



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión municipal y gobierno electrónico según el
personal administrativo de la Municipalidad Distrital de
Villa María del Triunfo, Lima 2014**

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

AUTORAS:

Br. Mabel Melissa Goñas Ccarita

Br. Sandra Paola Vera Liza

ASESOR:

Mgtr. Jesús Enrique Núñez Untiveros

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección / Modernización del Estado

PERÚ - 2015

Presidente

Dr. Luis Núñez Lira

Secretario

Dr. Ricardo Guevara Fernández

Vocal

Mgtr. Jesús Enrique Núñez Untiveros

Dedicatoria

A Dios por guiar nuestros caminos así como en la realización de nuestro trabajo de investigación.

A nuestras familias, por su apoyo invaluable en el logro de nuestras metas.

Agradecimiento

Expresamos nuestro agradecimiento a los docentes, asesores, directivos e instituciones que han colaborado en la materialización de la presente investigación.

A la Universidad César Vallejo y sus docentes por apoyarnos en nuestro desarrollo profesional

Declaración Jurada

Mabel Melissa Goñas Ccarita y Sandra Paola Vera Liza, estudiantes del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificadas con Documento Nacional de Identidad N° 10526463 y 16011546, respectivamente; con la tesis titulada “Gestión Municipal y Gobierno Electrónico según el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo, Lima 2014”.

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Junio de 2015

Mabel Melissa Goñas Ccarita
DNI N° 10526463

Sandra Paola Vera Liza
DNI N° 16011546

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación denominado: “Gestión Municipal y Gobierno Electrónico según el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo, Lima 2014”, con el objetivo de determinar la relación entre el gestión municipal y gobierno electrónico.

En el presente trabajo de investigación se hace hincapié a la forma como se presenta la gestión municipal a través de sus dimensiones: Responsabilidad, Calidad de Servicios y Participación Ciudadana.

El estudio está compuesto por siete capítulos. En el primer capítulo se presenta los antecedentes de la introducción, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el segundo capítulo expone las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población y muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos, el método de análisis de datos. En el tercer capítulo presenta los resultados y el tratamiento de hipótesis. En el cuarto capítulo expone la discusión de resultados. En el quinto capítulo se exponen las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo, las recomendaciones y en el sétimo capítulo, las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Señores miembros del jurado, esperamos que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Las autoras.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	15
Justificación	45
Problema	46
Hipótesis	50
Objetivos	51
II. MARCO METODOLÓGICO	53
2.1. Variables	54
2.2. Operacionalización de variables	54
2.3. Metodología	56
2.4. Tipo de investigación	56
2.5. Diseño de investigación	56
2.6. Población, muestra y muestreo	57
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
2.8. Métodos de análisis de datos	63
2.9. Aspectos éticos	64

Índice de tablas

	Página	
Tabla 1	Operacionalización de la variable Gestión Municipal	55
Tabla 2	Matriz de operación del Gobierno Electrónico	55
Tabla 3	Juicio de expertos	61
Tabla 4	Nivel de confiabilidad	61
Tabla 5	Confiabilidad	62
Tabla 6	Baremos de la variable Gestión Municipal	62
Tabla 7	Baremos de la variable Gobierno Electrónico	62
Tabla 8	Gestión Municipal	66
Tabla 9	Gestión Municipal por dimensiones	67
Tabla 10	Gobierno Electrónico	68
Tabla 11	Gobierno Electrónico por dimensiones	69
Tabla 12	Prueba de hipótesis general	71
Tabla 13	Prueba de hipótesis específica 1	72
Tabla 14	Prueba de hipótesis específica 2	73
Tabla 15	Prueba de hipótesis específica 3	74

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Gestión Municipal	66
Figura 2. Gestión Municipal por dimensiones	67
Figura 3. Gobierno Electrónico	68
Figura 4. Gobierno Electrónico por dimensiones	69

Resumen

La presente investigación titulada “Gestión Municipal y Gobierno Electrónico según el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo, Lima 2014”, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión Municipal y el Gobierno Electrónico, evaluando las Tecnologías de Información y Comunicación implementadas para un mejor acercamiento entre el gobierno y la ciudadanía, mediante el uso de los sistemas, servicios administrativos y optimización de los procesos.

La presente investigación es de tipo básico, diseño no experimental, descriptivo - correlacional, cuantitativa y busca aportar una nueva dinámica a la gestión municipal, pasando de un gobierno reactivo (aquel que espera la denuncia de los ciudadanos), a un gobierno proactivo (aquel que, por diversas acciones posee el conocimiento previo que le permite actuar antes del reclamo).

Para el procesamiento de datos usamos el software estadístico de SPSS versión 22, con una población de 102 trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Villa María del Triunfo, a los cuales se les encuestó sobre su conocimiento e importancia de la Gestión Municipal y Gobierno Electrónico. Mediante la escala de Likert determinamos la confiabilidad de nuestros instrumentos con el Alpha de Cronbach = 0.878 y 0.803 respectivamente, con lo cual podemos señalar en base a las hipótesis planteadas que existe relación entre ambas variables.

Palabras Claves: Gestión Municipal, Gobierno Electrónico, Tecnologías de la Información y Comunicación.

Abstract

The title of this research is "Municipal Management and Electronic Government according to administrative staff of Villa Maria del Triunfo's District Municipality, Lima 2014", aims to determine the relationship between the Municipal Management and Electronic Government, evaluating technologies information and implemented for a better approach between government and citizens, using systems, administrative services and process optimization Communication.

In summary, this research is basic type, not experimental, descriptive design-correlational, quantitative and seeks to provide a new dynamic to municipal management, moving from a reactive government (who expected the complaint of citizens), a government proactive(who, for various actions has prior knowledge that allows him to act before the claim).

For data processing we used the statistical software SPSS version22, with a population of 102 workers of Villa María del Triunfo's District Municipal of administrative area to which were surveyed about their knowledge and importance of the Municipal Management and Electronic Government. By Likert scale we determine the reliability of our instruments with Cronbach Alpha =0.878 and 0.803 of which can point based on the hypothesis that there is a relationship between the two variables.

Keywords: Municipal Management, Electronic Government, Information Technology and Communication.