación literaria, para brindarnos una pauta de inicio y configuración del problema, Segundo pasó la categorización de la información, se clasificara la información más importante de la variadas documentación, para leer al detalle la información escogida con el fin de elaborar el resumen. Los materiales que corresponden a la ficha bibliográfica serán ordenados temáticamente. Al término de la investigación obtendremos conocimiento y sumaremos experiencias que serán de importancia en la implementación absoluta del Gobierno Electrónico, recomendando la forma y empleo de la tecnología que se está implementando en las instituciones del estado como las municipalidades y en la ciudadanía.

2.6.- Métodos de análisis de información

Para describir analíticamente la información, utilizaremos antecedentes y datos disponibles, se aplicará el método descriptivo, de observación y documental para analizar la información. Es necesario el empleo de la triangulación de datos, para que nos permita la revisión del contenido individual del documento y ser sustento de la investigación. En el trabajo investigativo de Schettini, Cortazzo (2015), definen que las diferentes perspectivas teóricas, ponen a nuestro alcance formas y empleo de la información recopilada en el campo de la investigación, sin dejar de lado el enfoque empleado que proviene de variadas vertientes teóricas. Se efectuó una observación de diversos documentos normativos, institucionales y organizacionales, empleados actualmente en la gestión municipal.

Se realiza la Codificación Axial, mediante la integración de categorías y subcategorías en un sistema organizativo articulado, representado por el análisis de los datos obtenidos. Sobre la técnica, Hernández, Herrera, Martínez, Páez, & Páez (2011), afirman que el objetivo en la codificación axial es rescatar las posibles conexiones de las propiedades en las categorías. Hacemos una Ficha de codificación axial y categorización con la información compendiada y clasificada de acuerdo a sus categorías, la problemática que impide la implementación integral del Gobierno Electrónico, el Plan Operativo Institucional deberá considerar la implementación total. Los datos obtenidos en la entrevista se plasman en una Triangulación de Datos, que consiste en relacionar dos o más métodos usados en un mismo estudio. Denzin (1978), afirma, la Triangulación de datos, implica tiempo, espacio.

En su metodología, implica utilizar más de un método para reunir datos, como las entrevistas, observaciones y documentos. para Burneo y Carrión, (2019), En el Estado se efectúa triangulación conceptual del gobierno y la sociedad. Es relacionar información organizada por categorías y sus divisiones, subcategorías con el fin de codificar el texto obtenido. Según Flores (2015), el texto analizado es patrón de la investigación, el propósito en la triangulación es aumentar credibilidad y validez. Diseñaremos una Ficha registro de información y base legal donde anexaremos, clasificaremos y ordenaremos documentos escritos relevantes en la investigación, anotando información en un registro. En Review Swiss (2019), el objetivo es que la información se encuentre al servicio de la población en cualquier momento. La difusión de la investigación cualitativa precisa rehacer su historial y verificar premisas epistemológicas para el conocimiento.

2.7.- Aspectos éticos

En el trabajo investigativo se consideró los aspectos éticos como la autenticidad del trabajo, respeto al derecho de autor, evaluación independiente, consideración a la dignidad personal, consentimiento institucional, discreción de información y datos recibidos en las entrevistas. Manifestamos actitud cognoscitiva o apertura al conocimiento, disposición para aprender y actitud reflexiva. Desarrollamos actitud objetiva y de imparcialidad intelectual sin subjetividades. Acorde con la resolución 089-2019 y el código de ética de la UCV que comprende el uso de un software anti plagios y el uso de las normas APA. Al respecto Swee, Fuad & Azlina (2016), en su investigación sobre los aspectos éticos, describe que la ética tiene un impacto en el juicio y la intención del comportamiento. Esencialmente la ética tiene que ver con tomar decisiones, actuar y asumir las consecuencias de ello.

III.- RESULTADOS

Con el fin de describir los resultados, según Ardito (2019), los datos mostrados en la sección resultados deben estar mostrados de forma clara y sencilla. Se empleó como técnicas fundamentales la entrevista, la observación participante y el análisis documental, teniendo como consigna lograr el objetivo proyectado como meta en la investigación, podemos establecer las respuestas brindadas por los participantes de la entrevista, a través de la triangulación de datos, obtener una conclusión definitiva en cuanto al objetivo investigativo. El objetivo relevante de la investigación consiste en describir de qué manera el Gobierno Electrónico se constituye en factor de Innovación y Desarrollo en la Gestión que ejecuta la Municipalidad de Chorrillos, la investigación busca información precisa por medio de instrumentos recolectores de datos y resultados recopilados en el tiempo de realizada la investigación continúan el orden y lugar en el cual fueron obtenidos y como se representan según el diseño de nuestra metodología elegida.

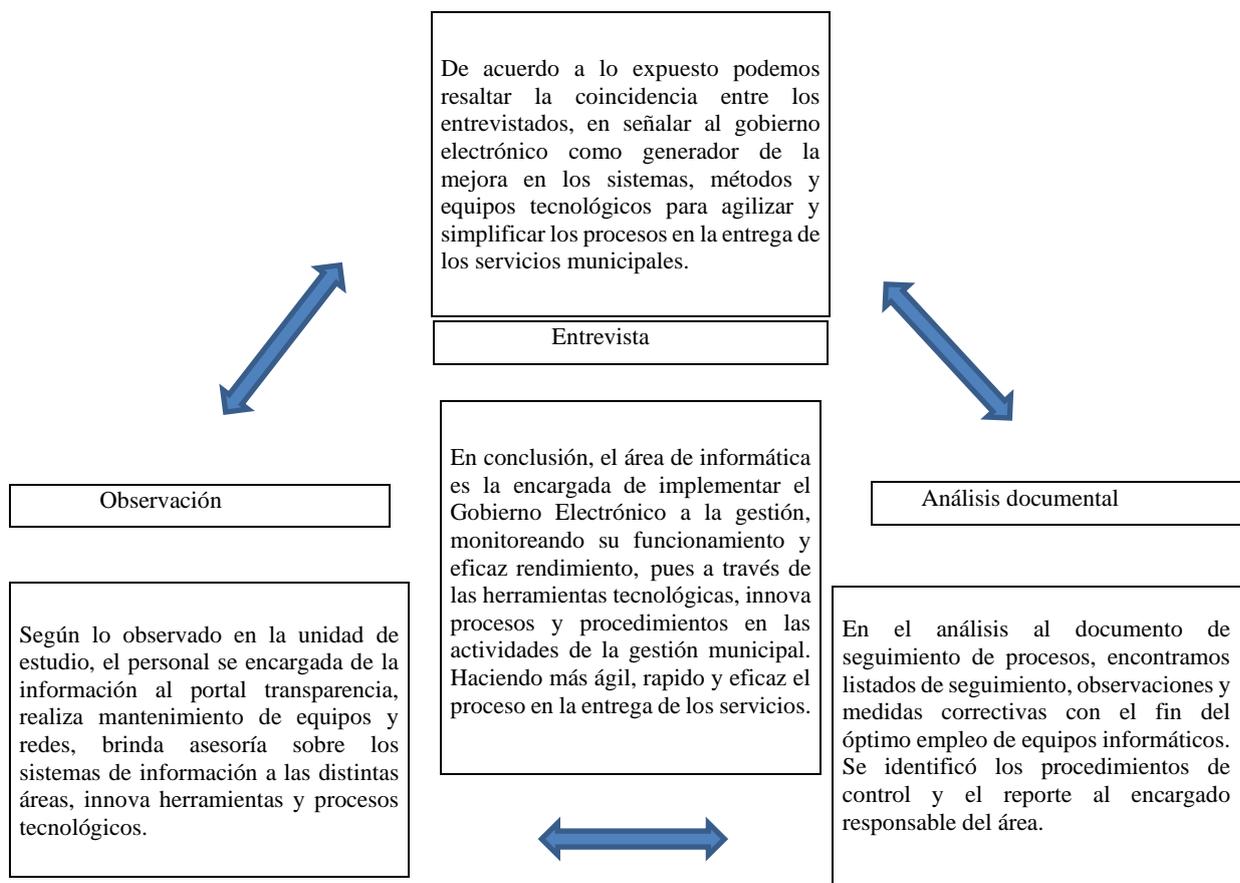


Figura 1: Triangulación de las técnicas empleadas en la investigación.

Para triangular la entrevista, observación y análisis documental tomamos en referencia lo descrito por los involucrados en gestión de la investigación y el documento de gestión alcanzado por la institución, existe coincidencia resaltante en determinar que el gobierno electrónico como política en tecnología integrada a la gestión municipal a través del empleo con intensidad de tecnologías informáticas y de comunicación, produce innovación en la metodología usada, esto se materializa al poder simplificar procesos, optimizar recursos, implementar herramientas para los proyectos y lineamientos, convirtiéndose en factor fundamental para el desarrollo y la modernización de la gestión. Este proceso se logra en primera instancia a la implementación y adaptación de las TICs a los procesos y luego monitoreando los resultados, tomando las medidas correctivas para su óptimo funcionamiento.

Como síntesis de la entrevista a los participantes podemos anotar las coincidencias de algunos puntos en común como los conceptos referidos al gobierno electrónico, ponen énfasis en recalcar el uso o aplicación de las TICs, mejora procesos ya considerados innovaciones como el uso de sistemas informáticos, el empleo de procesos innovados constituye un cambio en las relaciones internas y externas entre el trabajador municipal o servidor público y el usuario o contribuyente, mediante Servicios en línea, como el uso de la plataforma de la entidad y dentro de los trámites realizados o pasos para la obtención del servicio, procesos automatizados que permiten ahorro de tiempo y recursos, de acuerdo a lo expuesto podemos describir que, a través del gobierno electrónico como política tecnológica, se puede simplificar procesos, optimizar recursos etc., En beneficio del desarrollo de la gestión municipal y su modernización.

Aplicando la técnica denominada observación participante en el departamento de informática y tecnología se puede considerar distinguir las funciones que realizan los integrantes, subdividiendo o incluyendo áreas de comunicaciones, de gestión, planificación y estrategia de servicio, Centro de atención al usuario entre otros, la innovación en los procesos que realiza esta subgerencia o departamento permite la optimización de recursos originando un uso preciso de estos, brindando calidad de servicio prestado, pues el usuario percibe ahorro de tiempo, gestión ágil y un positivo desarrollo institucional, se observa el mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo en los equipos y al sistema informático. se atiende la data reportada por el sistema, electrónico, reduciendo el espacio físico utilizable para su uso, así como también el procesamiento y la data registrada en el sistema operativo, utilizando mejor la Infraestructura de la municipalidad.

En el análisis documental revisamos una guía o directriz de seguimiento efectuado por el área de informática, podemos destacar la lista de revisión diaria efectuada por los integrantes de la gerencia como analizar, evaluar, planear, diseñar y ejecutar propuestas que haga favorable desarrollar la informática y la gestión en la Municipal, hacer mantenimiento de los sistemas en forma integral. Asesorar y capacitar a los usuarios internos, operadores en el uso de los sistemas y los equipos informáticos, también se encarga de realizar soporte a nivel de reacondicionamiento y mantener operativos los equipos de cómputo, sistemas de información, servicios de internet y comunicación. El documento como herramienta de apoyo, permite la Integración de las TICs a la gestión municipal. El Gobierno Electrónico es de utilidad en la participación de la ciudadana ya que ofrece transparencia en las acciones tomadas, así como el control de los gastos que se efectúan con el fin de mantener saneada las finanzas de la institución y la entrega de servicios de calidad para los contribuyentes.

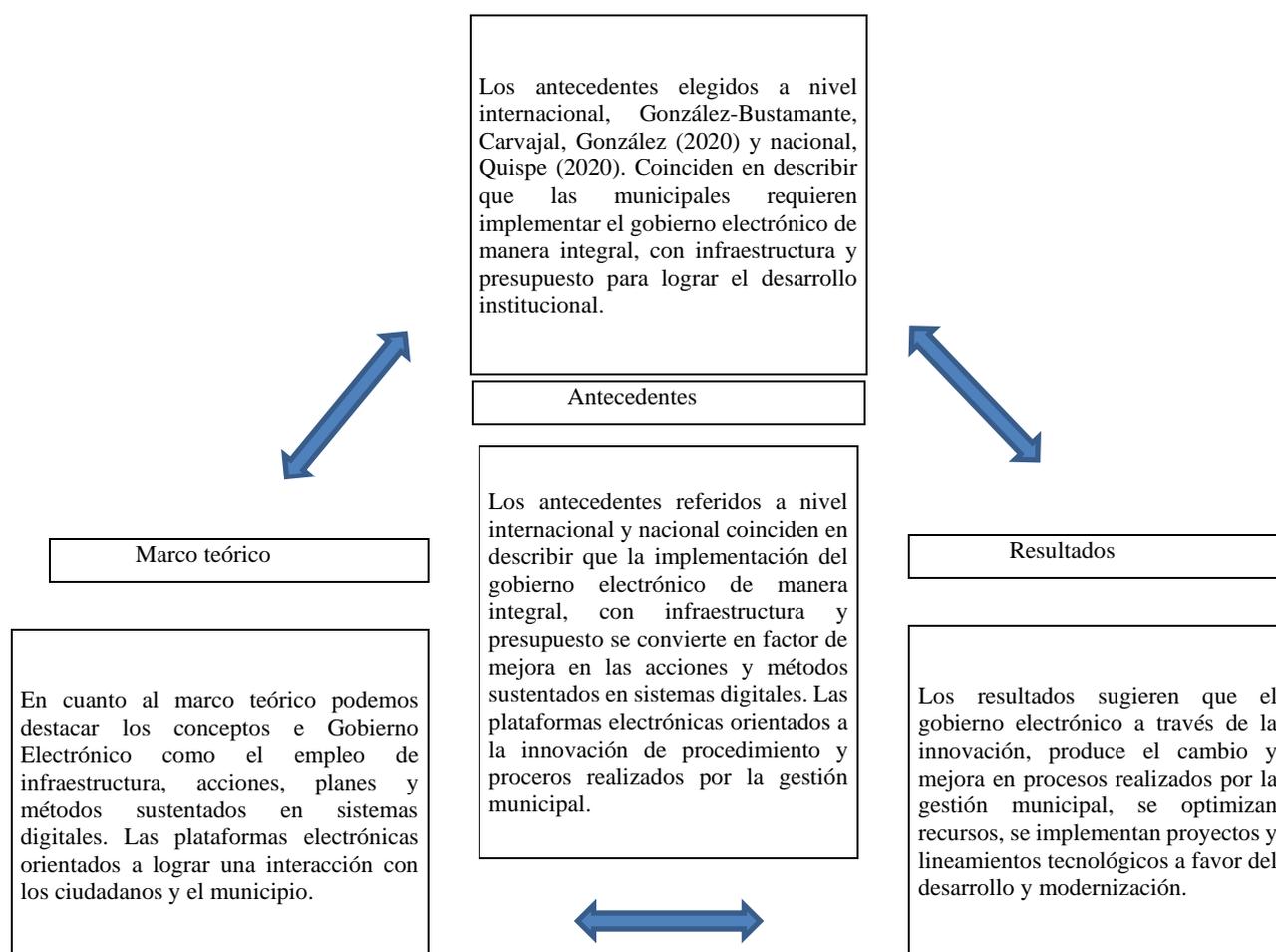


Figura 2: Triangulación de antecedentes, marco teórico y resultados.

En la triangulación de antecedentes, marco teórico y resultados podemos indicar que respecto a los antecedentes elegidos nos indican claras coincidencias a nivel internacional y nacional, existe un problema para la implementación integral del gobierno electrónico, que pueden ser desde la infraestructura, el presupuesto y la falta de conocimiento y voluntad política entre otros, los resultados nos muestran como alternativa, la oportunidad que mediante el uso intensivo aplicando las TICs, las realidades cambian de manera positiva, pues la innovación de procesos en la gestión municipal se hace más práctica y con resultados bien percibidos por los usuarios, implementar métodos, adaptarlos a procesos tradicionales y mejorarlos, el marco teórico define al gobierno electrónico como el encargado de actualizar datos a través de la innovación de un programa en línea, brinda análisis de la información integrada, en compras y finanzas, entre otras actividades que pueden ser empleadas en todas las áreas, produciendo una mejor forma de utilizar los recursos..

Respecto a los antecedentes a nivel internacional tomamos como referencia a lo realizado por González-Bustamante, Carvajal, González (2020), quienes para realizar su estudio tomaron los datos de 188 municipios más poblados de Chile, para tener una base de información consistente concluyeron que la infraestructura e innovación aumenta las probabilidades de que una municipalidad tenga un índice e-valor variable clave en el desenvolvimiento del gobierno electrónico municipal. En lo concerniente a trabajos de nivel nacional respecto al tema, destacaremos el antecedente realizado por Quispe (2020), pues concluye que el gobierno electrónico para hacer moderna la gestión del estado es una prioridad con modelos y prácticas innovadoras como los servicios en línea y los procesos Automatizados, con un enfoque a la satisfacción del usuario y esto a su vez mejorar las relaciones entre el público usuario y la municipalidad, la información fluirá con facilidad a personas e instituciones gubernamentales, el ciudadano y las organizaciones civiles .

En cuanto al marco teórico podemos destacar los conceptos de Gobierno Electrónico como el empleo de infraestructura, acciones, planes y métodos sustentados en sistemas digitales y plataformas electrónicas orientados a lograr una interacción con los ciudadanos para, a través de Principios resaltados en la Constitución (1993), por ser el ente rector, que resalta entre los derechos fundamentales y la ONGEI (2003), el Gobierno Electrónico está validado y alineado a Políticas Públicas y acciones de modernización para el ente estatal. Funciones apunta que el desarrollo Institucional se logra con la optimización de recursos, brindando mejor calidad de servicio, a los usuarios y contribuyentes utilizando eficientemente la infraestructura y recurso humano proporcionada por la municipalidad.

Una síntesis de los resultados nos plantea que el gobierno electrónico por medio de la aplicación constante de las TICs en el objetivo de brindar una mejor gestión municipal, es importante la información, pues no solo es la que requiere el usuario también la necesita la institución para retroalimentarse y mejorar los procesos en curso, para este fin es necesario la integración del gobierno electrónico en la gestión, las plataformas y herramientas de esta unión proporcionara el acceso inmediato y seguro al usuario no solo a sus datos, también a la forma como se está desarrollando la gestión municipal, por medio de la transparencia de actos y procesos. Para el seguimiento y ejecución de proyectos, cuenta con la rendición de cuentas como herramienta de control, de esta manera su presencia física y virtual para observar, opinar, sugerir y cuestionar planteamientos, presupuesto, proyectos de inversión etc. Puede ejercerlos por una vía especial llamada participación ciudadana en línea, innovación que ofrece el gobierno electrónico como política tecnológica municipal.

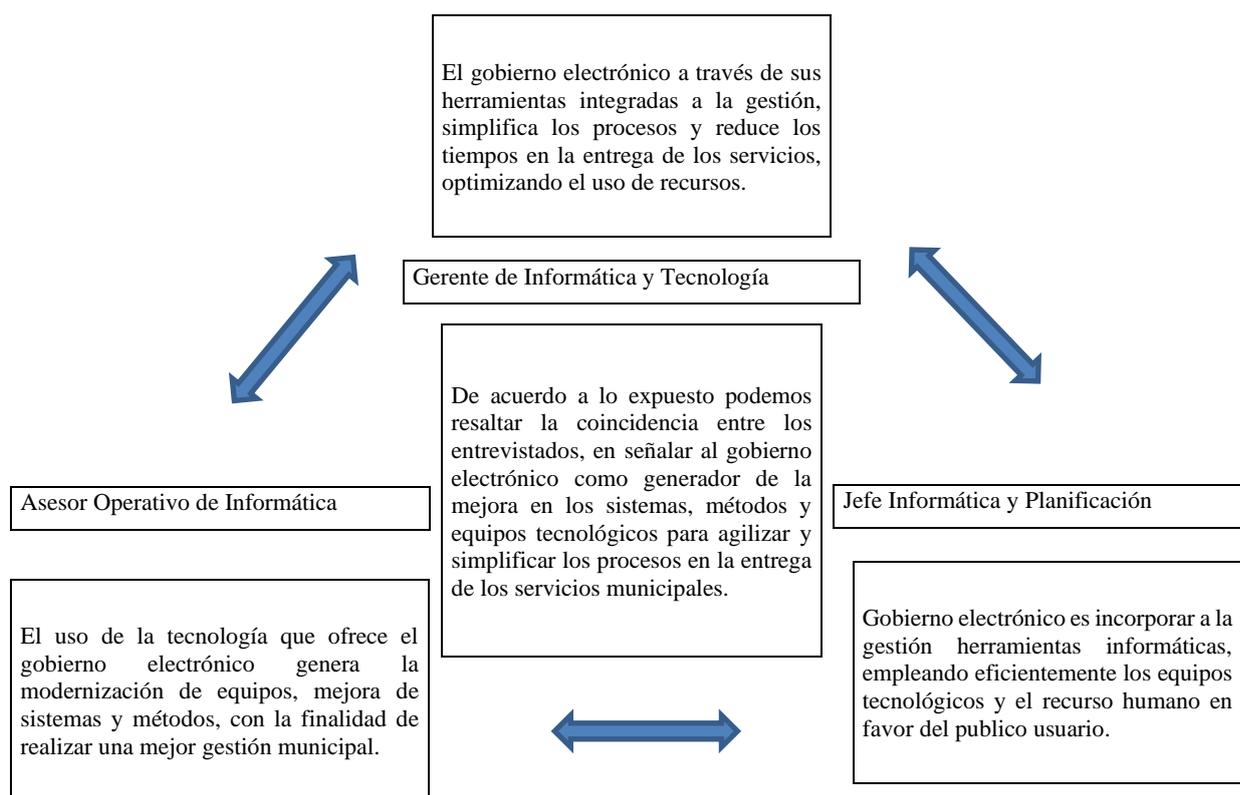


Figura 3: Triangulación de la entrevista a profundidad.

La triangulación de la entrevista a profundidad nos muestra como relevancia que para el representante de la institución y dos conocedores del tema que han participado o participan en diferentes instituciones municipales, desenvolviéndose profesionalmente en el área de informática logística y sistemas, afines a nuestro tema de investigación, podemos inferir que según su concepto la implementación del Gobierno Electrónico es uno de los factores principales de que se incorpore ideas y sistemas innovadores en beneficio y desarrollo de la Gestión Municipal. La optimización de las técnicas usadas en los procesos de la municipalidad mejora gracias a la implementación de herramientas digitales y electrónicas, el adaptarlas a los procedimientos tradicionales mejoran su utilidad, los resultados del gobierno electrónico en la gestión produce procesos simplificados, economía de recursos, entre otros, de esta manera se puede reinvertir y direccionarlos a proyectos de mejoras institucionales con el objetivo de otorgar mejores servicios a la ciudadanía.

Según lo declarado por el primer entrevistado se puede inferir que el gobierno electrónico como sistema, simplifica procedimientos y mejora servicios, así como también puede validar la legalidad de trámites y transacciones en internet, usando recursos como la aplicación de las TICs, a través de la Innovación de acciones y procesos que mejora la calidad, eficacia y eficiencia al entregar el servicio requerido. Tecnología innovadora que se adapta eficientemente en red por medio de los servicios en línea, el seguimiento de las acciones y el control de los proyectos puedan observarse en tiempo real, haciendo más dinámica las relaciones internas y externas en el ámbito usuario/institución, los procesos se implementan a un sistema de codificación automático y se hacen menos engorrosos. Todo esto en beneficio del usuario y con la percepción de una buena gestión de la municipalidad.

Para el segundo entrevistado, el desarrollo institucional se consigue con la modernización de equipos y los métodos de para su uso, coordinando y supervisando el desarrollo de portales, optimizando el uso de tecnologías, en general, aplicando el Gobierno Electrónico, que se valdrá de nomenclaturas y codificación que ayude a la identificación de características y capacidad de almacenamiento de los datos ingresados, la optimización de recursos a través de un control adecuado de la tecnología actual, ocasiona que alcance recursos, para mejorar la infraestructura material, tecnológica y soporte intelectual, el mejor control de los procesos evitara tener sobrecostos que pueden reinvertirse en reformar y mejorar la calidad del servicio brindado. Pues su implementación de manera integral reducirá los tiempos de espera, el gasto de recursos innecesarios y facilitará la retroalimentación de información con los usuarios.

En opinión del tercer entrevistado, Cubrir las expectativas de la ciudadanía o satisfacer las necesidades de los contribuyentes y usuarios como premisa, el Gobierno Electrónico integrado a la gestión municipal, es el complemento ideal para el proceso de evolución o desarrollo de la municipalidad como, institución actualizada y moderna, debido a que la innovación trae consigo la modernización del sector público hay diversificación de necesidades y requerimientos, incluso valores del usuario que en la actualidad es más exigente. El funcionamiento eficiente y eficaz del estado debe proporcionar seguridad y acceso a la información, la innovación dentro del sector público ofrece nuevos productos o servicios en beneficio a la sociedad. El quehacer transparente de la gestión y la rendición o sustentación de cuentas permite el uso adecuado de recursos para ejecutar proyectos municipales y la participación ciudadana nos otorga la presencia en la gestión a través de las opiniones y sugerencias por medios físicos y virtuales.

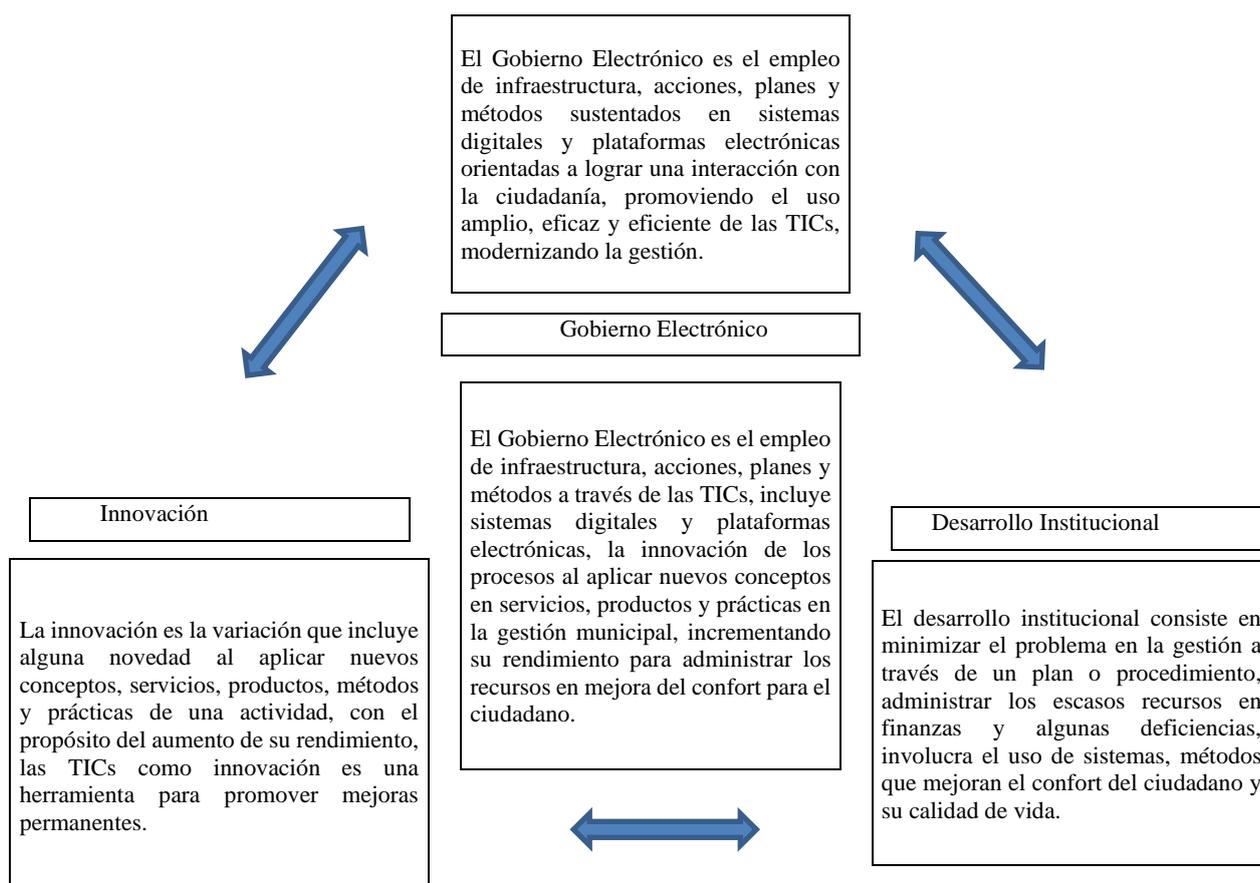


Figura 4: Triangulación del marco teórico.

Efectuando la triangulación del marco teórico constituido por los conceptos, funciones y aplicaciones del gobierno electrónico, la Innovación y el desarrollo Institucional, el gobierno electrónico es factor de innovación porque al utilizar las tecnologías de información y comunicación mejoran procesos tradicionalmente utilizados o pone en práctica nuevos sistemas, probados en otras instituciones. La innovación es el cambio que incluye alguna novedad o muchas, dentro del proceso y funciona gracias a la aplicación de las TICs. La implementación y adaptación producen los resultados que mejoran la infraestructura y acciones, modernizando e incrementando vías comunicativas de interacción mutua en prácticas concretas de actividades municipales.

El gobierno electrónico como sistema se encarga de simplificar procedimientos, mejorar servicios, realizar trámites y transacciones en Internet también es parte de la política al modernizar la gestión gubernamental. La innovación es la aplicación de nuevos métodos o acciones mejoradas para producir su mayor rendimiento, las TICs como herramienta del gobierno electrónico se encarga de que los procesos tradicionales sean innovados y plasmarlos en una plataforma con Servicios en línea, que hará al usuario interrelacionarse en forma virtual y en tiempo real con la información, los procesos pueden ser automatizados codificando su ingreso a un sistema de datos, que se encargara de su análisis y su publicidad en la institución como fuente de información al usuario, esto causara un cambio positivo en la forma de interrelacionarse del contribuyente o usuario con el personal encargado de facilitar la gestión del servicio, obteniendo eficacia y efectividad en la gestión.

Un concepto en la aplicación de la innovación es la forma de realizar los procesos tradicionales modernizándolos, con el propósito de mejorar e incrementar los canales para comunicarse e interactuar mutuamente. Se promueve en el uso amplio, eficaz y eficiente de las Tics, El Gobierno Electrónico se vale del empleo de infraestructura y métodos sustentados en sistemas digitales como el servicio en línea, que ayuden a la modernización y el Desarrollo Institucional que se produce a través de un plan estructurado en ese objetivo. Las conexiones de internet como política tecnológica de la institución, optimiza el empleo de recursos, produciendo la mejora de la calidad proporcionada por el Gobierno Electrónico en su aporte a la Gestión de la Municipalidad, se refleja el uso eficiente de su infraestructura física y logística, tecnología innovadora adaptada eficientemente en proyectos tecnológicos. En cuanto al Desarrollo institucional se produce con la mejora en la entrega de productos, la Integración del Gobierno Electrónico en la gestión permitir un ágil proceso en el propósito de brindar una mejor atención al usuario, valiéndose de la Participación Ciudadana.

IV.- DISCUSIÓN

En este capítulo analizamos a partir de los resultados encontrados, la propuesta de establecer un análisis y descripción de cómo el Gobierno Electrónico es un factor de innovación y desarrollo de la gestión municipal en el distrito de Chorrillos. En opinión de Kerlinger y Lee (1986), la discusión tiene por fin el interpretar los resultados y desarrollar las conclusiones que se obtiene respecto a estos, determinando el aporte y la contribución de la investigación. La discusión confronta y evidencia la diferencia entre los conceptos, investigaciones previas con los resultados obtenidos, determinando coincidencias y diferencias partir de señalar las limitaciones y aportes del trabajo investigativo. Tomaremos en cuenta la evidencia de lo encontrado, el análisis de efectuar las comparaciones que fueran necesarias, realizar síntesis empezando por lo más simples y fáciles de conocer e ir ascendiendo gradualmente hasta arribar a lo más profundo.

Los resultados están directamente relacionados con los que sostiene Gutiérrez (2019), manifestando que el Gobierno Electrónico es un instrumento de la tecnología que acerca al ciudadano con el fin de un mejor servicio. Como objetivo elemental de la gestión pública, moderniza la administración pública local, por lo que esto es acorde con lo que el estudio halló. lo que es sostenido también por Ardito (2019), en cuanto a que los resultados deben estar mostrados de forma clara y sencilla, esto ofrece la implementación y adaptación de las TICs a los procesos, al poder simplificar actos, optimizar recursos y la modernización de la gestión. Fundamentado en las tres técnicas empleadas en el presente trabajo investigativo existe coincidencia en describir al gobierno electrónico como política tecnológica, interpretamos que empleando intensivamente las tecnologías de información y comunicacionales se produce innovación en los métodos aplicados por la municipalidad.

La triangulación de las técnicas en la investigación, al respecto, Ruth y Finol (2009), la triangulación en la investigación utiliza diversos métodos y sistemas como filtros por el cual se decepciona la perspectiva de la realidad de modo específico. Podemos destacar el hecho de la coincidencia en referenciar que el área de informática se encarga de implementar el gobierno electrónico en la gestión, haciendo más ágil, rápido y eficaz el proceso en la entrega de los servicios, con el uso intensivo de la aplicación de las TICs, pues es el medio propicio para generar innovación en los procesos y procedimientos, optimizando recursos. De acuerdo a esta perspectiva se genera un ámbito de confianza en la inclusión del gobierno electrónico en la totalidad de las áreas que conforman la estructura municipal.

Como factores que reflejan las coincidencias encontradas en las entrevistas realizadas a los participantes de forma coloquial, como menciona Denzin (2005), la entrevista es una conversación en la cual realizar preguntas y escuchar respuestas de manera natural. Se pone énfasis en la innovación como punto común de sus comentarios, ya que consiste en el mejorar procesos y procedimientos, para contribuir a que las condiciones del uso de sistemas informáticos generen un cambio en las relaciones internas y externas, el empleo de procesos innovadores mediante los servicios en línea, como el uso de la plataforma de la entidad para realizar trámites, consultas y obtener información. Los cambios en la manera de realizar la gestión, nos ayudan a establecer procesos automatizados que permiten el ahorro de tiempo y el eficaz uso de los recursos.

En la observación efectuada a la unidad de estudio, pudimos obtener información y datos actualizados, importante para nuestro análisis académico, Según Troncoso-Pantoja (2017), la obtención de datos e información con percepción de factores en la sociedad, son condicionantes de la realidad. Se puede concluir en que, los procesos que realiza la Gerencia permite la optimización de recursos, brindando calidad de servicio prestado, pues el usuario percibe ahorro de tiempo, y un positivo desarrollo institucional, se refleja el mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo en los equipos y al sistema informático, el procesamiento, la transformación de datos y la data registrada en el sistema operativo se utiliza mejor con la Infraestructura de la municipalidad, reduciendo el espacio físico utilizable y disponer para otras funciones que la gestión disponga en busca de una mejor distribución, se puede distinguir las funciones que realizan los integrantes del área.

En el análisis documental, tomando como referencia lo descrito por Galán (2011), el objetivo documental es hacer un marco teórico de elementos de estudio y poder encontrar respuestas a específicas interrogantes. En nuestro caso dentro de la documentación variada encontrada, la guía de seguimiento de procesos es una herramienta que permite una gestión ordenada y secuencial, es de carácter confidencial, como fuente física documental de procedimiento y revisión cotidiana. La Integración del gobierno electrónico con la gestión, a través de las herramientas digitales pueden brindar la Seguridad de una información con exactitud al usuario, el ingreso a la información se produce virtualmente y en línea desde cualquier lugar físico, esto permite a los usuarios por medio de la Participación Ciudadana, por medios físico y virtuales, estar al tanto de cómo se desarrolla la gestión, la institución cuenta con un sistema tecnológico que mejora la transparencia y rendición de cuentas por parte de la gestión en sistemas de compras y adquisiciones entre otras actividades.

En el trabajo investigativo la finalidad es poder aportar propuestas que optimicen los sistemas de gestión y el de control de los ya existentes, con la triangulación de trabajos previos, el marco teórico y los resultados, esta operación facilita la validación de datos por que se efectúa un cruce de fuentes. Para Castillo (2015), la triangulación consiste en tomar múltiples puntos de referencia para facilitar la validación de información por medio del cruce de datos. Origina un preciso análisis en cuanto a los antecedentes, detectando problemas para la implementación integral del gobierno electrónico, los resultados nos muestran la oportunidad que mediante el uso intensivo de las TICs, para contribuir a que las condiciones percibidas por los usuarios, implementar métodos, adaptarlos a procesos tradicionales y mejorarlos, el marco teórico define al gobierno electrónico como el encargado de actualizar datos a través de la innovación de un programa en línea que brinda un análisis de la información integrada, para una mejor forma de utilizar los recursos.

Respecto a los antecedentes a nivel internacional se destacó los factores reflejados sobre gobierno electrónico, la infraestructura es la que proporciona el soporte tecnológico y la innovación la responsable de aumentar las probabilidades de que la municipalidad tenga un índice e-valor. Se puede concluir según González-Bustamante, Carvajal, González (2020), que el sistema de codificación empleado por la institución es simple y numérico lo que facilita el uso de la tecnología. A nivel nacional Quispe (2020), concluye que el gobierno electrónico es factor determinante en la modernización del estado y una tendencia. Más que una variable, es clave en el desarrollo de la gestión optima, aporta prácticas y modelos innovadores, como los servicios en línea a partir del 2015. Los procesos Automatizados están direccionados a la satisfacción del usuario y esto a su vez mejora las relaciones entre el público usuario y la municipalidad, aportando información importante.

En cuanto al marco teórico, las realidades cambian de manera positiva, pues la innovación de procesos en la gestión municipal la hace más práctica, el Gobierno Electrónico sustentado en sistemas digitales y plataformas electrónicas tiene principios resaltados en la Constitución (1993) entre otros reglamentos como las estipuladas en la ONGEI (2003), el Gobierno Electrónico esta validado y alineado a Políticas Públicas, se observa y se atiende la data reportada por el sistema, tiene funciones específicas que apunta al desarrollo Institucional, logra la optimización de recursos, planifica y crea estrategias de servicio, brindando mejor calidad a los usuarios y contribuyentes utilizando eficientemente la infraestructura. Logra una interacción con los ciudadanos, empleando infraestructura, acciones, planes y métodos con fundamentos para modernización de la municipalidad.

Analizando los resultados obtenidos la aplicación constante de las TICs, en la gestión es efectiva en la unidad de estudio, la parte operativa del proceso necesita que las TICs sean integradas a la gestión, se mejora la eficiencia de las plataformas y herramientas, esta unión proporcionara el acceso inmediato y seguro al usuario con sus datos. Para Cuédez (2018), los resultados reflejan el problema que está investigando vinculándolos al objetivo principal. El cuestionar planteamientos, presupuesto, proyecto logístico forma parte de la tendencia política y la gestión municipal, los resultados analizados precisan la importancia de la transparencia de actos y procesos. Para el seguimiento y ejecución de proyectos, cuenta con la rendición de cuentas, el gobierno electrónico con el objetivo de brindar una mejor gestión municipal, requiere la participación ciudadana en línea, innovación que ofrece la política tecnológica municipal, con la instalación de un centro de atención al usuario virtual, reduciendo el espacio físico.

La aparente problemática en la integración total del gobierno electrónico la podemos observar en la triangulación de los entrevistados, como definen Troncoso, Pantoja (2017), El cruce de las definiciones encontradas en la entrevista semiestructurada, nos sirve para evaluar el mismo fenómeno. La relevancia que las TICs como innovación cumplen en las áreas implementadas para el propósito, requieren la implementación del Gobierno Electrónico como factor específico que produce el cambio de sistemas y procedimientos, incorpora conceptos innovadores en beneficio y desarrollo de la Gestión Municipal. Se pudo observar el uso de las herramientas tecnológicas gracias a la implementación de sistemas digitales y electrónicos, el adaptarlas a los procedimientos tradicionales mejoran su utilidad, el control y seguimiento se efectúa en el área de informática, logística, sistema y afines, los resultados de este procedimiento aplicado a través del gobierno electrónico, son positivos pues produce procesos simplificados y óptimos.

Obtuvimos como información de campo referido por el primer entrevistado, perteneciente a la unidad de estudio con el cargo de gerente responsable del área, esto en acuerdo con Patton (1988), en su conclusión sobre las técnicas de investigación, define a la entrevista como la forma que se utiliza para obtener o contrastar información. El sistema permite un mejor control, a través de innovar el proceso con acuerdo a la aplicación de las TICs, las acciones mejoran la calidad del servicio con el uso de recursos tecnológicos y digitales como en el servicio en línea, haciendo dinámica las relaciones internas con el personal y externas con el contribuyente o usuario la implementación de un sistema de codificación nos lleva a la automatización de los pasos necesarios por reglamento edil.

Podemos tomar como referencia lo expresado por el segundo entrevistado, en cuanto a su percepción, el desarrollo institucional es la modernización de equipos y los métodos, a esto suma la supervisión y coordinación como ejes del gobierno electrónico, Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que entrevistamos con el fin de sacar conclusiones de la experiencia de hechos practicados por el participante. Las TICs aplicadas con sus herramientas son de distinto desarrollo según su utilidad. El almacenamiento de información ingresada, debe tener un fin específico para el manejo del área, pues algunas solo emiten reportes y otras procesan los datos encontrados, esto se logra por medio de la optimización de recursos, con infraestructura adecuada y soporte logístico, la calidad del servicio dependerá del uso coordinado de las herramientas y factores como el empleo de tecnología y un buen direccionamiento efectuado por el personal, bajo esa perspectiva el recurso humano capacitado es importante y fundamental para su desarrollo.

En contraste a lo antes expresado nuestro tercer entrevistado, conceptualiza el cumplir las expectativas de la ciudadanía y satisfacer necesidades de usuarios, para tal efecto recalca la importancia de integrar de manera consistente al Gobierno Electrónico con la gestión municipal, confirmando la teoría, Pezo (2017), la entrevista permite analizar varios elementos, como la actitud y las reflexiones de la persona entrevistada. La atención del personal que recibe las consultas o inicio de tramitación, debe cumplir el procedimiento esencial de ingreso de la información correcta para su proceso. Existe aceptación sobre la forma innovativa de los servicios en línea como tendencia del sector público, la seguridad y acceso a la información nos lleva a tener la transparencia de los procedimientos efectuados evitando el uso incorrecto del recurso. La rendición de cuentas está a cargo de la contraloría interna y externa de la institución a través de la participación ciudadana físicos y virtual.

La finalidad del empleo de las TICs, se pueden apreciar en la triangulación del marco teórico constituido por los conceptos, funciones y aplicaciones del gobierno electrónico, la Innovación y el desarrollo Institucional integrado, coherente y coordinado, dan soporte al gobierno electrónico como factor de innovación y de gestión que emplea las TICs. Denzin (1978), En su teoría sobre investigación, define a la triangulación del marco teórico como la comparación de teorías existentes con la intención de hallar aspectos que complementan el tema y generan aportes. Con el fin de mejorar procesos tradicionalmente utilizados, las posibilidades de que la gestión pública se enfoque en aspectos sociales, vinculado a recursos económicos y de infraestructura deben ser innovados, incluye novedades en el proceso e implementa métodos adaptados para un mejor resultado, finalidad primordial de la gestión.

El gobierno electrónico se encarga de simplificar procedimientos, mejorar servicios, realizar mejora en los procesos como concepto general de los contribuyentes solo es tecnología. Naser (2019), describe al gobierno electrónico como herramienta innovadora. Consiste también en el tratamiento de la información fluida con el usuario gracias a la facilidad que permite el uso de las herramientas digitales como la innovación de procesos. Se encarga de que los procesos tradicionales sean mejorados, utiliza plataformas con servicios en línea, novedoso método de efectuar consultas y tramites de forma virtual, soluciona en parte un problema social y crea valor, siempre y cuando sea validado por la institución, los procesos pueden ser automatizados codificando su ingreso a un sistema de datos, cambia la forma de interrelacionarse del usuario con el personal y se facilita la gestión del servicio. La innovación, como herramienta de las TICs, moderniza la Gestión.

Un lugar funcional del gobierno electrónico es el área de sistemas, desde ahí se puede monitorear la aplicación de las TICs por parte de la gestión municipal, la innovación que aplica para realizar los procesos tradicionales, con mayor eficiencia y eficacia, modernizándolos. Con respecto a su función, Mergel (2017), nos dice que, proporciona orientación, legislación y medidas para fomentar el desarrollo del gobierno. El Gobierno Electrónico emplea infraestructura, el servicio en línea y vía web. Desarrollo Institucional, se produce a través de un plan estructurado en ese objetivo. La mejora de la calidad como política tecnológica, con las conexiones de internet que nos proporciona el Gobierno Electrónico, reflejan el uso eficiente de su infraestructura física y logística, se reestructura la organización administrativa, produciendo las mejoras en las relaciones con los ciudadanos quienes perciben una buena y ágil Gestión de la Municipalidad.

En cuanto al Desarrollo institucional, involucra el uso de sistemas y métodos que mejoran el confort del ciudadano y su calidad de vida se produce con la mejora en la entrega de productos, métodos y prácticas a una concreta actividad, obteniendo eficacia y efectividad en la gestión, el desarrollo de sistemas y/o programas. Para Dibie (2018), sostiene que el gobierno electrónico otorga enfoques para mejorar servicios y facilitar la conexión entre la ciudadanía y la institución. La Integración del Gobierno Electrónico en la gestión permite una mejor atención al usuario, valiéndose de la participación de la ciudadanía a través de la accesibilidad a información, origina que sea parte en la toma de decisiones, mediante acuerdo consensual de voluntades, logrando mejora en costos y tiempos en brindar los servicios, la claridad y sustento de las acciones que se realizan, control en finanzas y uso correcto de los bienes permite administrar los escasos recursos.

Como consecuencia de la investigación, hemos de confirmar la teoría de que la infraestructura y la innovación como aportes esenciales del gobierno electrónica, resaltando que la infraestructura comprende el aspecto material y recurso humano. Para consolidar este argumento podemos citar a Pezo (2017), sobre la innovación, la califica como una herramienta necesaria para el mejoramiento de las instituciones. La integración del gobierno electrónico y la gestión municipal, genera el seguimiento de las acciones y el control con la utilización de métodos sustentados en sistemas digitales y plataformas electrónicas orientadas a lograr una interacción con los ciudadanos. La participación Ciudadana se vuelve efectiva, a través de las elecciones, como medio democrático de expresión popular con el fin de calificar la gestión o buscar alternativas, también se efectúa por medio de las herramientas tecnológicas brindadas por la municipalidad, central telefónica, mesa de orientación, portal web, aplicativos etc.

Se puede tomar en cuenta que los resultados obtenidos en la triangulación de las técnicas en la investigación nos proporcionan argumentos para describir que el Gobierno Electrónico es factor de innovación, puesto que, en la observación y entrevista se resaltó el concepto de cambio en los procesos y procedimientos orientados a una mejora. Corroborando el concepto emitido por Hernández y Mendoza (2018), quienes definen que las discusiones entregan argumentos para validar el concepto, intercambiar puntos de vistas e información en alusión al tema investigativo. La implementación y el uso de las TICs a través de la Innovación, gestiona servicios en línea y procesos ágiles, reduciendo el tiempo de espera y el uso de recursos innecesarios, de tal manera que se efectuó un empleo eficaz de ellos a la hora de brindar los servicios públicos al ciudadano.

Dentro del análisis es pertinente destacar lo expresado por Estrada (2019), sobre la gestión provincial en Cusco, que mantener el nivel de aceptación de los usuarios, se logra procurando la mejor atención y la entrega del servicio en el menor tiempo posible. Se puede vislumbrar que el Gobierno Electrónico mediante la Innovación, produce nuevos procesos en favor de la gestión, gracias a la infraestructura básica necesaria, ambiente físico, soporte material de recursos humanos y tecnológicos. El desarrollo Institucional se logra haciendo una gestión eficaz, la calidad del servicio, manteniendo un equilibrio financiero y una intensiva interrelación con la ciudadanía, con este fin aplicando las TICs brindadas por el Gobierno Electrónico se presentan como una herramienta de mayor relevancia para lograr estos objetivos y constituirse en apoyo para conseguir el propósito de incrementar canales de comunicación e interacción mutua con la población.

V.- CONCLUSIONES

A partir de los resultados encontrados y la minuciosa discusión sobre estos, la investigación expresa las siguientes conclusiones: **Primera:** En referencia al objetivo general existen evidencias suficientes obtenidas de la triangulación de entrevista, observación participante y análisis documental para poder describir que el Gobierno Electrónico es Factor de Innovación en la Gestión Municipal de Chorrillos, su implementación a través de las TICs integradas a la gestión, aplica una política tecnológica que simplifica procesos, optimiza recursos, mejora proyectos y lineamientos con el uso de las nuevas tecnologías en beneficio del desarrollo y la modernización de la gestión.

Segunda: Como primer objetivo específico, podemos definir que la aplicación de las TICs, produce mejora de la Gestión en la Municipalidad a través de la Innovación, destacamos los aspectos procedimentales y los documentales. Se aprecia en los procesos tradicionales como en las inspecciones de obras, pueden realizarse con fotografías digitales, reduciendo los tiempos de espera y ahorrando recursos, se compatibilizan los Servicios en línea, evitando el engorroso paso burocrático convirtiéndolos en procesos automatizados.

Tercera: En lo concerniente al segundo objetivo específico, describiremos que el Gobierno Electrónico mediante la Innovación, produce nuevos o mejores procesos en favor de la gestión, mediante la técnica de observación se pudo apreciar el seguimiento de las compras y adquisiciones, proyectos institucionales etc. En favor de la calidad en la información haciéndola efectiva y dinámica, aportando positivamente en los propósitos institucionales.

Cuarta: Respecto al tercer objetivo específico Precisaremos que, se logra el Desarrollo Institucional aplicando como estrategia el empleo de las TICs brindadas por el Gobierno Electrónico, una herramienta de mayor relevancia la constituye la infraestructura en la municipalidad, representada por el ambiente físico y soporte material de recursos, tanto en equipamiento tecnológico y un capacitado recurso humano que puede adaptarse fácilmente.

Quinta: En relación al cuarto objetivo específico, la integración del Gobierno Electrónico y la gestión Municipal se produce cuando hay participación Ciudadana efectiva, esto se realiza a través de las elecciones, el presupuesto participativo, y de manera interactiva por medio del portal de la municipalidad, la central telefónica, los aplicativos de interacción con el ciudadano como alerta chorrillos, vecinos vigilantes etc. Con opciones de ser mejorados.

VI.- RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se realizan en función a las implicaciones prácticas de los resultados, como consecuencia del trabajo realizado se recomienda lo siguiente:

1.- Incluir en el POI, el presupuesto suficiente para la incorporación del Gobierno Electrónico íntegramente en todas las áreas que compongan la institución, incluyendo la compra de equipos y modernización de los actuales, así como también contratar una red con alta capacidad en internet, con la cual se pueda procesar las acciones de los operadores sin inconvenientes y mejorar significativamente la gestión en la municipalidad de Chorrillos.

2.- Confeccionar manuales de actividades que incluyan un proceso tecnológico o base de datos con el propósito de que cada trabajador traslade dicho conocimiento a manuales fáciles de comprender y aplicar de manera individual. Implementar procesos de interoperabilidad e interacción de las herramientas brindados por el gobierno electrónico con la participación de la ciudadanía, entregando la información requerida a través los medios disponibles en la actualidad y en línea, de esta manera lograr generar el interés de la población en su uso.

3.- Implementar campañas de capacitación constante sobre el empleo de las TICs funcionamiento y accesibilidad a sistemas de informática como Firma Electrónica, Afis, Sistema de Registros Civiles, etc. Lo que permitirá optimizar el empleo de los servicios del Gobierno electrónico en beneficio de los usuarios y la Municipalidad. Realizar foros y seminarios de instrucción encaminados a aumentar conocimientos e índices de información.

4.- Fomentar la utilización de canales alternos de gestión, por intermedio de capacitadores ubicados en las áreas o lugares donde se reúna principalmente la afluencia de público, con dispositivos electrónicos para brindar demostración y orientación práctica del uso de estos sistemas o aplicativos, a veces por desconocimiento o por falta de información, los usuarios no utilizan estos servicios que podrían realizar desde su móvil.

5.- Realizar permanente mantenimiento y actualización de las redes y equipos que se encargan principalmente de la retroalimentación de información, esto permitirá satisfacer cada vez más a sus usuarios internos y externos, reducir posibles problemas que puedan surgir en un futuro. Para que el portal web funcione por muchos años, ahorre el tiempo y los costos, supone organizar un periodo y procedimiento establecido.

REFERENCIAS

- Alan N. y Cortez S. (2017), Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica David Alan Neill Liliana Cortez Suárez -Gestión de proyectos editoriales universitarios. 125 pág.; 22X19cm - (Colección REDES 2017) Publicación digital © Editorial UTMACH, 2018 ©– Ecuador revista indexada Ecuador.
- Allauca, J.W. (2017). Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región ancash-2014-2015. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017> Tesis.
- Aspajo I. (2019) Revista Médica Basadrina. 12, 1pp.35–41 Moquegua, Perú *Tesis* <https://doi.org/10.33326/26176068.2018.1.631> Aspajo Grandez, I., & Villegas Flores, A. (2019). Brecha de Implementación del e-gobierno en el Hospital Regional de Moquegua.
- Bayona S. y Morales V. (2017). E-government development models for municipalities. Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering, Applications in Industry and Engineering, 2015, and Invited Papers):S47–S59 revista indexada Perú unmsm. <https://scholar.google.com/scholar?rlz=1C1SQJL>.
- Behar Rivero, D. S. (2008). Metodología de la Investigación. Shalom. Recuperado de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/> pdf Behar Rivero, D. S. (2010). Necesaria integración, adecuación y convergencia de la física en la educación de las ciencias médicas. *Medisan*, 14(3), 0-0. Libro estados unidos.
- Bonifacio, J. (2019). Formulación basada en evidencia en las políticas de modernización administrativa en Argentina. Revista GIGAPP Estudios Working Papers, <http://www.gigapp.org/ewp/index.php/> revista indexada argentina.
- Burneo, E. & Carrión, D. (2019). El uso de las TICS en el GAD Municipal de Loja y su incidencia en los procesos de gestión pública. Universidad de Loja. Ecuador Recuperado de <https://dspace.unl.edu.ec/handle/123456789/10059> tesis ecuador.
- Cabezas, Andrade y Santamaria (2018), Cabezas, E. D., Andrade, D., & Santamaría., J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Sangolquí, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424> revista indexada ecuador.
- Cabezas, Andrade y Torres (2018), introducción a la metodología de la investigación científica Edison Damián Cabezas Mejía; Diego Andrade Naranjo y Johana Torres Santamaría. Primera edición electrónica. Octubre de 2018 Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE <http://www.repositorio.espe.edu.ec>. <http://www.espe.edu.ec> revista indexada ecuador.

- Cardona M. (2014) Cardona Madariaga, Diego Fernando. El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones. Revista Universidad y Empresa, Recibido: febrero de 2004 - Aprobado: marzo de 2004 revista indexada Colombia
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/2731>.
- Chain (2017), Chain, C.E. (2017). Gestión institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017. optar el Grado de Maestro
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/19910?show=full>, Tesis Perú cuzco.
- Congreso de la Republica LEY N° 27658 (2002).
- Congreso de la Republica LEY N° 27806 (2002).
- Constitución (1993).
- Cuédez, J. (2018). El gobierno electrónico y la red inter organizacional en la administración pública. Caso de análisis: Contraloría del Estado Lara. Revista Científica Compendium.
<https://revistas.ucla.edu.ve/index.php/Compendium/article/view/1661>. Venezuela.
- De Armas y De Armas (2011) Armas, R. y Armas, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. Revista contribución a las ciencias sociales. Recuperado de revista indexada México
<http://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>.
- Decreto Legislativo 1412 (2018) Decreto Legislativo N° 1412. (12 de Setiembre de 2018).
- Decreto Legislativo que Aprueba la Ley de Gobierno Digital. Ley de Gobierno Digital. Lima, Perú: Editora Perú. El Peruano (2018), Recuperado de
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativoque-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1>.
- Denzin K. (1978), Norman K. Denzin La ley de investigación_Denzin, Norman K. La ley de investigación: una introducción teórica a métodos sociológicos. Editorial: Prentice Hall (Englewood Cliffs, N.J.) 3ª edición. 1989. EE.UU Una introducción teórica a los métodos sociológicos Estrategias de triangulación múltiple revista científica en ingles indexada
<https://www.taylorfrancis.com/books/9781315134543/chapters/10.4324/9781315134543>
- Dibie, R. (2018). Analysis of the Effectiveness of E-Government in the Federal Government of Nigeria. Journal of Public Administration and Governance. Vol. 8. N°. 3, pp. 75 – 99. USA. <https://doi.org/10.5296/jpag.v8i3.13454> revista indexada en inglés.
- Durand C. (2016), 13 de abril de 2016 América Sistemas. Obtenido de Innovaciones y Tendencias en Gobierno Electrónico: revista indexada Perú
<http://www.americasistemas.com.pe/innovaciones-y-tendencias-en-gobierno-electro>.

- Estrada C. (2019), Estrada Cuno Susana Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cuzco Escuela de Posgrado Maestría en Economía Tesis Gestión Municipal Factor Determinante en el Desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas: 2013-2016 tesis
- European Commission (2018). (EC). Securing eGovernment for all. eGovernment Benchmarking 2018, 56. Revista indexada en inglés.
- European Commission EC, (2019) European Commission (EC). (2019). eGovernment factsheets anniversary report. Europe Direct, 72. Europa país no se en inglés.
- Fath-Allah et al. (2017) Fath-Allah, A., Cheikhi, L., Idri, A., y Al-Qutaish, R. (2017). A Best Practice Based E-Government Portals' Maturity Model - A Case Study. En IEEE International Conference on Computer and Information Technology, Helsinki. Revista indexada en ingles Finlandia.
- Flores M. (2015), 17 de marzo de 2015 Reflexiones decoloniales. Obtenido de rev índx Colombia <https://reflexionesdecoloniales.wordpress.com/2015/03/12/triangulacion-de-metodos-de-recoleccion-de-los-datos-herandez-sampieri-y-carlos-fernandez-collado>.Revistaindex.
- Galán M. (2011), 13 de Setiembre de 2011 Tecnología FITEC. Obtenido de Instituto de Educación Superior : http://manuelgalan.blogspot.pe/2011/09/la-investigacion-documental_1557.htmlmanuel galán amator revista indexada Colombia.
- Galvía, R.L. (2018) Universidad Complutense de Madrid Facultad de Ciencias Políticas y Sociología Tesis Doctoral Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica Memoria para optar pdf tesis España Madrid, 2018 Recuperado de <https://eprints.ucm.es/47393/1/T39870>.
- Glaser y Strauss (1967), 25.- Glaser, B. & Strauss, A. (1967). The discovery of grounded theory. Chicago: Aldine Press revista indexada EE.UU. en ingles.
- González-Bustamante Bastián, Carvajal Ariane y González Andrea (2020) Gestión y Política Pública Volumen XXIX, Núm.1, Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades Evidencia del caso chileno revista indexada chile.
- Gracia Diaz, E. (2019) Universitat d'Alacant - Universidad de Alicante (España) La sociedad de la información, eGovernment, y derecho en el contexto de la globalización, Ciencias jurídicas y derecho, Derecho y legislación nacionales. Tesis España.
- Guamán Tumbaco, J. (10 septiembre 2019) Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13453> tesis Ecuador.
- Guédez B, Jenny J. (2018) El gobierno electrónico y la red interorganizacional en la administración pública. Caso de análisis: Contraloría del Estado Lara Compendium, vol. 21, núm. 40, 2018 Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela Disponible

- en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200017> revista indexada Venezuela.
- Guevara Vela, S, Aquituari Púa, B. (2019) Universidad Nacional de la Amazonia Peruana Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática Tesis Sistema de Gobierno Electrónico Online y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, tesis.
- Gutiérrez L. (2019), Neoliberalism and State Modernization in Chile: Rise of the Electronic Government and social inequality. Revista Cultura-hombre-sociedad. Chile. <http://dx.doi.org/10.7770/07192789.2019.cuhso.03.a06> Cultura-hombre- indexada chile sociedad Neoliberalism and State Modernization in Chile: Rise of he Electronic revista.
- Henao, J. (2019). Henao Jaramillo, Jennifer Public-Private Partnerships in the Contractual Activity: New Model of Public Management Aimed at the Realization of the State's Purpose. Revista Ratio Juris.14 - 28, pp 67-1098. Colombia. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7103331> Asociaciones Público Privadas en la actividad contractual nuevo modelo de gestión pública indexada Dialnet.
- Hernández, Herrera, Martínez, Páez, & Páez (2011), Hernández, J., Herrera, L., Martínez, R., Páez, J., & Páez, M. (2011). Teoría fundamentada. Puerto Ordaz: LA UNIVERSIDAD DEL ZULIA. Revista indexada articulo Colombia.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014), Dr. Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, María del Pilar Baptista Lucio, Universidad Anáhuac Metodología de la Investigación, Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, libro México.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México: Editorial Mc Graw Hill Education, Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Husserl (2012), la idea de la fenomenología. Herder editorial Herder libro alemán.
- Infante Cabrera, Z. (2019) Universidad Nacional Federico Villareal Escuela Universitaria de Posgrado Aplicación del Gobierno Electrónico para Optimizar la Gestión Publico de la Procuraduría Pública del RENIEC. Gestión de Políticas Públicas Lima- Perú 2019 tesis.
- Kamolov & Konstantinova (2017) Kamolov, S., & Konstantinova, A. (2017). E-Government: Way of Modernization and Eficiencia Enhancement of Public Governance. Political Transformations In Modern Europe, 9. Revista indexada rusia.
- Kerlinger, F. y Lee, H (1986) define que "La discusión consiste en interpretar los resultados y explicar las conclusiones a las que conducen. Es aquí donde se aclara la contribución o valor del experimento o estudio.

- Lafuente L. (2001), Ramiro Lafuente López Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de revista indexada México, la Palabras clave: Análisis Universitario UNAM, 04510, México, DF, Tel: (525)623-03-29 E-mail: alaf@axtel. Centro de Investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM.
- Mamani Avendaño, D. (2019) Universidad Peruana Union Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019 tesis.
- Martínez, M. M. (2004). La investigación acción participativa. Introducción a la psicología comunitaria, 135-165. Revista indexada España.
- Méndez (1999) Méndez, C. (1999). Metodología, Guía para elaborar diseños de investigación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables. - Editorial Mc. Graw–Hill, México revista indexada México.
- Méndez Mera, S. (2019) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Análisis de la calidad del servicio del Departamento de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas y la satisfacción del usuario externo en la ciudad de Guayaquil, Ecuador Tesis.
- Mendizábal, N. (2006). Los componentes del diseño flexible en la investigación cualitativa. Estrategias de investigación cualitativa, 1, 65-106. Gedisa editorial Revista indexada libro Barcelona España.
- Mergel, I. (2017). Open innovation in the public sector: drivers and barriers for the adoption of Challenge.gov. *Journal Public Management Review*. Volume 20, Issue 5. Pages. 726 – 745. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1320044> revista indexada en ingles
- Ming, C., Chen, T., & Ai, Q. (2018). 1 de septiembre 2018 Northampton Electronic Collection of Theses and Research. Obtenido de Northampton Electronic Collection of Theses and Research:<http://nectar.northampton.ac.uk/10515/1/An-Empirical-Study-of-E-Service-Quality-and-User-Satisfaction-of-Public-Service-Centers-in-China> revista index inglés.
- Naser, A. (2019). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). Chile, https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anas er.pdf.
- OEA (2016),
- OGP (2019) Open Government Partnership, indexada ingles de los Estados Unidos 2019-2021 <https://www.opengovpartnership.org/es/members/united-states/> revista indexada EE.UU. Plan de acción más reciente revista inglés.
- ONGEI (2012), Plan Nacional de gobierno electrónico 2013 – 2017 Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática en el marco del proceso de Modernización y Descentralización del Estado con inclusión social, y el desarrollo del Gobierno Electrónico en el país.

- ONU (2018). United Nations New York Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies. Economic & Social Affairs, 300. Revista indexada en ingles EE.UU.
- Patrón C. y Díaz P. Rodés, V. García, C, (2019). Interpretación del artículo 2 lat. B del Tratado de Marrakech (derecho de integridad). Uruguay. Revista Latinoamericana en Discapacidad, Sociedad y Derechos Humanos, 3(2). Revista indexada Uruguay.
- Patton Q. (1988), 47.- Patton Michael Quinn. Cualitativa. Evacuación. Métodos ... Beverly Hills, California 90212. Londres ECILY 8QE, Inglaterra. 1988. Permiso para usar ... llegar a comprender y usar métodos de evaluación cualitativa. libro ingles Londres.
- PCM (2019), Presidencia del Consejo de Ministros (2019). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/politicanacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/> revista indexada Perú.
- PCM (2013), Presidencia del Consejo de Ministros.
- Pezo V. (2017), Universidad de Concepción Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales Carrera de Ciencias Políticas y Administrativas, Innovación en la Gestión Pública, Seminario para optar al título de Administrador Público Mención Gestión Pública. Chile tesis.
- Plazas E. (2011), 8 de febrero de 2011 Investigación Documental I. Elizabeth plazas blog privado Obtenido de revista indexada México
<http://rossettha-investigaciondocumental.blogspot.pe/2011/02/investigacion-docume>.
- Quispe Vilca, O. (2020) U.C.V Maestría en Gestión Publica Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019 Tesis para obtener el Grado Académico de: Maestro en Gestión Pública Lima – Perú 2020 Tesis.
- Rabaa'i, Zogheib, AlShatti, & Al Jamal (2016) Adoption of e-Government in Developing Countries: The Case of the State of Kuwait. Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences, Revista indexada inglés.
- Regonini G. (2018) Administrative Simplification Between Utopia And Nightmare. Utopian Discourses Across Cultures, 9. Obtenido de Administrative Simplification Between Utopia <https://www.peterlang.com/view/97836310/> And Nightmare: revista indexada etiopia.
- Reyes T. (2018) Trabaja Desoft Granma para consolidar gobierno electrónico. Recuperado en: lademajagua.cu/trabaja-desoft-granma-consolidar-gobierno-electronico/ Consultado el 7 de diciembre de 2018. revista indexada en ingles cuba.
- Review Swiss (2019) Electronic contact with authorities is facilitated. <https://www.revue.ch/es/ediciones/2019/06/detail/news/detail/News/se-facilita-el-contacto-electronico-con-las-autoridades-1/> revista indexada inglés.

- Rincón y Vergara, (2017). Rincón, E. y Vergara, C. (2017). Administración Pública electrónica. Editorial Universidad del Rosario. Colombia. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ>& revista indexada Colombia.
- Roseth, B., Reyes, A., & Santiso, C. (2018). El Fin del Trámite Eterno. Ciudadanos, Burocracia y Gobierno Digital, 237. Recuperado de revista indexada América latina <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=27F2DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA4&d>.
- Roy, C., & Godel, M. (2019) National eGovernment Study 2019. eGovernment Switzerland and State Secretariat for Economic Affairs (SECO). Gobierno electrónico en Suiza desde las perspectivas del público en general, Negocios y Administración Pública, E-Government in Switzerland from the Perspectives of the General. Revista indexada en ingles suiza.
- Rubio 2014.- Rubio Sobre el análisis y representación de documentos. México: Centro universitario de investigación bibliotecológicas. María Cruz Rubio Liniers revista indexada México.
- Rubio J. (2016). La observación participante: ¿consiste en hablar con informantes does participant observation consist of talking with informants. María Isabel Jociles Rubio Departamento de Antropología Social Universidad Complutense de Madrid revista indexada España.
- Rucoba R. (2020) Universidad Cesar Vallejo Escuela de Posgrado Maestría en Gestión Pública “Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019 Reforma y Modernización del Estado Lima - Perú 2020 Tesis.
- Salavopoulos, Müller-Stegemann, & Makartseva (2016), Digital Transformation and E-Government in Public Sector Digital Economy Market Intelligence Report and Benchmark Analysis in Germany And Austria. Capitals Circle Group, Rev. Índice inglés.
- Schettini P, Cortazzo I. (2015) Patricia Schettini, Inés Cortazzo Procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa Schettini, datos cualitativos en la investigación. Universidad Nacional de La Plata, 2015. E-Book.libro indexada argentina.
- Sicakova´-Beblava´ et al., (2016). 63.- Sicakova´-Beblava´ et al., (2016). Emília Sičáková-Beblavá Uso de manifiestos gubernamentales para analizar la importancia política y la forma de las políticas anticorrupción en la República Checa y Eslovaquia. Rev. Indexada.
- Somma et al., (2016). Medel Sierralta, RM, y Somma González, NM (2016). ¿Marchas, ocupaciones o barricadas? Explorando los determinantes de las tácticas de la protesta en Chile. Política y gobierno, 23 (1), 163-199.revista indexada en ingles chile.
- Sotelo y Wilches, (2019). Sotelo, C. & Wilches, V. (2019), Icts and effectiveness in governance for sustainable development. Revista Jurídica, 11, 1, pp 123-145.Barranquilla. DOI revista indexada Colombia.

- Swee, T., Fuad, M., & Azlina, A. (2016). Researchgate. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/310328278_The_influence_of_tax_service_tax_awareness_and_gender_on_the_Ethical_Perception_of_taxpayers_in_the_Southern_Region_of_Peninsular_Malaysia revista indexada ingles malasia.
- Sztop-Rutkowska et al. (2019) Katarzyna Sztop-Rutkowska et al. (2019). E-tGovernment closer to the people. <http://dilersur.com/wp-content/uploads/2019/04/e-book-final-28.04.2019-> en la publicación del artículo que hicieron referente el Gobierno Electrónico y su gran acercamiento a las personas Rusia revista indexada inglés.
- Toledo (2018) Toledo, Guerra, J. A. Horizonte (2018) Cienfuegos avanza hacia el gobierno <https://medium.com/.../cienfuegos-avanza-hacia-el-gobierno-electronico-yestrena-por...> electrónico y estrena portal ciudadano. revista indexada cuba.
- Troncoso-Pantoja - 2017 revista de la Facultad de Medicina Troncoso-Pantoja C, Amaya-Placencia ADOI: <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235> Rev. Fac. Med., Volumen 65, Número 2, p. 329-332, 2017. ISSN electrónico 2357-3848. ISSN impreso 0120-0011. artículo de reflexión revista indexada Colombia.
- Troya Torres, P. (2019) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Administración de Empresas Efecto del uso de herramientas del comercio electrónico y el comercio móvil (e – commerce & m - commerce) en el comportamiento de Guayaquil, Ecuador 2019 Tesis.
- Yildiz (2016) Yildiz, M. (2019). E-Government: Informatization of Government and Politics. Global Encyclopedia of Public Administration, 14. Turquía Revista indexada en inglés.
- Ziembra et al (2016). Ziembra, E., Papaj, T., Zelazny, R., y Jadamus-Hacura, M. (2016). Factors Influencing The Success Of E-Government. Journal of Computer Information Systems, 56(2):156–167. Polonia revista indexada inglés.

Anexo 1

Matriz de Categorización

Título: El Gobierno Electrónico como Factor de Innovación y Desarrollo de la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos- Lima

Autor: Juan Alberto Linarez Arias

Problema General	Objetivo General	Categorías	Sub Categorías	Técnicas	Instrumentos
<p>¿De qué manera el Gobierno Electrónico se convierte en factor de Innovación y Desarrollo para la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos?</p>	<p>Describir como el Gobierno Electrónico se convierte en factor de Innovación y Desarrollo para la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos.</p>	<p>Aplicación de las TICs</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementación ▪ Adaptación ▪ Resultados 	<p>Entrevista a Profundidad</p>	<p>Guía de Entrevista.</p>
<p>Problemas Específicos</p>	<p>Objetivos Específicos</p>	<p>Innovación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relaciones Internas y Externas ▪ Servicios en línea ▪ Procesos Automatizados 	<p>Observación Participante</p>	<p>Guía de Observación</p>
<p>1.- ¿En qué aspectos la Aplicación de las TICs, mejora la Innovación y el Desarrollo de la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos?</p>	<p>1.- Definir en qué aspectos la Aplicación de las TICs, mejora la Innovación y el Desarrollo de la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos.</p>	<p>Desarrollo Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Optimización de Recursos ▪ Calidad de Servicios ▪ Infraestructura 	<p>Análisis Documentario</p>	<p>Ficha de Análisis Documentario</p>
<p>2.- ¿Cuál es la forma en que el Gobierno Electrónico a través de la Innovación, produce Desarrollo de la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos?</p>	<p>2.- Describir la forma en que el Gobierno Electrónico a través de la Innovación, produce Desarrollo de la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos.</p>	<p>Integración</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguridad y Acceso a la Información ▪ Transparencia y Rendición de Cuentas ▪ Participación Ciudadana 		
<p>3.- ¿Qué estrategias aplica el Gobierno Electrónico para generar Desarrollo Institucional en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Chorrillos?</p>	<p>3.- Precisar las estrategias aplicadas por el Gobierno Electrónico, para generar Desarrollo Institucional en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Chorrillos.</p>				
<p>4.- ¿Cómo se realiza la Integración del Gobierno Electrónico en la gestión de la Municipalidad distrital de Chorrillos?</p>	<p>4.- Describir de qué manera se realiza la Integración del Gobierno Electrónico en la gestión de la Municipalidad distrital de Chorrillos.</p>				

Fuente: De Armas y De Armas (2011) Dimensiones.

Anexo 2

Preguntas de Entrevista

- 1.- ¿En qué consiste el Gobierno Electrónico como Factor de Innovación y Desarrollo de la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos?
- 2.- ¿De qué manera la Aplicación de las TICs, permitirán la incorporación del Gobierno Electrónico de forma integral en la Gestión Municipalidad distrital de chorrillos?
 - a.- ¿Cuál es la estrategia de Implementación para que las TICs, mejoren la gestión municipal?
 - b.- ¿Cómo es el proceso de Adaptación, de las nuevas TICs con las tecnologías tradicionales?
 - c.- ¿Qué Resultados se obtiene con la Aplicación de las TICs que da el Gobierno Electrónico?
- 3.- ¿Cómo lograr la Innovación con la aplicación de la TICs del Gobierno Electrónico en los servicios que brinda la Municipalidad distrital de Chorrillos?
 - a.- ¿Cómo mejoran las Relaciones Internas y Externas, con el uso del Gobierno Electrónico?
 - b.- ¿En qué consiste la Innovación de los Servicios en línea, para la gestión municipal?
 - c.- ¿Cómo se logra obtener Procesos Automatizados, aplicando la Innovación en la gestión?
- 4.- ¿Qué aportes brinda el Gobierno Electrónico en materia de Innovación institucional en la Municipalidad distrital de Chorrillos?
- 5.- ¿Qué recursos ofrece el Gobierno Electrónico, para mejora del Desarrollo Institucional en la Municipalidad distrital de chorrillos?
 - a.- ¿Cómo se logra la Optimización de Recursos, a fin de alcanzar el Desarrollo Institucional?
 - b.- ¿De qué manera el Desarrollo Institucional mejora la Calidad de Servicios municipales?
 - c.- ¿Cómo se adecua la Infraestructura para alcanzar el Desarrollo Institucional, usando TICs?
- 6.- ¿Cuál es la forma en que se realiza la Integración del Gobierno Electrónico y el Sistema de Información en la Municipalidad distrital de Chorrillos?
 - a.- ¿Cómo se logra la Seguridad y Acceso a la Información, Integrando las TICs y la Gestión?
 - b.- ¿De qué manera la Integración de la información brinda Transparencia y Rendición de Cuentas, en la Gestión municipal?
 - c.- ¿Cómo es la Participación Ciudadana, a partir de la integración del Gobierno Electrónico?

Anexo 3

Matriz Desgravación de Entrevista - Entrevistado No 1

Nº	Preguntas	Entrevistado No 1 Director del área de Informática y Tecnología
1	¿En qué consiste el Gobierno Electrónico como Factor de Innovación y Desarrollo de la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos?	El gobierno electrónico es un sistema que al implementarse tiene varios resultados específicos como, simplificar procedimientos y mejora nuestros servicios a la ciudadanía. validar la legalidad de los trámites y transacciones realicen a través de Internet. Proponer los lineamientos de la política de contrataciones electrónicas del SEACE aprovechar los recursos tecnológicos, mejorando calidad, eficiencia y eficacia. Trabajar en red, innovar tecnológicamente para el desarrollo de la gestión pública y modernización, Implementar proyectos tecnológicos, adaptarse eficiente y rápidamente a los cambios del entorno.
2	¿De qué manera la Aplicación de las TICs , permitirán la incorporación del Gobierno Electrónico de forma integral en la Gestión Municipalidad distrital de chorrillos?	Aplicando las tic se puede dar un ejemplo de cómo funcionarían los sistemas si se instala el gobierno electrónico, esto se logra utilizando software, máquinas son capaces de realizar tareas que antes llevaban a cabo personas (automatización del trabajo), elaborando diversos métodos y sistemas que ayuden a la gestión municipal. Como estrategia se hace un progresivo acceso a la red municipal, Software a medida de la administración, Gobierno en línea, Cambiar la forma de relación con el ciudadano. El proceso de adaptación comienza por la combinación de las Tics con el anterior procedimiento, correo electrónico, documentos compartidos, chat institucional, micro-sitios para la gestión de proyectos en plataforma abierta automatizada. Se posibilita un aumento considerable de la productividad con soporte tecnológico, canales de información y comunicación interactiva, implementación de programas diseñados, mejoramiento continuo en los procesos.
3	¿Cómo lograr la Innovación con la aplicación de la TICs del Gobierno Electrónico en los servicios que brinda la Municipalidad distrital de Chorrillos?	La innovación se logra, creando nuevas formas de organización o gestión, utilizando los servicios en línea, evitando la actividad presencial, operaciones por Internet, Produciendo la efectividad a un menor costo y reducción de tiempo, recursos humanos y materiales. Las relaciones internas y externas mejoran al generar redes de colaboración y conocimiento entre empleados y usuarios, se mejora la productividad, se transforma relaciones a través de la tecnología y su uso Inter operativo con el usuario. La innovación de los servicios en línea para la gestión municipal implica que los usuarios identifiquen información virtual., aprovechando oportunidades del servicio en línea, innovando servicio, emisión de autodeclaración electrónica, big Data y analítica. Logramos tener procesos automatizados con la transformación digital, aplicando instrumental, medición de servicios, Internet masivo, la suma de procesos continuos es una automatización al disminuir los índices de contaminación se asegura salud para todos.
4	¿Qué aportes brinda el Gobierno Electrónico en materia de Innovación institucional en la Municipalidad distrital de Chorrillos?	Los aportes del gobierno electrónico son varios, entre ellos, brindar propuestas, prototipos, sostenibilidad, ampliación y cambio sistémico. innovaciones de las agendas en las políticas municipales, calidad en el servicio, rendición de cuentas, control gubernamental las herramientas “web 2.0, foros, chats, redes sociales, etc. Ampliar y difundir la innovación a través de diversas estrategias, como el licenciamiento o la franquicia, el sistema de pagos y de mejor utilización de los bienes y recursos.
5	¿Qué recursos ofrece el Gobierno Electrónico, para mejora del Desarrollo Institucional en la Municipalidad distrital de chorrillos?	El gobierno electrónico brinda las herramientas que ofrece la Web 2.0 y sus soportes, sistematizando procesos haciendo más ágil la gestión y economizando ambiente físico y personal. sistematizar reglas y procedimientos, mejorar los Servicios digitales por tanto la satisfacción del ciudadano usando, dispositivos tecnológicos de comunicación. Logramos la optimización mejorando cualitativamente la provisión de los Servicios y evitando, desperdiciar recursos logísticos y humanos, Evaluar los recursos y procesos, las Tecnologías de la Información y comunicación, permiten Planificar las acciones. El desarrollo institucional permitirá realizar una prestación de servicios que garantice calidad, inversión a menor costo en sus operaciones de compras y adquisiciones, un mejor desempeño financiero, mejorando la recaudación, con eficacia y capacidad resolutive. La administración y operación de infraestructura adecuada, incluye herramientas para la gestión de proyectos de tipo operativo en recursos humanos. se requiere incorporar las TICs como mediador del desarrollo institucional adecuando equipamiento y gestión profesional.
6	¿Cuál es la forma en que se realiza la Integración del Gobierno Electrónico y el Sistema de Información en la Municipalidad distrital de Chorrillos?	La integración cubre la necesidad de pasar del dato estadístico al indicador de procesos y resultados, eliminado la brecha digital en dimensiones: acceso, uso y propiedad, la Integración en la Gestión se efectúa con transferencia de tecnologías, La Sub Gerencia de Tecnología de la información y sistemas coordina e integra su funcionabilidad. La seguridad y acceso a la información se logra haciendo datos codificados, para no ser modificados, alta confidencialidad, aplicación directa con interacción en las 24 horas del día, desde lugares remotos, Seguridad de la Información, integridad y disponibilidad. La integración de los sistemas, servicios y fuentes de información de las áreas permiten a los usuarios lograr un actuar transparente en el uso de los recursos. es el principio de la programación del presupuesto con información articulada de herramientas y software, plataforma de hardware y redes de comunicación, La participación ciudadana a través de la transparencia del sector público, se logra integrando y mejorando el desempeño de la organización, la Seguridad Ciudadana implementada a no ser presencial, para la opinión y fiscalización. La integración entre la población y la municipalidad realiza una transformación, como en el Transporte Público.

Anexo 3

Matriz Desgravación de Entrevista - Entrevistado No 2

Entrevistado No 2 Asesor Operativo de Informática

N°	Preguntas	
1	¿En qué consiste el Gobierno Electrónico como Factor de Innovación y Desarrollo de la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos?	Consiste en Modernizar los equipos y los métodos que se usan y pueden ser mejorados en gestión de servicios, coordinar y supervisar el desarrollo de los portales en la municipalidad, optimizar un mejor aprovechamiento de tecnologías aplicadas a la modernización, reducir los tiempos de espera y hacer sencillo los tramites del usuario, Formular propuestas el proceso de desarrollo, facilitar la interrelación de las entidades entre sí y de estas con el ciudadano
2	¿De qué manera la Aplicación de las TICs , permitirán la incorporación del Gobierno Electrónico de forma integral en la Gestión Municipalidad distrital de chorrillos?	Para incorporar el gobierno electrónico elevar la calidad en el servicio prestado, se implementa infraestructura tecnológica para un acceso igualitario a la información, estos factores generan cambios, facilidad en las comunicaciones, a través de la modernización. Como estrategia se aumenta la velocidad en la entrega de resultados con uso de las TICs, mejorar el servicio con calidad a la población y confeccionar una guía para que las áreas de toda la municipal tengan participación en su implementación y su empleo en le gestión. Se informan las ventajas de los nuevos procesos y se compara, el costo y el beneficio, de los servicios brindados, comparando el rendimiento de las acciones tradicionales utilizando de hardware y software, determinando su mantenimiento, mejora o reemplazo. Aumenta el índice de Funcionalidad estatal para el enfoque del servicio al ciudadano, Se desarrollan Tecnologías que se adaptan al uso común en los servicios aprendizaje virtual
3	¿Cómo lograr la Innovación con la aplicación de la TICs del Gobierno Electrónico en los servicios que brinda la Municipalidad distrital de Chorrillos?	Aplicamos las Tics con una plataforma o software para que la utilización de las nuevas técnicas metodológicas e instrumentos computarizados tengan soporte y puedan hacer más ágiles las operaciones, con mejor focalización en el uso de los recursos públicos. Las relaciones internas y externas mejoran cualitativamente, la innovación incluye menos carga laboral y mejor atención personalizada, Los contratos intrínsecos y disponibilidad de recursos digitales, harán no necesario las relaciones presenciales, diseño de reciprocidad y retroalimentación entre usuario interno y externo. El servicio en línea hará más efectivo y moderado del uso de los recursos municipales a través del uso de la <i>Internet móvil</i> , la innovación permite que el servicio en línea evite el hacer trámites engorrosos en la gestión de un servicio, personalizar la experiencia. Los procesos automatizados se consiguen midiendo el tiempo y espacio, sincronizando cada acción convirtiéndola en sistema, a través de un software de Tecnología móvil, y equipos innovadores automatizaremos procesos de compras y Trámites virtuales.
4	¿Qué aportes brinda el Gobierno Electrónico en materia de Innovación institucional en la Municipalidad distrital de Chorrillos?	La innovación como aporte del gobierno electrónico incide en cada una de las direcciones de la plataforma tanto de forma digital y virtual, es un elemento que ayuda a supervisar las actividades relacionadas con el mantenimiento, crea prototipos, diseña estrategias, se convierte en herramienta útil para promover y valorar el patrimonio, así como para facilitar su uso en ubicación de zonas específicas como su utilidad en limpieza pública en horarios o lugares determinados evitando congestión y duplicidad de acciones.
5	¿Qué recursos ofrece el Gobierno Electrónico, para mejora del Desarrollo Institucional en la Municipalidad distrital de chorrillos?	El gobierno electrónico ofrece mejora en la capacidad institucional y una gestión abierta, el control de recursos públicos, gestión de equipamiento en computadoras e Internet para proporcionar servicios mediante el lineamiento del PEI, busca optimizar el uso de los recursos. Se logra desarrollando el plan de Gestión de Recursos Humanos, mejoras de e-servicios e Inclusión social, analizar los resultados a través del gobierno electrónico, optimizar las cuentas fiscales y acceso a la información, articulando gestión intergubernamental e intersectorial. Para el desarrollo de la municipalidad usamos un software que analiza procesos de evaluación y calidad, la transformación social, política y económica del gobierno electrónico, afianza economías de escala, cadenas de suministro, habilidades y marcos regulatorios, generando mayor valor público. Se adapta e implementa infraestructura tecnológica para sistematizar procesos de compras y adquisición de bienes, así como distribución y almacenamiento, brinda diagnóstico del abastecimiento y optimización de los recursos humano y de bienes.
6	¿Cuál es la forma en que se realiza la Integración del Gobierno Electrónico y el Sistema de Información en la Municipalidad distrital de Chorrillos?	El Sistema de Información municipal tiene la misión de comunicar a la gerencia, las políticas de la entidad y el sustento funcional de Promover la integración administrativa y tecnológica, con inclusión digital se integra la conectividad y acceso de usuarios, así como el personal municipal. Las TICs proporcionan y habilitan plataformas para recopilar y capturar los datos que arroja el sistema, integrando la información actualizándola y exhibiendo solo la parte consolidada, establece programas, controles y políticas, conservando la confidencialidad, el acceso a través de contraseña o código personal. Como parte de la <i>transparencia</i> en la gestión es obligatorio entregar información a la contraloría, a través de las OCI, aplicando el Manual de Transparencia y Rendición de Cuentas, estos lineamientos permiten un flujo de información que fortalece la institución. Participación Ciudadana en la Gestión Pública se realiza a través del voto, las juntas vecinales, y asociaciones diversas, ejercen supervisión específicamente en el uso de los recursos, compras y adquisiciones, salubridad, etc. adaptándose a la participación pública "online" de los ciudadanos integrándola de manera no personalizada.

Anexo 3

Matriz Desgravación de Entrevista - Entrevistado No 3

N°	Preguntas	Entrevistado No 3 Jefe del Área de Informática y Planificación
1	¿En qué consiste el Gobierno Electrónico como Factor de Innovación y Desarrollo de la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos?	Como factor resaltante tenemos el hecho de incorporar herramientas informáticas para el desarrollo de la Sociedad, Utilizar al máximo las herramientas tecnológicas, para reducir los tiempos y pasos en la gestión, también consiste en simplificar procesos o pasos que puedan obviarse o hacerlos más ágiles, esto produce una mejora en la entrega de servicios a la ciudadanía
2	¿De qué manera la Aplicación de las TICs , permitirán la incorporación del Gobierno Electrónico de forma integral en la Gestión Municipalidad distrital de chorrillos?	utilizando las aplicaciones de las Tics como un soporte que permita el enlace con las áreas y no perder tiempo ni recargando el trabajo, la eliminación de las barreras de tiempo y espacio, realizando tareas que llevan a cabo personas de manera más ágil, automatización del trabajo, incrementando la producción de bienes y servicios con valor agregado. Podemos considerar como estrategia el utilizar de manera integrada, coherente y coordinada, la administración, reestructurar las organizaciones administrativas y promocionar mejoras prácticas, en la gestión. Se calcula el costo de inversión tecnológica para el incremento productivo, decidiendo si se acoplan, reemplazan o se instala un nuevo sistema paralelo de modalidad virtual. Se crean canales de información para incrementar calidad y la actividad de trabajadores involucrados, disponibilidad de infraestructura, Se combina la actividad no presencial y el beneficio de la institución-usuario, uso de sistemas de control y auditoria tecnológica.
3	¿Cómo lograr la Innovación con la aplicación de la TICs del Gobierno Electrónico en los servicios que brinda la Municipalidad distrital de Chorrillos?	La aplicación de las TICs, estableciendo el seguimiento de los proyectos y el desempeño de los servicios municipales, creando nuevos sistemas o controles, que tengan acceso al ciudadano, convirtiéndose en referencia de información inmediata, la integración de las TICs a las políticas de gestión. Mejoran aumentando las habilidades de gestión al tener los proyectos y planes en línea, pueden ser observados en forma conjunta por el usuario y entidad, las soluciones tecnológicas brindan calidad y confiabilidad, hacen la comunicación y reunión no presenciales, como las videoconferencias o sesiones de trabajo. la adopción de una innovación como el servicio en línea en la gestión municipal es una estrategia de mejora para brindar comunicación e información, el servicio en línea por ejemplo elimina la emisión de recibos evitando el trabajo manual y recursos materiales. La innovación nos permite la implementación de procesos automatizados en la compras y adquisiciones, facturación etc. Para realizar conexión interinstitucional requiere la interoperabilidad, la innovación tecnológica automatiza los procesos, en menor tiempo como las transacciones electrónicas
4	¿Qué aportes brinda el Gobierno Electrónico en materia de Innovación institucional en la Municipalidad distrital de Chorrillos?	Crea condiciones necesarias para hacer viables económicamente las nuevas tecnologías en servicios de salud y de sistematización en rentas, una innovación social, incluye elementos que van desde movimientos sociales, leyes y regulaciones en infraestructura el gobierno electrónico brinda plataformas para retroalimentar información de éstas, existen mecanismos de monitoreo ni de evaluación del programa, logrando interacciones entre e-gobierno, gestión y políticas públicas.
5	¿Qué recursos ofrece el Gobierno Electrónico, para mejora del Desarrollo Institucional en la Municipalidad distrital de chorrillos?	Los recursos que ofrece el gobierno electrónico son brindar políticas, estrategias y programas de inclusión digital, para combatir la infoexclusión, creando oportunidad de establecer pautas para realizar trámites en línea, reduciendo la brecha digital en la gestión municipal. Estableciendo planes que se articulen con su presupuesto, un servicio de asesoría en línea produce el ahorro de infraestructura física, como un área de cobranzas, optimizar recurso identificando fuente financiera de compras y adquisiciones, infraestructura, equipamiento y logística. La implementación de una gestión abierta, logra que los proveedores y usuarios perciban mejor gestión en su proceso y brinden calidad de su servicio, mediante herramientas con alto valor tecnológico, comparación y análisis de los productos, Instalando una cultura de mejoramiento continuo. Implementando políticas encaminadas a ese objetivo, realizar un proceso de adecuación total, ambientes con capacidad instaladas de redes y software interconectados, a través Portal del Estado Peruano implementar un sistema de portales institucionales, adscritos.
6	¿Cuál es la forma en que se realiza la Integración del Gobierno Electrónico y el Sistema de Información en la Municipalidad distrital de Chorrillos?	Con una comunicación interactiva de la información confiable y detallada, integra sistemas, propios, municipales o gubernamentales, también con los nuevos Sistemas de información y comunicación, como una política general que la institución establece. La información proporcionados por el ciudadano se registra teniendo en cuenta la seguridad informática y garantía de la información, la seguridad mediante un sistema instrumental en conexión de periféricos, gestión de copias de seguridad y antivirus. La rendición de cuentas, explica el manejo de recursos, utilizando en plataformas de finanzas integrado al gasto y el presupuesto, la transparencia y fiscalización en una red de <i>sistemas informáticos, usando infraestructura tecnológica de asesoría, monitoreo, con sistematización en la emisión de reportes</i> . La integración del gobierno electrónico produce una fluida participación ciudadana, a través de plataformas tecnológicas, como las votaciones electrónicas, los portales web, con accesibilidad informativa, por el beneficio común, Agua y desagüe como ejemplo.

Anexo 4

Matriz Codificación de Entrevista - Entrevistado No 1

N	Preguntas	Entrevistado No 1 Director del área de Informática y Tecnología	Entrevista 1 Codificada
1	¿En qué consiste el Gobierno Electrónico como Factor de Innovación y Desarrollo de la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos?	El gobierno electrónico es un sistema que al implementarse tiene varios resultados específicos como, simplificar procedimientos y mejora nuestros servicios a la ciudadanía. validar la legalidad de los trámites y transacciones realicen a través de Internet. Proponer los lineamientos de la política de contrataciones electrónicas del SEACE aprovechar los recursos tecnológicos, mejorando calidad, eficiencia y eficacia. Trabajar en red, innovar tecnológicamente para el desarrollo de la gestión pública y modernización. Implementar proyectos tecnológicos, adaptarse eficiente y rápidamente a los cambios del entorno.	El gobierno electrónico es un sistema que simplifica procedimientos y mejora nuestros servicios, valida la legalidad de los trámites y transacciones a través de Internet. Proponer los lineamientos de la política, aprovechar los recursos tecnológicos, mejorando calidad, eficiencia y eficacia. Trabajar en red, innovar tecnológicamente para el desarrollo de la gestión, Implementar proyectos tecnológicos, adaptarse eficiente y rápidamente.
2	¿De qué manera la Aplicación de las TICs , permitirán la incorporación del Gobierno Electrónico de forma integral en la Gestión Municipalidad distrital de Chorrillos?	Aplicando las tic se puede dar un ejemplo de como funcionarían los sistemas si se instala el gobierno electrónico, esto se logra utilizando software, máquinas son capaces de realizar tareas que antes llevaban a cabo personas (automatización del trabajo) , elaborando diversos métodos y sistemas que ayuden a la gestión municipal. Como estrategia se hace un progresivo acceso a la red municipal, Software a medida de la administración, Gobierno en línea, Cambiar la forma de relación con el ciudadano. El proceso de adaptación comienza por la combinación de las Tics con el anterior procedimiento , correo electrónico, documentos compartidos, chat institucional, micro-sitios para la gestión de proyectos en plataforma abierta automatizada . Se posibilita un aumento considerable de la productividad con soporte tecnológico, canales de información y comunicación interactiva , implementación de programas diseñados, mejoramiento continuo en los procesos .	Esto se logra utilizando software, máquinas son capaces de realizar tareas que antes llevaban a cabo personas (automatización del trabajo), diversos métodos y sistemas. Como estrategia se hace un progresivo acceso a la red, Software a medida Gobierno en línea, Cambiar la forma de relación El proceso de adaptación comienza por la combinación de las Tics con el anterior procedimiento, documentos compartidos, chat institucional, micro-sitios, plataforma abierta automatizada, Aumento considerable de la productividad con soporte tecnológico, canales de información y comunicación interactiva, mejoramiento continuo en los procesos.
3	¿Cómo lograr la Innovación con la aplicación de la TICs del Gobierno Electrónico en los servicios que brinda la Municipalidad distrital de Chorrillos?	La innovación se logra, creando nuevas formas de organización o gestión , utilizando los servicios en línea, evitando la actividad presencial, operaciones por Internet , Produciendo la efectividad a un menor costo y reducción de tiempo, recursos humanos y materiales . Las relaciones internas y externas mejoran al generar redes de colaboración y conocimiento entre empleados y usuarios , se mejora la productividad , se transforma relaciones a través de la tecnología y su uso Inter operativo con el usuario . La innovación de los servicios en línea para la gestión municipal implica que los usuarios identifiquen información virtual. , aprovechando oportunidades del servicio en línea, innovando servicio, emisión de autodeclaración electrónica, big Data y analítica . Logramos tener procesos automatizados con la transformación digital, aplicando instrumental, medición de servicios, Internet masivo , la suma de procesos continuos es una automatización al disminuir los índices de contaminación se asegura salud para todos .	Creando nuevas formas de organización o gestión, servicios en línea, evitando la actividad presencial, operaciones por Internet, reducción de tiempo, recursos humanos y materiales. redes de colaboración y conocimiento entre empleados y usuarios, se mejora la productividad, se transforma relaciones uso Inter operativo con el usuario. usuarios identifiquen información virtual innovando servicio, emisión de autodeclaración, big Data y analítica. transformación digital, aplicando instrumental, medición de servicios, Internet masivo, disminuir los índices.
4	¿Qué aportes brinda el Gobierno Electrónico en materia de Innovación institucional en la Municipalidad distrital de Chorrillos?	Los aportes del gobierno electrónico son varios, entre ellos, brindar propuestas, prototipos, sostenibilidad, ampliación y cambio sistémico, innovaciones de las agendas en las políticas municipales, calidad en el servicio, rendición de cuentas, control gubernamental las herramientas "web 2.0, foros, chats, redes sociales, etc. Ampliar y difundir la innovación a través de diversas estrategias , como el licenciamiento o la franquicia, el sistema de pagos y de mejor utilización de los bienes y recursos.	Brindar propuestas, prototipos, sostenibilidad, ampliación y cambio sistémico. innovaciones de las agendas, calidad en el servicio, rendición de cuentas, control gubernamental herramientas "web 2.0, foros, chats, redes sociales, etc. diversas estrategias, licenciamiento o la franquicia, el sistema
5	¿Qué recursos ofrece el Gobierno Electrónico, para mejora del Desarrollo Institucional en la Municipalidad distrital de Chorrillos?	El gobierno electrónico brinda las herramientas que ofrece la Web 2.0 y sus soportes , sistematizando procesos haciendo más ágil la gestión y economizando ambiente físico y personal. sistematizar reglas y procedimientos , mejorar los Servicios digitales por tanto la satisfacción del ciudadano usando, dispositivos tecnológicos de comunicación. Logramos la optimización mejorando cualitativamente la provisión de los Servicios y evitando , desperdiciar recursos logísticos y humanos, Evaluar los recursos y procesos , las Tecnologías de la Información y comunicación, permiten Planificar las acciones . El desarrollo institucional permitirá realizar una prestación de servicios que garantice calidad, inversión a menor costo en sus operaciones de compras y adquisiciones , un mejor desempeño financiero , mejorando la recaudación, con eficacia y capacidad resolutive . La administración y operación de infraestructura adecuada, incluye herramientas para la gestión de proyectos de tipo operativo en recursos humanos. se requiere incorporar las TICs como mediador del desarrollo institucional adecuando equipamiento y gestión profesional .	El gobierno electrónico brinda las herramientas que ofrece la Web 2.0 y sus soportes, más ágil la gestión y economizando ambiente físico sistematizar reglas y procedimientos, Servicios digitales mejorando cualitativamente la provisión de los Servicios y evitando, recursos logísticos y humanos, Evaluar los recursos y procesos, Planificar las acciones calidad, inversión a menor costo en sus operaciones de compras y adquisiciones, desempeño financiero con eficacia y capacidad resolutive. herramientas para la gestión de proyectos de tipo operativo, incorporar las TICs como mediador adecuando equipamiento y gestión profesional.
6	¿Cuál es la forma en que se realiza la Integración del Gobierno Electrónico y el Sistema de Información en la Municipalidad distrital de Chorrillos?	La integración cubre la necesidad de pasar del dato estadístico al indicador de procesos y resultados, eliminado la brecha digital en dimensiones: acceso, uso y propiedad, la Integración en la Gestión se efectúa con transferencia de tecnologías , La Sub Gerencia de Tecnología de la información y sistemas coordina e integra su funcionalidad . La seguridad y acceso a la información se logra haciendo datos codificados , para no ser modificados, alta confidencialidad , aplicación directa con interacción en las 24 horas del día , desde lugares remotos, Seguridad de la Información, integridad y disponibilidad . La integración de los sistemas, servicios y fuentes de información de las áreas permiten a los usuarios lograr un actuar transparente en el uso de los recursos , es el principio de la programación del presupuesto con información articulada de herramientas y software, plataforma de hardware y redes de comunicación . La participación ciudadana a través de la transparencia del sector público, se logra integrando y mejorando el desempeño de la organización , la Seguridad Ciudadana implementada a no ser presencial , para la opinión y fiscalización. La integración entre la población y la municipalidad realiza una transformación , como en el Transporte Público .	La integración cubre la necesidad de pasar del dato estadístico al indicador de procesos y resultados, eliminado la brecha digital transferencia de tecnologías, información y sistemas coordina e integra su funcionalidad. haciendo datos codificados alta confidencialidad con interacción en las 24 horas del día, Seguridad de la Información, integridad y disponibilidad. servicios y fuentes de información actuar transparente en el uso de los recursos. información articulada integrando y mejorando el desempeño de la organización implementada a no ser presencial, realiza una transformación, Transporte Público

Anexo 4

Matriz Codificación de Entrevista - Entrevistado No 2

N	Preguntas	Entrevistado No 2 Asesor Operativo de Informática	Entrevista 2 Codificada
1	¿En qué consiste el Gobierno Electrónico como Factor de Innovación y Desarrollo de la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos?	Consiste en Modernizar los equipos y los métodos que se usan y pueden ser mejorados en gestión de servicios, coordinar y supervisar el desarrollo de los portales en la municipalidad, optimizar un mejor aprovechamiento de tecnologías aplicadas a la modernización, reducir los tiempos de espera y hacer sencillo los tramites del usuario, Formular propuestas el proceso de desarrollo, facilitar la interrelación de las entidades entre sí y de estas con el ciudadano	en Modernizar los equipos y los métodos que se usan coordinar y supervisar el desarrollo de los portales optimizar un mejor aprovechamiento de tecnologías, reducir los tiempos de espera facilitar la interrelación de las entidades
2	¿De qué manera la Aplicación de las TICs , permitirán la incorporación del Gobierno Electrónico de forma integral en la Gestión Municipalidad distrital de chorrillos?	Para incorporar el gobierno electrónico elevar la calidad en el servicio prestado, se implementa infraestructura tecnológica para un acceso igualitario a la información , estos factores generan cambios, facilidad en las comunicaciones, a través de la modernización . Como estrategia se incrementa la velocidad en la entrega de resultados con uso de las TICs, mejorar el servicio con calidad a la población y confeccionar una guía para que las áreas de toda la municipal tengan participación en su implementación y su empleo en la gestión. Se informan las ventajas de los nuevos procesos y se compara, el costo y el beneficio , de los servicios brindados, comparando el rendimiento de las acciones tradicionales utilizando de hardware y software , determinando su mantenimiento, mejora o reemplazo . Aumenta el índice de Funcionalidad estatal para el enfoque del servicio al ciudadano, Se desarrollan Tecnologías que se adaptan al uso común en los servicios aprendizaje virtual	calidad en el servicio implementa infraestructura tecnológica acceso igualitario a la información a través de la modernización. incrementa la velocidad en la entrega de resultados mejorar el servicio con calidad confeccionar una guía implementación y su empleo se compara, el costo y el beneficio, comparando el rendimiento utilizando de hardware y software su mantenimiento, mejora o reemplazo. Aumenta el índice de Funcionalidad estatal Se desarrollan Tecnologías aprendizaje virtual
3	¿Cómo lograr la Innovación con la aplicación de la TICs del Gobierno Electrónico en los servicios que brinda la Municipalidad distrital de Chorrillos?	Aplicamos las Tics con una plataforma o software para que la utilización de las nuevas técnicas metodológicas e instrumentos computarizados tengan soporte y puedan hacer más ágiles las operaciones, con mejor focalización en el uso de los recursos públicos . Las relaciones internas y externas mejoran cualitativamente, la innovación incluye menos carga laboral y mejor atención personalizada , Los contratos intrínsecos y disponibilidad de recursos digitales , harán no necesario las relaciones presenciales, diseño de reciprocidad y retroalimentación entre usuario interno y externo. El servicio en línea hará más efectivo y moderado del uso de los recursos municipales a través del uso de la Internet móvil , la innovación permite que el servicio en línea evite el hacer trámites engorrosos en la gestión de un servicio, personalizar la experiencia . Los procesos automatizados se consiguen midiendo el tiempo y espacio, sincronizando cada acción convirtiéndola en sistema, a través de un software de Tecnología móvil , y equipos innovadores automatizaremos procesos de compras y Trámites virtuales .	plataforma o software nuevas técnicas metodológicas e instrumentos computarizados mejor focalización en el uso de los recursos públicos. la innovación incluye menos carga laboral y mejor atención personalizada, contratos intrínsecos y disponibilidad de recursos digitales, reciprocidad y retroalimentación entre usuario, uso de la Internet móvil , servicio en línea evite el hacer trámites engorrosos, personalizar la experiencia. través de un software de Tecnología móvil, y equipos innovadores automatizaremos Trámites virtuales.
4	¿Qué aportes brinda el Gobierno Electrónico en materia de Innovación institucional en la Municipalidad distrital de Chorrillos?	La innovación como aporte del gobierno electrónico incide en cada una de las direcciones de la plataforma tanto de forma digital y virtual , es un elemento que ayuda a supervisar las actividades relacionadas con el mantenimiento, crea prototipos, diseña estrategias , se convierte en herramienta útil para promover y valorar el patrimonio , así como para facilitar su uso en ubicación de zonas específicas como su utilidad en limpieza pública en horarios o lugares determinados evitando congestión y duplicidad de acciones .	gobierno electrónico incide en cada una de las direcciones de la plataforma forma digital y virtual , crea prototipos, diseña estrategias, promover y valorar el patrimonio, facilitar su uso en ubicación de zonas específicas evitando congestión y duplicidad de acciones .
5	¿Qué recursos ofrece el Gobierno Electrónico, para mejora del Desarrollo Institucional en la Municipalidad distrital de chorrillos?	El gobierno electrónico ofrece mejora en la capacidad institucional y una gestión abierta , el control de recursos públicos, gestión de equipamiento en computadoras e Internet para proporcionar servicios mediante el lineamiento del PEI, busca optimizar el uso de los recursos . Se logra desarrollando el plan de Gestión de Recursos Humanos, mejoras de e-servicios e Inclusión social, analizar los resultados a través del gobierno electrónico, optimizar las cuentas fiscales y acceso a la información , articulando gestión intergubernamental e intersectorial . Para el desarrollo de la municipalidad usamos un software que analiza procesos de evaluación y calidad, la transformación social , política y económica del gobierno electrónico, afianza economías de escala, cadenas de suministro, habilidades y marcos regulatorios , generando mayor valor público . Se adapta e implementa infraestructura tecnológica para sistematizar procesos de compras y adquisición de bienes, así como distribución y almacenamiento, brinda diagnóstico del abastecimiento y optimización de los recursos humano y de bienes .	ofrece mejora en la capacidad institucional gestión abierta , equipamiento en computadoras e Internet para proporcionar servicios optimizar el uso de los recursos . el plan de Gestión de Recursos Humanos, mejoras de e-servicios analizar los resultados acceso a la información, gestión intergubernamental e intersectorial. desarrollo de la municipalidad usamos un software evaluación y calidad, la transformación social economías de escala, cadenas de suministro, habilidades y marcos regulatorios, mayor valor público. sistematizar procesos de compras y adquisición de bienes , brinda diagnóstico del abastecimiento y optimización de los recursos humano y de bienes.
6	¿Cuál es la forma en que se realiza la Integración del Gobierno Electrónico y el Sistema de Información en la Municipalidad distrital de Chorrillos?	El Sistema de Información municipal tiene la misión de comunicar a la gerencia, las políticas de la entidad y el sustento funcional de Promover la integración administrativa y tecnológica, con inclusión digital se integra la conectividad y acceso de usuarios , así como el personal municipal. Las TICs proporcionan y habilitan plataformas para recopilar y capturar los datos que arroja el sistema, integrando la información actualizándola y exhibiendo solo la parte consolidada, establece programas, controles y políticas , conservando la confidencialidad, el acceso a través de contraseña o código personal . Como parte de la transparencia en la gestión es obligatorio entregar información a la contraloría, a través de las OCI , aplicando el Manual de Transparencia y Rendición de Cuentas , estos lineamientos permiten un flujo de información que fortalece la institución. Participación Ciudadana en la Gestión Pública se realiza a través del voto, las juntas vecinales, y asociaciones diversas, ejercen supervisión específicamente en el uso de los recursos, compras y adquisiciones , salubridad, etc. adaptándose a la participación pública "online" de los ciudadanos integrándola de manera no personalizada .	comunicar a la gerencia, las políticas de la entidad y el sustento funcional la integración administrativa y tecnológica, con inclusión digital se integra la conectividad y acceso de usuarios , Las TICs proporcionan y habilitan plataformas integrando la información actualizándola establece programas, controles y políticas , contraseña o código personal. contraloría, a través de las OCI, Manual de Transparencia y Rendición de Cuentas, un flujo de información Participación Ciudadana a través del voto, supervisión específicamente compras y adquisiciones, la participación pública "online" no personalizada.

Anexo 4

Matriz codificación de entrevista - Entrevistado No 3

N	Preguntas	Entrevistado No 3 jefe del área de Informática y Planificación	Entrevista 1 Codificada
1	¿En qué consiste el Gobierno Electrónico como Factor de Innovación y Desarrollo de la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos?	Como factor resaltante tenemos el hecho de incorporar herramientas informáticas para el desarrollo de la Sociedad, Utilizar al máximo las herramientas tecnológicas , para reducir los tiempos y pasos en la gestión, también consiste en simplificar procesos o pasos que puedan obviarse o hacerlos más ágiles, esto produce una mejora en la entrega de servicios a la ciudadanía	Como factor resaltante de incorporar herramientas informáticas Utilizar al máximo las herramientas tecnológicas, reducir los tiempos consiste en simplificar procesos o pasos mejora en la entrega de servicios
2	¿De qué manera la Aplicación de las TICs , permitirán la incorporación del Gobierno Electrónico de forma integral en la Gestión Municipalidad distrital de chorrillos?	utilizando las aplicaciones de las Tics como un soporte que permita el enlace con las áreas y no perder tiempo ni recargando el trabajo, la eliminación de las barreras de tiempo y espacio , realizando tareas que llevan a cabo personas de manera más ágil, automatización del trabajo , incrementando la producción de bienes y servicios con valor agregado . Podemos considerar como estrategia el utilizar de manera integrada , coherente y coordinada, la administración, reestructurar las organizaciones administrativas y promocionar mejoras prácticas, en la gestión . Se calcula el costo de inversión tecnológica para el incremento productivo , decidiendo si se acoplan, reemplazan o se instala un nuevo sistema paralelo de modalidad virtual . Se crean canales de información para incrementar calidad y la actividad de trabajadores involucrados, disponibilidad de infraestructura , Se combina la actividad no presencial y el beneficio de la institución-usuario, uso de sistemas de control y auditoría tecnológica .	la eliminación de las barreras de tiempo y espacio, más ágil, automatización del trabajo, bienes y servicios con valor agregado el utilizar de manera integrada, reestructurar las organizaciones mejoras prácticas, en la gestión. costo de inversión tecnológica incremento productivo, acoplan, reemplazan modalidad virtual. Se canales de información calidad y la actividad de trabajadores involucrados, disponibilidad de infraestructura, uso de sistemas de control y auditoría tecnológica.
3	¿Cómo lograr la Innovación con la aplicación de la TICs del Gobierno Electrónico en los servicios que brinda la Municipalidad distrital de Chorrillos?	La aplicación de las TICs, estableciendo el seguimiento de los proyectos y el desempeño de los servicios municipales, creando nuevos sistemas o controles , que tengan acceso al ciudadano, convirtiéndose en referencia de información inmediata, la integración de las TICs a las políticas de gestión . Mejoran aumentando las habilidades de gestión al tener los proyectos y planes en línea , pueden ser observados en forma conjunta por el usuario y entidad, las soluciones tecnológicas brindan calidad y confiabilidad , hacen la comunicación y reunión no presenciales , como las videoconferencias o sesiones de trabajo. la adopción de una innovación como el servicio en línea en la gestión municipal es una estrategia de mejora para brindar comunicación e información, el servicio en línea por ejemplo elimina la emisión de recibos evitando el trabajo manual y recursos materiales . La innovación nos permite la implementación de procesos automatizados en la compras y adquisiciones, facturación etc. Para realizar conexión interinstitucional requiere la interoperabilidad, la innovación tecnológica automatiza los procesos , en menor tiempo como las transacciones electrónicas	estableciendo el seguimiento de los proyectos y el desempeño de los servicios creando nuevos sistemas o controles, información inmediata, la integración de las TICs a las políticas de gestión. aumentando las habilidades de gestión proyectos y planes en línea, brindan calidad y confiabilidad, comunicación y reunión no presenciales, videoconferencias elimina la emisión de recibos manual y recursos materiales. Para realizar conexión interinstitucional la interoperabilidad, la innovación tecnológica automatiza los procesos, transacciones electrónicas
4	¿Qué aportes brinda el Gobierno Electrónico en materia de Innovación institucional en la Municipalidad distrital de Chorrillos?	Crea condiciones necesarias para hacer viables económicamente las nuevas tecnologías en servicios de salud y de sistematización en rentas , una innovación social , incluye elementos que van desde movimientos sociales, leyes y regulaciones en infraestructura el gobierno electrónico brinda plataformas para retroalimentar información de éstas, existen mecanismos de monitoreo ni de evaluación del programa , logrando interacciones entre e-gobierno, gestión y políticas públicas .	Crea condiciones necesarias para hacer viables económicamente las nuevas tecnologías de sistematización en rentas, innovación social, regulaciones en infraestructura gobierno electrónico brinda plataformas para retroalimentar información, monitoreo ni de evaluación del programa, interacciones entre e-gobierno, gestión y políticas públicas.
5	¿Qué recursos ofrece el Gobierno Electrónico, para mejora del Desarrollo Institucional en la Municipalidad distrital de chorrillos?	Los recursos que ofrece el gobierno electrónico son brindar políticas, estrategias y programas de inclusión digital , para combatir la infoexclusión, creando oportunidad de establecer pautas para realizar trámites en línea, reduciendo la brecha digital en la gestión municipal. Estableciendo planes que se articulen con su presupuesto , un servicio de asesoría en línea produce el ahorro de infraestructura física , como un área de cobranzas, optimizar recurso identificando fuentes financieras de compras y adquisiciones, infraestructura, equipamiento y logística . La implementación de una gestión abierta , logra que los proveedores y usuarios perciban mejor gestión en su proceso y brinden calidad de su servicio, mediante herramientas con alto valor tecnológico, comparación y análisis de los productos , Instalando una cultura de mejoramiento continuo . Implementando políticas encaminadas a ese objetivo, realizar un proceso de adecuación total, ambientes con capacidad instaladas de redes y software interconectados , a través Portal del Estado Peruano implementar un sistema de portales institucionales, adscritos .	Los recursos que ofrece el gobierno electrónico son brindar políticas, estrategias y programas de inclusión digital, establecer pautas para realizar trámites en línea, reduciendo la brecha digital, Estableciendo planes que se articulen con su presupuesto, el ahorro de infraestructura física, fuente financiera de compras y adquisiciones, infraestructura, equipamiento y logística. La implementación de una gestión abierta, mediante herramientas con alto valor tecnológico, comparación y análisis de los productos, cultura de mejoramiento continuo. Implementando políticas realizar un proceso de adecuación total capacidad instaladas de redes y software interconectados implementar un sistema de portales institucionales, adscritos.
6	¿Cuál es la forma en que se realiza la Integración del Gobierno Electrónico y el Sistema de Información en la Municipalidad distrital de Chorrillos?	Con una comunicación interactiva de la información confiable y detallada , integra sistemas, propios, municipales o gubernamentales, también con los nuevos Sistemas de información y comunicación , como una política general que la institución establece. La información proporcionados por el ciudadano se registra teniendo en cuenta la seguridad informática y garantía de la información , la seguridad mediante un sistema instrumental en conexión de periféricos, gestión de copias de seguridad y antivirus . La rendición de cuentas, explica el manejo de recursos , utilizando en plataformas de finanzas integrado al gasto y el presupuesto, la transparencia y fiscalización en una red de sistemas informáticos, usando infraestructura tecnológica de asesoría, monitoreo, con sistematización en la emisión de reportes . La integración del gobierno electrónico produce una fluida participación ciudadana, a través de plataformas tecnológicas , como las votaciones electrónicas, los portales web, con accesibilidad informativa , por el beneficio común. Agua y desagüe como ejemplo.	Con una comunicación interactiva de la información confiable y detallada, nuevos Sistemas de información y comunicación, política general La información registra teniendo en cuenta la seguridad informática y garantía de la información, en conexión de periféricos, gestión de copias de seguridad y antivirus. explica el manejo de recursos, transparencia y fiscalización en una red de sistemas informáticos, infraestructura tecnológica sistematización en la emisión de reportes . una fluida participación ciudadana, a través de plataformas tecnológicas, con accesibilidad informativa

Anexo 5

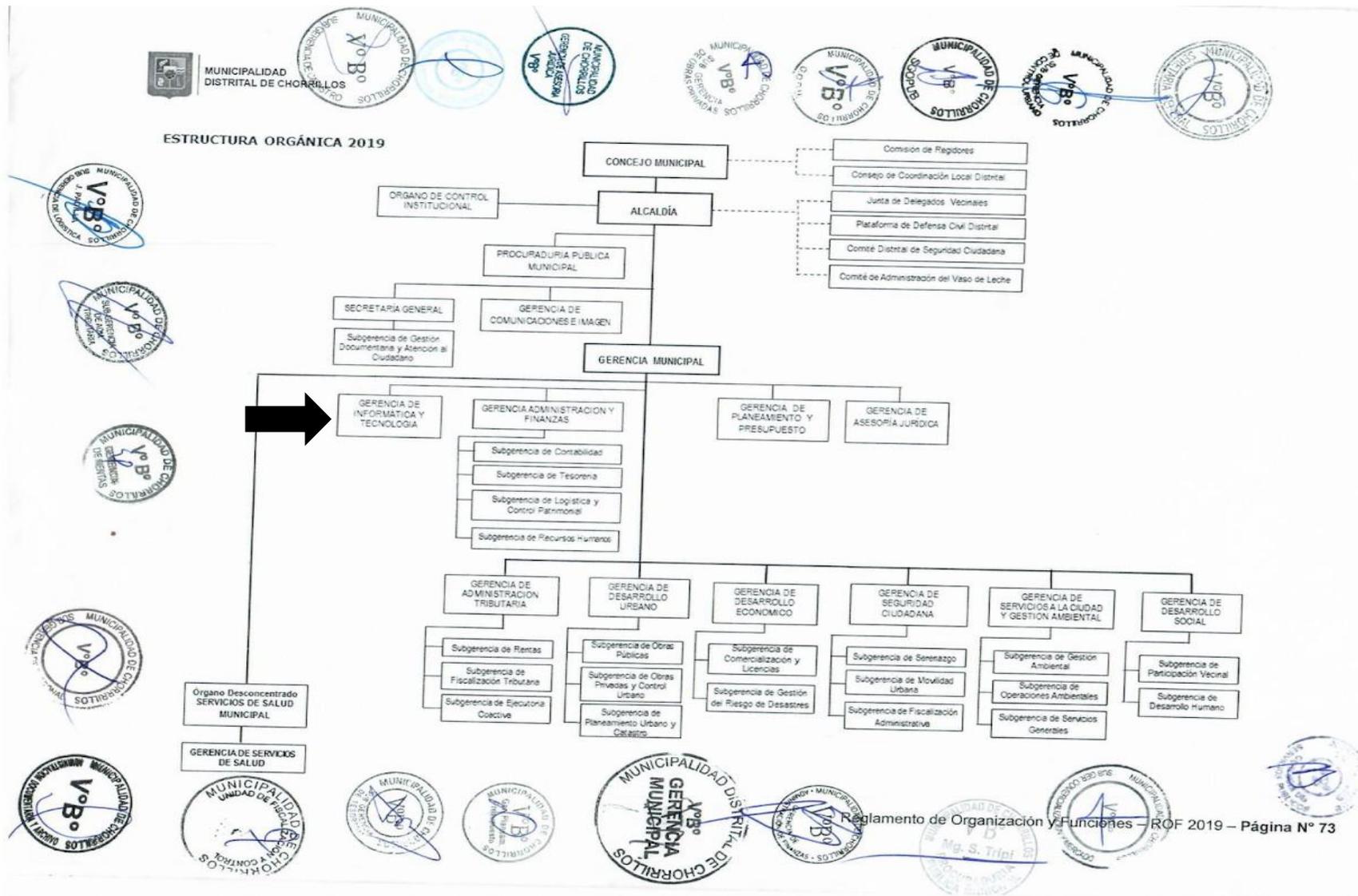
Matriz de entrevistados y Conclusiones

N°	Pregunta	E ₁ – Director del área de Informática y Tecnología	E ₂ – Asesor Operativo de Informática	E ₃ – Jefe del Área de Informática y Planificación	Similitud	Diferencias	Conclusión
1	¿En qué consiste el Gobierno Electrónico como Factor de Innovación y Desarrollo de la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos?	El gobierno electrónico como sistema, simplifica procedimientos y mejora servicios, valida legalidad de trámites y transacciones en Internet, propone lineamientos en política tecnológica, usa recursos, mejorando calidad, eficiencia y eficacia. Tecnología Innovadora que se adapta eficientemente en red, Implementando proyectos tecnológicos.	Modernización de equipos y los métodos coordinando y supervisando el desarrollo de portales, Optimizar el uso de tecnologías, reduciendo tiempos de espera y facilitar interrelación con los usuarios.	Como factor resaltante, el incorporar herramientas informáticas utilizando al máximo las herramientas tecnológicas, Reducir los tiempos consiste en simplificar procesos o pasos mejorando la entrega de servicios.	E ₁ , E ₂ , E ₃ Simplificar procesos, utilizar al máximo las nuevas tecnologías, Implementar proyectos tecnológicos. E ₁ , E ₂ Optimizar y hacer productivo el uso de tecnologías	E ₁ , Propone lineamientos en política tecnológica. E ₃ Modernización de equipos y métodos	De acuerdo a lo expuesto podemos describir que, a través del gobierno electrónico como política tecnológica, se puede simplificar procesos, optimizar recursos, implementar proyectos y lineamientos convirtiéndose en factor fundamental del uso de las nuevas tecnologías en beneficio del desarrollo y la modernización de la gestión municipal.
2	¿De qué manera la Aplicación de las TICs , permitirán la incorporación del Gobierno Electrónico de forma integral en la Gestión Municipalidad distrital de chorrillos?	Se logra utilizando software con capacidad de realizar tareas, automatizando el trabajo con métodos y sistemas. Como estrategia el Gobierno se Electrónico hace un progresivo acceso a la red con Software a medida y en línea. El proceso de adaptación comienza por la combinación de las Tics con el anterior procedimiento cómo documentos compartidos, chat institucional, micro-sitios, insertando plataforma abierta automatizada, Aumento en productividad de procesos gracias al soporte tecnológico, mejora continua con canales de información y comunicación interactiva.	Calidad de servicio implementando infraestructura tecnológica, acceso igualitario a la información, modernización de sistemas. Aumenta rapidez y calidad en los resultados, mejorar el servicio, confeccionar una guía implementación y su empleo. Se compara, el costo y el beneficio, determinando el rendimiento con el uso de hardware y software para mantenimiento, mejora o reemplazo. Aumenta el índice de Funcionalidad, desarrollando Tecnologías de aprendizaje virtual.	Eliminando barreras de tiempo y espacio, agilidad y automatización del trabajo, bienes y servicios con valor agregado. Utilizar TICs de manera integrada, reestructurar las organizaciones con mejoras prácticas de gestión. Costo en inversión tecnológica, incremento productivo, acoplando y reemplazando sistema virtual. Canales de información, eficiencia en la actividad de trabajadores involucrados, disponibilidad de infraestructura, uso de sistemas de control y auditoría tecnológica.	E ₁ , E ₂ , E ₃ utilizando software, automatizando el trabajo con métodos y sistemas, progresivo acceso a la red con Software E ₂ , E ₃ Aumenta rapidez y calidad en los resultados,	E ₁ combinación de las Tics con el anterior procedimiento como, E ₂ confeccionar una guía implementación y su empleo, E ₃ Utilizar TICs de manera integrada	En relación a la incorporación del Gobierno Electrónico concluimos, usando software e infraestructura adecuada permitirá automatizar procesos, métodos y sistemas de gestión, como estrategia el progresivo acceso a la red, TICs integrados, confeccionando una guía de implementación, adaptando Tics con el anterior procedimiento, mejorándolo o reemplazándolo, obteniendo calidad y rapidez del servicio, reduciendo costos operativos y mejorando la relación con el usuario
3	¿Cómo lograr la Innovación con la aplicación de la TICs del Gobierno Electrónico en los servicios que brinda la Municipalidad distrital de Chorrillos?	Creando nuevas formas de organización o gestión, servicios en línea, sin actividad presencial, operaciones por Internet, reducción de tiempo, recursos humanos y materiales. Redes de colaboración y conocimiento entre empleados y usuarios, mayor productividad, transformación de relaciones con el uso Inter operativo. Los usuarios identifican información virtual, innovando servicio con autodeclaración en big Data analítica . Transformación digital, aplicando medición de servicios, Internet masivo, para disminuir los índices negativos.	Con una plataforma o software de nuevas técnicas metodológicas e instrumentos computarizados dirigidos al servicio de la municipalidad. La innovación incluye menos carga laboral y atención personalizada, contratos intrínsecos y recursos digitales, reciprocidad y retroalimentación con el usuario, Uso de <i>Internet móvil</i> , servicio en línea, evitando trámites engorrosos, personalizar la experiencia. A través de un software de Tecnología móvil, y equipos automatizados para Trámites virtuales.	Estableciendo el seguimiento de proyectos y desempeño de servicios, creando nuevos sistemas, información inmediata, integración de las TICs a las políticas de gestión. Aumentando habilidades de gestión, proyectos y planes en línea, brindando calidad, confiabilidad, comunicación a través de videoconferencias. Eliminando emisión recursos materiales como recibos manuales. Realizar conexión interinstitucional a través de la interoperabilidad, automatización de procesos con las transacciones electrónicas.	E ₁ , E ₂ , integración de las TICs a las políticas de gestión. E ₁ , E ₂ , E ₃ proyectos y planes con recursos digitales en línea. Realizar retroalimentación con el usuario de manera interinstitucional	E ₁ , big Data analítica. y Transformación digital, E ₂ , software de Tecnología móvil para Trámites virtuales. E ₃ la interoperabilidad de transacciones electrónicas.	En resumen, la Innovación se logra integrando las políticas de gestión con el uso de las TICs, Mejorando las relaciones internas y externas retroalimentando información institucional con el usuario. Si innovamos proyectos y planes con recursos digitales en línea, podemos realizar un servicio en línea, de esta manera tendremos procesos automatizados. Apoyándonos en un software de Tecnología móvil para Trámites virtuales como big Data analítica y Transformación digital.

4	¿Qué aportes brinda el Gobierno Electrónico en materia de Innovación institucional en la Municipalidad distrital de Chorrillos?	Brindar propuestas, prototipos de sostenibilidad con ampliación y cambio sistemático. Innovando acciones para la calidad del servicio, Rendición de cuentas y control, uso de herramientas web 2.0, foros, chats, redes sociales con estrategias licenciadas del sistema.	El Gobierno Electrónico incide en las direcciones de la plataforma digital y virtual, crea prototipos, diseña estrategias, promueve valor del patrimonio, facilita ubicación de zonas específicas evitando congestión y duplicidad de acciones.	Crea condiciones tecnológicas viables económicamente, sistematización en rentas, innovación social, regulaciones en infraestructura. El Gobierno Electrónico brinda plataformas de retroalimentación informativa, monitoreando y evaluando las interacciones entre e-gobierno, gestión y políticas públicas.	E1, E2, E3 crea plataformas de retroalimentación informativa diseña estrategias, propuestas, cambio sistemático, Interacciones e-gobierno, tecnologías, plataforma digital y, herramientas web 2.0 virtual. E,E3, sistematización en rentas, regulaciones, Rendición de cuentas y control,	E1, acciones para la calidad del servicio	Según el análisis, el Gobierno Electrónico brinda innovación a la gestión con plataformas de retroalimentación informativa, diseña estrategias y propuestas, logrando Interacciones e-gobierno, plataforma digital y herramientas web 2.0, Logrando sistematizar acciones obteniendo calidad de servicio con Rendición de cuentas y control.
5	¿Qué recursos ofrece el Gobierno Electrónico, para mejora del Desarrollo Institucional en la Municipalidad distrital de Chorrillos?	El gobierno electrónico brinda herramientas de la Web 2.0 y soportes, agilidad de gestión, economizando ambiente físico, sistematizando reglas, procedimientos, Servicios digitales Mejorando cualitativamente los servicios, ahorrando recursos logísticos y humanos, Evaluar los procesos y planificar las acciones. Calidad en inversión a menor costo en operaciones de compras y adquisiciones, desempeño financiero eficiente y capacidad resolutive. Herramientas en gestión de proyectos operativos, incorporar las TICs para adecuar equipamiento y gestión profesional.	Mejora en la capacidad institucional, gestión abierta, equipamiento e Internet para proporcionar servicios óptimos. El plan de Gestión de Recursos Humanos, mejoras de e-servicios, análisis de resultados, acceso a información, gestión intergubernamental e intersectorial. Desarrollo de software para evaluación de calidad, la transformación social, economías de escala, cadenas de suministro, habilidades y marcos regulatorios, mayor valor público. Sistematizar procesos de compras y adquisición de bienes, diagnóstico de abastecimiento, optimización de los recursos humanos y de bienes.	Ofrece políticas, estrategias y programas de inclusión digital, pautas para realizar trámites en línea, reducir la brecha digital. Estableciendo planes articulados con presupuesto, el ahorro de infraestructura material, equipamiento y logística, fuente financiera de compras y adquisiciones. La implementación de una gestión abierta, herramientas con alto valor tecnológico, comparación y análisis de productos, cultura de mejoramiento continuo. Implementando políticas para un proceso de adecuación de capacidad instalada en redes y software interconectados, incluir un sistema de portales institucionales adscritos.	E1, E2, E3 estrategias y programas de inclusión digital equipamiento e Internet Web 2.0 y soportes. Sistema de reglas, Servicios digitales, e-servicios, análisis de resultados capacidad en redes. Desarrollo de software en evaluación de calidad, trámites en línea y reducir la brecha digital	E1 desempeño financiero eficiente y capacidad resolutive. E2 optimización de los recursos humanos y de bienes. E3 software interconectados, incluir un sistema de portales	Podemos definir que el gobierno electrónico ofrece estrategias, programas de inclusión digital y equipamiento de Internet Web 2.0 así como servicios digitales (e-servicios) con análisis de resultados. Optimizamos recursos desarrollando software de evaluación en calidad y trámites en línea con el fin de reducir la brecha digital. La calidad de servicio depende del desempeño financiero eficiente y capacidad resolutive. La infraestructura se adecua optimizando recursos humanos y bienes, con software interconectado y un sistema de portales para mejora del Desarrollo Institucional
6	¿Cuál es la forma en que se realiza la Integración del Gobierno Electrónico y el Sistema de Información en la Municipalidad distrital de Chorrillos?	La integración consigue pasar del dato estadístico al indicador de procesos y resultados, eliminando la brecha digital y transfiriendo tecnología, información y sistemas. coordina la integración para su funcionalidad. Produce datos codificados de confidencialidad con interacción las 24 horas del día, seguridad de la Información, disponibilidad e integridad. Servicios y fuentes de información articulada, transparencia al usar recursos. Integrando y mejorando el funcionamiento organizativo, dirigido a no ser presencial, realizando transformaciones en atención al usuario.	Comunicar a la gerencia políticas, sustento funcional de integración administrativa y tecnológica, con inclusión digital se integra acceso y conectividad de usuarios, Las TICs proporcionan y habilitan plataformas de información actualizada. establece programas, controles y políticas, como la contraseña o código personal. Contraloría a través de las OCI, Manual de Transparencia y Rendición de Cuentas en flujo de información. Participación de la Ciudadanía con voto, supervisión en compras y adquisiciones, la participación pública "online" no personalizada.	Con comunicación interactiva, información confiable y detallada, nuevos sistemas informativos. Políticas tecnológicas. La información registra considerando la seguridad informática, garantía de información cierta, conexión de equipos periféricos, antivirus, copias de seguridad. Explica el manejo de recursos, transparencia y fiscalización en red de <i>sistemas informáticos, sistematización en la emisión de reportes infraestructura tecnológica</i> , Fluida participación ciudadana, a través de plataformas tecnológicas para móviles y accesibilidad informativa.	E1, E2, E3 pasar del dato estadístico al indicador de procesos y resultados con inclusión digital, interactiva conectividad y comunicación interactiva E1, E3 información articulada, al usar infraestructura tecnológica transparencia recursos E2, E3 participación on-line pública personalizada, tecnologías para móviles, accesibilidad informativa.	E1, funcionamiento organizativo, dirigido a no ser presencial E2, Las TICs proporcionan y habilitan plataformas E3 La información se registra considerando la seguridad informática	La integración del sistema de información, es pasar del dato estadístico al indicador de procesos y resultados con inclusión digital, conectividad interactiva y comunicación. La información se registra con seguridad integrada a un sistema que permite su acceso. Para la transparencia y rendición de cuentas, las TICs proporcionan y habilitan plataformas informativas articulada a su gestión, integrando presupuesto y costo del servicio. La participación ciudadana se da con accesibilidad informativa on-line pública y para móviles.

Anexo 6

Organigrama de la Municipalidad de Chorrillos



Resolución del proyecto de tesis



SL N° 1456-2020-UCV-EPG-LN

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 1456-2020-UCV-EPG-LN

Los Olivos, 16 de junio de 2020

VEISTO:

El informe presentado por el (a) docente Dr. (a) **MARTÍNEZ LÓPEZ EDWIN ALBERTO** de la Experiencia Curricular "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación" del programa de **ADMINISTRACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**, a la Jefatura de la Escuela de Posgrado de la Filial Lima Norte de la Universidad César Vallejo, solicitando la inscripción del proyecto de investigación:

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO FACTOR DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHORRILLOS-LIMA

presentado por el (a) evaluador:

Dr. (a) LINAREZ ARIZA JUAN ALBERTO

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 2° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "El sistema de Evaluación de la Investigación implica el seguimiento de los trabajos de investigación, desde su concepción hasta su admisión de los resultados para su sustentación y publicación".

Que, el artículo 14° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "Se otorga el proyecto en un año. En caso de exceder el tiempo considerado, el interesado deberá remitirse a los procedimientos de investigación de la Escuela de Posgrado".

Que, el artículo 17° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "El proyecto de tesis es elaborado por un evaluador bajo la asesoría del docente metodólogo, dentro del cronograma y normatividad académica establecida y cumple, previa evaluación, con opinión favorable del docente metodólogo y la obtención de la resolución del proyecto".

Que, el artículo 31° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "El docente se constituye en asesor metodológico, responsable del monitoreo y evaluación del diseño y desarrollo del proyecto de tesis".

Que, el (a) evaluador ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para inscribir su proyecto de tesis.

Que, el proyecto de investigación cuenta con la opinión favorable del docente metodólogo de la experiencia curricular de "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación".

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas estatutarias y reglamento vigente;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- Aprobado el proyecto de tesis **EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO FACTOR DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHORRILLOS-LIMA**, presentado por el (a) **Dr. (a) LINAREZ ARIZA JUAN ALBERTO**, con Código 700288138, el mismo que contará con un plazo máximo de un año para su ejecución.



SL N° 1456-2020-UCV-EPG-LN

Art. 2°.- Registrar el proyecto de tesis dentro del archivo de la línea de investigación: **EFECTOS Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO**, correspondiente al Programa de **ADMINISTRACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Art. 3°.- Designar al (a) Dr. (a) **MARTÍNEZ LÓPEZ EDWIN ALBERTO** como asesor metodológico del proyecto de tesis **EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO FACTOR DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHORRILLOS-LIMA**.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Anexo 8

Acta de aprobación y Dictamen final



Dictamen Final

Vista la Tesis:

**“EI GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO FACTOR DE INNOVACIÓN Y
DESARROLLO DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CHORRILLOS - LIMA”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando:

LINAREZ ARIAS JUAN ALBERTO

Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.



Dr. Edwin A. Martínez López
Asesor de la tesis

Lima, 29 de julio del 2020



Dr. Luis A. Esquivel Castillo
Revisor de la tesis



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Edwin A. Martínez Lopez, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo - filial Lima Norte.

La tesis titulada "El Gobierno Electrónico como factor de Innovación y Desarrollo de la Gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos- Lima" en el curso de Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación para la Maestría en Gestión Pública, del estudiante Juan Alberto Linarez Arias, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito, analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 01 de agosto del 2020



Dr. Edwin A. Martínez Lopez
Docente de la EPG - UCV

Anexo 9

Guía de observación y Guía de entrevista

GUIA DE OBSERVACIÓN

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHORRILLOS- GERENCIA DE INFORMATICA Y SISTEMAS

Fecha	13-06-2020
Hora de inicio	4 pm
Hora de término	6 pm
Lugar	GERENCIA DE INFORMATICA Y SISTEMAS [6 personas]
Aplicación de las TICs	Instalación y mantenimiento de Aplicativos APPS, portal donde encontramos el acceso a diversos servicios e información.
Implementación	como en las compas, que pueden ser directas o menor cuantía, simplificadas, y que están a cargo del área responsable. Se apunta a tener un mejor sistema de planillas con herramientas digitales.
Adaptación	
Resultados	
Innovación	Mantenimiento de líneas con proveedor de Callcenter para generar y programar código de zonas (código CIP). Sistema de Oferta Inversa. El lugar de prestación del servicio o asistiendo al área de informática. Transparencia en la adquisición de bienes y servicios.
Relaciones Internas y Externas	
servicios en línea	
Procesos Automatizados	
Desarrollo Institucional	Operación de equipos y sistemas para hacer fácil el acceso del ciudadano a los servicios públicos mejorar el resultado en nuestro objetivo o servicio, la estadística que se lleva en la atención de solicitudes. Administrar los recursos eficientemente y reducir las deficiencias a través de un plan acordado por los sectores. Se constituye una infraestructura base. Equipos para efectuar las migraciones, como servidores actualizados.
Optimización de Recursos	
Calidad de Servicios	
Infraestructura	
Integración	Reacondicionamiento de Información electrónica de alcance político y social soporte de los procesos, y auditoría, backup de la operación realizada. Portal estatal transparencia, se puede acceder a las compas y adquisiciones ejecutadas por la institución Gobierno solidario, pues produce interacción con clubes de madres vaso de leche, hospitales municipales, servicios deportivos amenidades etc. Participación ciudadana con diferentes medios, entre ellos el telefónico y los aplicativos.
Seguridad y Acceso a la Información	
Transparencia y Rendición de Cuentas	
Participación Ciudadana	

GUIA DE ENTREVISTA

PLANIFICACION	REALIZACION	ANALISIS DE RESULTADOS
Fecha:	30-06-2002	
Hora de inicio:	Hora de término:	Duración:
Lugar	departamento de Gerencia de informática y tecnología	
Nombre del entrevistado	Erlan Rospigliosi Avila	
Cargo donde se desempeña	Gerente	informática y tecnología
Saludo	Motivo de la presencia	Realizarle algunas preguntas
Referencia al tema	Objetivos de investigación.	inicio de entrevista
Cuestionario de preguntas	Referenciadas a la categorización y objetivos	
Referencia a los problemas	Implementación integral, presupuesto, recurso humano, infraestructura	
Referencia a los objetivos	Gobierno Electrónico es Factor de Innovación y Desarrollo Aplicación de las TICs, mejora la Innovación y Desarrollo Gobierno Electrónico a través de la Innovación y Desarrollo Desarrollo Institucional aplicando el Gobierno Electrónico Integración del Gobierno Electrónico en la gestión	
Referencia a las categorías	Aplicación de las TICs Innovación Desarrollo Institucional Integración	
Referencia a subcategorías	Implementación, Adaptación, Resultados Relaciones Internas y Externas, servicios en línea, Procesos Automatizados. Optimización de Recursos, Calidad de Servicios, Infraestructura Seguridad y Acceso a la Información, Transparencia y Rendición de Cuentas. Participación Ciudadana	
Aportes o sugerencias	Aplicativos como: alertas chorrillos, vecinos vigilantes etc. herramientas de monitoreo como observium implementación de un sistema de Oferta Inversa,	
Cierre de entrevista	Puntos finales destacados, solicitudes objetivo de la gestión	
Agradecimiento	Por el tiempo y las facilidades ofrecidas	

Anexo 10

Ficha de análisis documental y Matriz de análisis documental

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL

Documentos de la Gerencia de Informática y Sistemas revisados:

Documento	Tiene		Se Revisó	
	SI	NO	SI	NO
Plan Operativo Institucional 2019	x		x	

El documento fue elaborado con la participación de:

Representantes	SI	NO	Conclusión
Organo de Dirección	x		Gerencia
Representantes del área de sistemas	x		Gerencia
Representantes de la administración	x		Gerente y Adm.
Representantes de los contribuyentes	x		Regidores
Representantes de los usuarios	x		Comuna
Otros actores de la comunidad		x	

El documento considera los objetivos de la investigación:

Objetivos	SI	NO	Conclusión
El Gobierno Electrónico es Factor de Innovación y Desarrollo de la Gestión	x		Estrategia
Aplicación de las TICs, mejora la Innovación y Desarrollo de la Gestión		x	
Gobierno Electrónico a través de la innovación, produce el Desarrollo de la Gestión		x	
Desarrollo Institucional aplicando el Gobierno Electrónico en la Gestión	x		Modernización
Integración del Gobierno Electrónico en la gestión	x		Servicio ciudadano

El documento considera las categorías de la investigación:

Categorías	SI	NO	Conclusión
Aplicación de las TICs	x		Equipo
Innovación	x		
Desarrollo Institucional	x		Nuevos procesos
Integración	x		

El documento considera las subcategorías de la investigación:

Subcategorías	SI	NO	Conclusión
Implementación	x		Recursos financieros
Adaptación	x		Nuevos procesos
Resultados		x	
Relaciones Internas y Externas		x	Usuario Ciudadano
Servicios en línea	x		Equipos adm.
Procesos Automatizados	x		Objetivo
Optimización de Recursos	x		Objetivo
Calidad de Servicios	x		Objetivo
Infraestructura	x		Objetivo
Seguridad y Acceso a la Información		x	
Transparencia y Rendición de Cuentas	x		Información
Participación Ciudadana			

Matriz de análisis documental

Documento	Categoría Subcategoría	Observaciones
Seguimiento de procesos	1.-Listado de seguimiento	a.- El documento está constituido por 4 páginas elaboradas de acuerdo a los lineamientos del POI. b.- El documento describe instrucciones y funciones a realizar
	2.- Lista de observaciones	Se realiza una verificación del funcionamiento de los sistemas informáticos.
	3.- Programación de actividades	a.- Las solicitudes de mantenimiento, soporte de los sistemas y equipos son atendidos a pedido de los usuarios internos. b.- El soporte a las redes, sistemas y equipos de cómputo y servidores de la municipalidad, se realiza de manera semanal. c.- La realización de un informe o listado de acciones efectuadas en forma verbal y escrita, d.- Se reporta al gerente de informática sobre los actos realizados.

Anexo 11

Portal web de la Municipalidad Distrital de Chorrillos

Municipalidad Distrital de Chorrillos (MDCHORRILLOS)

Responsable del Portal de Transparencia: ERLAN ROSPIGLIOSI AVILA
Nombramiento: RESOLUCION DE ALCALDIA N° 437-2019-MDCH

Responsable de acceso a la información: ENRIQUE DE LA LAMA
Nombramiento: RESOLUCION DE ALCALDIA N° 63-2020-MDCH

Ver administradores de la información

Declaración Jurada de Intereses (DU 020-2019)

 Datos generales	 Planeamiento y organización	 Presupuesto	 Proyectos de inversión e infobras	 Participación ciudadana	 Personal	 Contratación de bienes y servicios	 Actividades oficiales	 Acceso a la información	 Registro de Visitas
--	--	--	--	--	---	---	--	--	--



TALLERES SEGURIDAD DISTRITO MUNICIPALIDAD SERVICIOS TRANSPARENCIA Q

 LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	 LICENCIA DE EDIFICACIÓN	 TRIBUTOS MUNICIPALES	 ACCESO A LA INFORMACIÓN	 PREGUNTAS FRECUENTES	 TUPA
--	---	---	---	--	--



Consulta de Tramite



pac
plataforma de atención al ciudadano



Seguridad Ciudadana

<p>Continuamos Con El Pulverizado Y Desinfección En El Distrito — 15, Jul 2020</p> <p>No bajamos la guardia, seguimos con las acciones preventivas en todo el distrito.</p> 	<p>Patrullaje Sin Fronteras — 15, Jul 2020</p> <p>El personal de Seguridad Ciudadana recorre el distrito de manera constante, para brindar seguridad a los vecinos.</p> 	<p>Continuamos Las Obras — 15, Jul 2020</p> <p>El Municipio continúa trabajando en la infraestructura de de distintas losas deportivas, parques del distrito.</p> 	<p>El Trabajo No Se Detiene — 11, Jul 2020</p> <p>En nuestro histórico distrito de Chorrillos el trabajo no se detiene.</p> 
<p>Continúan Los Operativos Por Un ...</p>	<p>Soporte Para Adultos Mayores Y Personas Con ...</p>	<p>Trabajando Por Nuestros Vecinos</p>	<p>Agua Para Todos Los Chorrillanos</p>