



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Problemática de la implementación del gobierno electrónico  
en la Municipalidad de Villa El Salvador - 2016

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

**AUTOR:**

Br. Paulo Isidoro Escalante Huayaconsa

**ASESOR:**

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ – 2017**

**Página de jurado**

Dr. Salvatierra Melgar Angel

**Presidente**

Dr. Hugo Ricardo Prado López

**Secretario**

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

**Vocal**

**Dedicatoria**

Esta tesis se la dedico a mi esposa Iris, mi hija Xiomara, a mi familia que me apoyaron en todo momento en la culminación de una de mis etapas académicas más resaltantes.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo que en su noble objetivo de formación de profesionales, mis padres y hermanos con los cuales me ayudaron a afrontar las diversas adversidades de la vida. Así mismo, a mis profesores quienes me guiaron por la senda académica y a cumplir uno de mis principales objetivos.

### **Declaración jurada**

Yo, Paulo Isidoro Escalante Huayaconsa, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10753848, con la tesis titulada "Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa El Salvador 2016"

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. 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 presunción 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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de octubre de 2016

.....  
Paulo Isidoro Escalante Huayaconsa

DNI: 10753848

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa El Salvador 2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

## Índice

	Pág.
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
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Marco teórico referencial	16
1.3. Marco espacial	26
1.4. Marco temporal	27
1.5. Contextualización	27
1.6. Supuestos teóricos	30
1.7. Preguntas orientadas	31
<b>II. Planteamiento del problema</b>	
2.1. Aproximación temática	33
2.2. Formulación del problema de investigación	35
2.3. Justificación	35
2.4. Relevancia	39
2.5. Contribución	39
2.6. Objetivos	39
2.7. Hipótesis	40

<b>III. Marco metodológico</b>	
3.1 Metodología	42
3.2 Escenario de estudio	43
3.3 Caracterización de sujetos	43
3.4 Trayectoria metodológica	44
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.6 Mapeamiento	46
3.7 Rigor científico	47
<b>IV. Resultados</b>	48
<b>V. Conclusiones</b>	63
<b>VI. Recomendaciones</b>	66
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	68
<b>Apéndices</b>	71
Apéndice A. Guía de análisis de documentos legales	
Apéndice B. Ficha de codificación axial	
Apéndice C. Validación de los instrumentos	
Apéndice D. Artículo científico	

**Lista de tablas**

	Pág.
Tabla 1. PIA de las unidades orgánicas de la M.V.E.S – 2016	88
Tabla 2. PIA de la unidad de desarrollo tecnológico – 2016	90

**Lista de figuras**

	Pág.
Figura 1. Portales web gratis para municipalidades – ONGEI	20
Figura 2. ONGEI - portal de software libre	42
Figura 3. Gobierno electrónico en los gobiernos locales	50
Figura 4. Ficha de codificación axial	65

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, explicar la problemática que impide la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador al 2016; la población caracterizada está dada por la información documental sobre la obligatoriedad sobre hacer uso del gobierno electrónico y documentos de gestión que presentan debilidades sobre el tema, la muestra consideró toda la población del distrito de Villa el Salvador es de 463,014 según el INEI (2015), en los cuales se han empleado la variable: Gobierno Electrónico.

Esta investigación utilizó para su propósito el enfoque cualitativo de tipo documental de diseño estudio de caso, siendo el método el inductivo y la técnica de análisis documental y codificación axial, que permitieron analizar la documentación existente e interpretar la problemática inmersa en los mismos, cuyos resultados permiten explicar y entender la problemática inmersa en la Municipalidad de Villa el Salvador en cuanto a las causas que de alguna explican porque no se implementa adecuadamente el uso del gobierno electrónico.

La investigación concluye que existe una problemática que impide la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador; que involucra asignación de recursos, priorización de áreas, consideraciones en la planificación y decisión política.

**Palabras claves:** Gobierno Electrónico

### **Abstract**

The present investigation had as general objective, to explain the problematic that prevents the complementation of the electronic government in the municipality of villa el salvador to the 2016, the characterized population is given by the documentary information on the obligation on making use of the electronic government and documents of management that show weaknesses on the subject, the sample considered the entire population of the district of villa el salvador is 454114 according to INEI, 2014, in which the variable ,Electronic Government has been used.

This research used for its purpose the qualitative approach to documentary study design case. Being the inductive method and the technique of documentary analysis and axial coding, that they allowed to analyze the documentation and interpret the immersed problematic there in whose results help explain and understand the immersed problematic in Municipality Villa el Salvador as to the causes that somehow explain not adequately implemented the use of electronic government.

This research concludes that there is a problem that prevents the implementation of electronic government in the Municipality of Villa El Salvador, involving resource allocation, prioritization of areas, considerations in planning and policy decision.

**Key words:** Electronic Government.