



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

“Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico  
de la municipalidad provincial de Piura”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogada

AUTORA:

Br. Fossa Fiestas, Yerela Edith (ORCID: 0000-0003-4145-7763)

ASESOR:

Dr. Jurado Fernández, Cristian (ORCID: 0000-0001-9464-8999)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Pública

PIURA –PERÚ

2018

## DEDICATORIA

A Dios, por brindarme fortaleza, a mis padres Héctor Fossa y Esperanza Fiestas, y a mis Hermanas Tamara y Paola.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias por permitirme vivir y disfrutar de cada día, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto; gracias a mis asesores por permitirme cumplir con excelencia el desarrollo de esta tesis. Gracias por creer en mí.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradezco, y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, mi hermosa familia.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Acta de aprobación de tesis	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice de contenidos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	01
<b>II. MÉTODO</b>	19
2.1. Diseño de la investigación	19
2.2. Variables y operacionalización	19
2.3. Población y muestra	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5. Métodos de investigación	22
2.6. Métodos de análisis de datos	22
2.7. Aspectos éticos	23
<b>III. RESULTADOS</b>	24
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	46
<b>V. CONCLUSIONES</b>	53
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	54
<b>REFERENCIAS</b>	55
Anexos	
Matriz de consistencia metodológica	
Matriz de consistencia lógica	
Validación de instrumentos	

## RESUMEN

El presente estudio titulado: “Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura”; es una investigación de carácter descriptivo explicativo, en la que se analiza el contexto del gobierno electrónico y la participación ciudadana. La pregunta de investigación gira en el hecho de ¿Cómo mejorar el discurso que presenta la participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura? Para ello la hipótesis que se plantea es: mejorar el discurso que presenta la participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura haciendo uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en beneficio de la ciudadanía en general. Así mismo el objetivo que se pretende alcanzar es analizar los fundamentos jurídicos normativos que fundamentan y sustentan la participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura. Para lo cual se han aplicado algunos métodos de investigación como el analítico – sintético, inductivo – deductivo entre otros; las técnicas aplicadas fueron de carácter documental y de campo en el que se desarrollaron encuestas y entrevistas a los involucrados en este proceso. Los resultados nos muestran que la población en más de un 50% teme y no participa en el uso de las tecnologías para desarrollar el gobierno electrónico y la participación ciudadana.

Palabras Clave: Participación ciudadana; Gobierno electrónico; Tecnologías de la Información.

## ABSTRACT

The present study entitled: "Citizen participation in the framework of the design of the electronic government policy of the Provincial Municipality of Piura"; It is a descriptive, descriptive research, in which the context of electronic government and citizen participation is analyzed. The research question revolves around the question of how to improve the discourse presented by citizen participation in the framework of the design of the e-government policy of the Provincial Municipality of Piura. For this, the hypothesis that is posed is: to improve the discourse presented by citizen participation within the framework of the design of the e-government policy of the Provincial Municipality of Piura making use of Information and Communication Technologies for the benefit of the citizens in general. Likewise, the objective to be achieved is to analyze the normative legal foundations that underpin and sustain citizen participation within the framework of the design of the e-government policy of the Provincial Municipality of Piura. For which some research methods have been applied such as the analytical - synthetic, inductive - deductive among others; The techniques applied were documentary and field in which surveys and interviews were carried out to those involved in this process. The results show that the population in more than 50% fears and does not participate in the use of technologies to develop e-government and citizen participation.

**KEYWORDS:** CITIZEN PARTICIPATION; ELECTRONIC GOVERNMENT;  
INFORMATION TECHNOLOGIES

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente podemos observar que la sociedad de la información ha generado diversos cambios en los sectores públicos como los privatizados; siendo en este último tal vez donde mayor impacto han generado las TIC al desarrollar lo que se conoce como gobierno electrónico, debido a que mediante la implementación de estas se ha podido lograr tres aspectos sumamente importantes para el desarrollo de una gestión gubernamental: eficiencia, eficacia y transparencia, además de brindar a la colectividad de una manera óptima de poder acceder a los diversos servicios.

Dado que el gobierno electrónico potencia que la gestión gubernamental sea transparente, esta a su vez se va a reflejar como un beneficio a la colectividad, facilitando incluso la vida del ciudadano y las empresas, en aspectos como: reducción de costos para la población y la administración, promoción de la justicia social e integración entre países y la promoción de volver modernas todas las organizaciones del sector público y gestión de conocimiento.

A nivel mundial los llamados gobiernos electrónicos han sido implementados en ciertos países que cuentan con mayor desarrollo, teniendo resultados exitosos; caso contrario a lo que se ha podido observar cuando estos han querido ser implementados en países latinoamericanos y el Caribe en donde el resultado de su implementación no ha sido completamente eficiente, sin embargo, si se pueden rescatar algunos de los logros que se han conseguido a través de su implementación, dejando claro el largo camino que aún se debe recorrer para lograr resultados satisfactorios.

Algo importante que se debe tomar en consideración para implementación de gobiernos electrónicos en Latinoamérica y el Caribe es que es necesario que los agentes pertenecientes al medio político lideren el esfuerzo, para de esa manera poder conectar los beneficios que otorga el implemento de los Gobiernos Electrónicos con los temas primordiales de las agendas políticas. Sin embargo, llegar a lograr ello no es sencillo, y es aquí donde existe un gran problema ya que existen diversas dificultades para poder sustentar y de esa manera empezar las transformaciones.

En el desarrollo del presente estudio se ha podido encontrar que la problemática en la provincia de Piura se desarrolla en estos aspectos: la Municipalidad Provincial de Piura no ha desarrollado una forma eficiente de implementar un gobierno electrónico que siguiera los parámetros del modelo de (2001) Layne y Lee; además de observarse una evidente ausencia de transparencia debido a que el mencionado gobierno provincial no da a conocer la información relevante y detallada de la gestión de este gobierno provincial, afectándose gravemente lo establecido en la Ley de Transparencia.

Relacionado con ello también se advierte que no se cuenta con un encargado designado para lo que sería el manejo y renovación constante del portal informático de la municipalidad en donde se coloca toda la agenda de eventos que lleva a cabo la misma y además de presentar esta deficiencia la información que en esta se encuentra está redactada con lenguaje técnico, lo que implica un problema para los ciudadanos que ingresan a informarse ya que hace que se presenten confusiones.

Por último, existe una excesiva tramitación, ya que en el mencionado portal web se han consignado tramites aislados, de manera que no complementan la tramitación on line ya que no han sido automatizados, lo que provoca que el ciudadano deba acudir en varias ocasiones a la oficina presencial para terminar de realizar sus trámites. Es así, que esta problemática lo que ocasiona en conjunto es disminuir el valor que el gobierno electrónico puede ofrecer en este caso a los ciudadanos piuranos.

Por ello la pregunta de investigación queda formulada en los siguientes términos: ¿Cómo mejorar el discurso que presenta la participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura?

El presente estudio se encuentra justificado al explicar cómo es que mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación se puede potenciar la participación ciudadana de todos los sectores que comprende la Provincia de Piura, para que esta ayude a que los factores que causan la disminución del gobierno electrónico sean reducidos.

Para lograr ello se han aplicado ciertos métodos de investigación de tipo analítico

– sintético, inductivo – deductivo entre otros; además de que las técnicas aplicadas han sido de carácter documental y de campo, desarrollándose encuestas y entrevistas a quienes formaron parte en este proceso.

La hipótesis de esta investigación está centrada en mejorar el discurso que presenta la participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura haciendo uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en beneficio de la ciudadanía en general.

El objetivo general de esta investigación es analizar los fundamentos jurídicos normativos que fundamentan y sustentan la participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura.

Los objetivos específicos que se han consignado son los siguientes: el primero es, diagnosticar las características de la comunicación actual entre la Municipalidad Provincial de Piura y la población, como actores que se relacionan en un contexto determinado, desde la mirada de quienes integran la Comisión de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura. El segundo objetivo específico es analizar la coherencia entre los elementos de participación ciudadana presentes en el discurso de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura y los elementos presentes en la política que son parte del diseño de este. Y como tercer y último objetivo específico se analizará el tipo de participación ciudadana que se espera obtener en la gestión pública dentro del marco de interpretación del Gobierno Electrónico.

Gobierno electrónico es un término que tiene su origen en Estados Unidos y este se va a referir a aquellas funciones de carácter estatal, no gubernamental. Algunas definiciones de gobiernos electrónicos son establecidas por organismos e instrumentos internacionales, entre estas tenemos: la Declaración de Bavaro (2002) en la cual sugieren que los Estados deberán adoptar gobiernos electrónicos con la finalidad de que mediante este se ponga en marcha el proceso de modernización a fin de mejorar la actuación del sector público, esto va a facilitar que la ciudadanía pueda tener conocimiento de todos procesos y procedimientos seguidos por el Estado.

Otra definición es la que brinda la UNESCO (2005) sobre la utilidad del uso de las TIC las cuales se orientan a reforzar principios constitucionales y legales que rigen la función pública.

En nuestro país los gobiernos electrónicos tienen como base a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento (Decreto Supremo 072-2003-PCM) Ley N° 27806, como su nombre lo indica esta ley será la encargada de promover la transparencia de la gestión que realice el Estado, así como dejar establecido que es derecho de la población tener facilidad de acceso a la información que sea de carácter público.

Otro aporte realizado por las Tecnologías de Información y Comunicación TIC es que en el año 2003 mediante Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros (Decreto Supremo N° 067-2003-PCM) deja establecido que una de las funciones de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática es dirigir el desarrollo del gobierno electrónico. Posteriormente en el año 2006 se implementó la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico (Resolución Ministerial N° 274-2006-PCM), el cual es un instrumento de ayuda para que la administración pública sea realizada con total transparencia.

Uno de los avances que se han conseguido al implementar en el Perú los gobiernos electrónicos son: el Portal de Transparencia Estándar en las Entidades de la Administración Pública, utilizado para registrar todos los datos que la administración lleve a cabo, otorgándole así el carácter de transparencia que se exige cumplir según la normativa vigente.

Para Yildiz (2007) sobre los gobiernos electrónicos no se tiene un acuerdo que especifique detalladamente que implica, o cual es el ámbito que abarca o los beneficios que aporta. Sin embargo, el tema referido a su definición se encuentra dividido en dos categorías: la primera va a implicar construir un concepto partiendo de los beneficios de aplicar las TIC en los gobiernos, como aquella entidad que se va a encontrar también a través de un portal web. La segunda categoría va a ubicarse en torno a los usuarios, por lo que, en algunos casos la definición de gobierno electrónico será aquella que solo va a responder a la práctica de gobierno.

De manera que gobierno electrónico va a ser aquel uso y aplicación que se les dé

a las TIC en la Administración Pública, definiéndolo a partir del provecho que se consigue con su puesta en práctica en un gobierno. Para Villanueva (2005) el gobierno electrónico es un ejercicio que significa aprovechar la tecnología con el fin de mejorar la vida diaria. Clad (2007) Sin embargo los gobiernos electrónicos no solo deben ser definidos sobre los resultados que consiguen, sino que también implican el incremento de la transparencia, eficacia y eficiencia dentro del sector público. Buscando principalmente el impulso de la gestión o administración pública.

Sobre los beneficios que aporta el uso e implementación de las TIC, se encuentra que Bid (2003) entiende que éstas apuntan a renovar el proceso de gestión pública con el objetivo de que los servicios brindados a la ciudadanía sean mejores. Y que estos servicios brindados generalmente por internet son un uso más tecnológico que político. Bonilla (2001) define que el gobierno electrónico se va a orientar a beneficiar la interacción que se da entre los agentes involucrados y el poder instituido.

Se ha venido mencionado algunos de los beneficios que otorga el implemento de las TIC en la gestión, sin embargo, se debe tener en cuenta que estos beneficios también se encuentran relacionados con aspectos como: la eficiencia que se espera que tenga la gestión pública; el perfeccionar la calidad de servicios que se le brinde a la población; y la transparencia que deberá tener la gestión a partir del ingreso a la información pública de la gestión.

Sancho (2002) reconoce la existencia de tres ejes del gobierno electrónico: el primer eje se enfoca en mejorar los servicios públicos brindados a la ciudadanía y empresas; relacionado con el principio de transparencia; el segundo eje está referido a la eficiencia y eficacia que se logra con su implementación, orientándose a desarrollar la gestión de las entidades con celeridad; y el tercer eje está referido a las mejoras que otorga la gobernabilidad en las empresas y demás entidades.

Heeks (2001) entiende que los ejes mencionados están referidos a los ámbitos importantes del gobierno electrónico, los cuales son: ciudadanía, servicios y administración; para Bid (2003) estos se materializan con la oferta de información brindada en los portales web.

Pérez (2003) define que entre los fines que persigue el gobierno electrónico es

lograr que la tramitación, los servicios y transacciones realizados en la administración pública sean mediante procedimientos informáticos. Paz (2007) y Villanueva (2005) sobre los beneficios de un gobierno electrónico, entienden que este involucra fortalecer y promover la democracia, así como la relación existente entre el gobierno y los ciudadanos que permitan mejores decisiones basadas en la transparencia; considerándolo incluso como una vía eficiente para elaborar políticas públicas.

McCullagh (2003) cuando una entidad brinda información a través de un portal web, ello no puede ser entendido como un proyecto para implementar un gobierno electrónico; ya que solo constituye una práctica que otorga a la entidad el carácter formal con respecto a las comunicaciones que da el Estado hacia los beneficiarios. Por este motivo, un proyecto que sea realizado para fomentar los gobiernos electrónicos no va a constituir una democracia, ya que lo único que está haciendo con ello es promover aspectos de gobernabilidad y democracia usando el internet para que la ciudadanía se sienta comprometida en la vida política del país.

Sobre la construcción del concepto teniendo en consideración que el gobierno electrónico implica poner todos los contenidos referentes al Estado en una página de internet. Finklelevich (2001) entiende que sobre ello se podrían generar las siguientes interpretaciones: por un lado, considerar al gobierno como principal actor del gobierno electrónico; por otra parte, el ciudadano es considerado el actor principal del gobierno electrónico y ello debido a que se considera que esta es una oportunidad para reforzar relaciones entre actores.

Un aspecto que capta la atención es que ciertas definiciones sobre los gobiernos electrónicos incluyen la noción de participación. Sobre ello Richard (1999) entiende que utilizar plataformas de internet es cada vez más usual, lo que impulsara que surjan otros modelos de gobernanza enfocadas hacia el logro de metas y objetivos.

Otra discusión que se origina entorno a las definiciones que consideran la actuación del usuario en el gobierno electrónico son las referidas a lo siguiente: una que define la dinámica del ciudadano como usuario; y la otra que la define partiendo desde la administración, entendiéndola finalmente como protagonista de la gestión electrónica.

Sobre esta última se encuentran algunas definiciones que consideran que el gobierno electrónico implica ciertos cambios en la manera de gobernar, en la cual el gobierno electrónico no es solo contar con una página en internet en donde se almacena toda la información a fin de facilitar los servicios, sino que esto va a incluir también lo referido al ejercicio democrático con el uso de las TIC, de manera que estas son presentadas como la oportunidad de crear interrelaciones entre ciudadanos y gobernantes. Al respecto, Richard (1999) refiere que internet va a crear una convergencia que redefina aquellos instrumentos considerados como tradicionales dentro de la comunicación, consultoría y toma de decisiones, presionando de esta manera a los funcionarios públicos a meditar sobre sus funciones, procesos y estructuras que serán diseñadas contemporáneas a la posguerra.

El problema que reside sobre la definición es con respecto a quien es el agente principal en el gobierno electrónico, no solo por el beneficio que otorga o recibe, sino fundamentalmente por quien tiene la iniciativa. Para comprender mejor esta situación se plantea el siguiente ejemplo: el gobierno electrónico se encuentra establecido bajo distintos conceptos.

La División de economía y administración pública de Naciones Unidas, propone definirlo así: gobierno electrónico lo define como aquel compromiso que el gobierno asume permanentemente, con el fin de lograr una relación óptima entre la colectividad y el sector público, a través de un eficiente intercambio de información y servicios públicos.

De manera que la definición mencionada hace referencia a un solo punto: la relación existente entre la ciudadanía y la administración pública. En Canadá se obtuvo que la definición de gobierno electrónico se entendía como un gobierno inteligente que se organiza sobre la base de la gestión y la información como pieza fundamental.

Sin embargo, y como lo establece Bid (2002) aun estos conceptos no nos aportan el panorama que necesitamos, al respecto la Oficina del Consejo Privado del Gobierno de Canadá entiende que pretender definir gobierno electrónico abarca un concepto mucho más amplio que el que ya tenía anteriormente (gobierno on line);

debido a que este debe ser comprendido como la interacción y conexión existente entre agentes del gobierno y la ciudadanía en general, en el sentido de que estos últimos tengan una intervención considerable dentro de la vida política de un país, aportando ideas, proyectos y soluciones.

Al respecto Villanueva (2005) pone énfasis en la idea de que un gobierno en línea no es solo la forma en cómo se relacionan la población y la administración pública, sino que también implica un refuerzo a la democracia, y esta vez de la mano de la tecnología.

Sobre estas afirmaciones, se entiende que en un gobierno electrónico uno de los aspectos más importantes es la dinámica que se va a crear entre los actores, ya que es esta relación entre ciudadanos y administración pública la que va a impulsar a que finalmente se implemente en algún gobierno.

## Cuadro N° 1.

### Clasificación de servicios del gobierno electrónico.

	SERVICIOS DE INFORMACIÓN	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN	SERVICIOS DE TRANSACCIÓN
Vida cotidiana	Información, laboral, doméstica sobre, educación, salud, cultura, transportes, medio ambiente, etc.	Debates sobre cuestiones de la vida cotidiana. Tablón de anuncios de tipo laboral o doméstico.	Como reservas de billetes, matrícula de cursos.
Administración a distancia	Direcciones de servicios públicos. Guía de procedimientos administrativos. Registros y base de datos públicos.	Contacto por correo electrónico con funcionarios.	Presentación electrónica de formularios
Participación política	Leyes y documentos parlamentarios, programas políticos, documentos de consulta. Información previa sobre el proceso decisorio.	Debates sobre problemas políticos. Contacto por correo electrónico con políticos.	Referendos. Elecciones. Sondeos.

FUENTE: Instituto de Evaluación Tecnológica. Academia de Ciencias y Centro de Estudios Sociales de Austria. (Documento previo a la Conferencia sobre la sociedad de la Información: acercar la administración a los ciudadanos).

Otro aspecto según lo observado por la Comisión Europea (1998) es que no deberá dejarse de lado para poder entender cómo se definen los gobiernos electrónicos, es el aspecto de ampliar el campo de discusión del sector público, ya que ahí se desarrollará el vínculo que va a unir a la población civil con la administración pública. Sobre esto Heeks (2001) sugiere que las TIC deben tener un rol importante de integración, ello para mejorar el nivel de eficiencia del gobierno.

Araya (2004) Establece que estrategias se pueden utilizar para implementar un gobierno electrónico en América Latina: Para comenzar podrán identificarse aquellas características que se relacionen con la gestión de un gobierno

electrónico: en primer lugar, se define que la responsabilidad por la agenda nacional será de la agencia gubernamental; dicha agencia será una dependencia directa o cercana a la presidencia; y finalmente el plan para implementar un gobierno electrónico, el que se encuentra relacionado a la oficina de modernización del estado.

Sobre lo expuesto se destacan dos ideas principales: el carácter central del gobierno electrónico y ello está referido al estilo y manera de llevar a cabo al gobierno, y esto tiene que ver con que la implementación de los gobiernos electrónicos abre las puertas hacia la modernidad. La segunda idea está referida a que los gobiernos electrónicos tienen estrecha relación con la modernización del Estado, razón por la cual se entiende que este es el protagonista dentro de la relación que abarca el gobierno electrónico (ciudadanía y Estado), debido a que facilita nuevas maneras de participación.

Además de ello, con respecto a la responsabilidad que tienen los gobiernos electrónicos, esta recae sobre la entidad de gobierno y no sobre los demás agentes participantes, que en este caso son los ciudadanos, entre otras entidades. (2007) Ugarte, sobre los gobiernos electrónicos afirma que, implementarlo implica incluir tecnologías nuevas que puedan ser encajadas en la administración pública de cada Estado.

Reilly, sobre su investigación a ocho países detalla cada uno de los elementos comunes obtenidos luego de comparar los conceptos de gobiernos electrónicos que figuran en los planes nacionales; los cuales giran en torno a cuatro aspectos principales: mejorar la gestión administrativa pública, proveer servicios, transparencia, y suministrar facilidades para que el ciudadano pueda participar.

Estos elementos comunes son: la aplicación de las conocidas TIC sirve para que los ciudadanos obtengan mejores servicios; al implementar los gobiernos electrónicos a la administración pública, estos van a cambiar la manera en que se gestione la misma, ya sea con mejores sistemas, dotándolos de eficiencia, mejorar la gestión, entre otros.

Otro punto en el que coinciden las definiciones es que esta implementación de tecnologías sirve para informar a los ciudadanos, haciendo prevalecer el principio

de transparencia dentro de la administración pública; (2004) Araya sobre las definiciones, afirma que todas se orientan al concepto de participación ciudadana y que esta implica un acercamiento de la administración pública hacia los ciudadanos.

Heeks y Araya (2001) señalan tres enfoques del Gobierno Electrónico y sus respectivos ámbitos; el primero de estos está relacionado a los servicios públicos que se le otorgan a los ciudadanos y empresas, buscando que los mismos sean seguros, ahorrando tiempo y dinero. El segundo enfoque está relacionado a los beneficios que aporta el gobierno electrónico a la gestión en la administración pública; propiciando la comunicación interna, la integración de sistemas, acciones realizadas con eficiencia y eficacia, y tramites simplificados. En el tercer enfoque se menciona la transparencia que genera el poder acceder a la información de carácter público de una entidad u organismo. El ultimo enfoque se relaciona con el anterior debido a que en este se establece que el gobierno electrónico va a promover la participación ciudadana, al poner a disposición del ciudadano en los portales web toda la información que este requiera para mantenerse informado.

Gestión pública y Estado, significan la organización pública de una sociedad afincada en un determinado territorio, con un régimen jurídico específico, órganos de gobierno y sistemas de gestión dotados de autodeterminación e independencia.

De igual manera dos nociones que se relacionan para formar otro concepto son el de poder y función, los cuales se configuran como los elementos más importantes de la administración pública, que es ejercida como persona jurídica de derecho público en sus tres niveles de gobierno (local, regional y nacional).

El concepto de Estado encierra en sí dos caracteres (gobierno y administrador) los cuales le permiten cumplir con sus funciones, competencias y fines correspondientes. Ambas concepciones que aparecen incluso como sinónimos o como la acción y efecto de hacer una cosa; en nuestra legislación se les reconoce como diferenciadas.

En ese marco de procedimientos es entendida la administración pública como todas aquellas instituciones y organismos dotadas de carácter público o privado que realizan servicios de interés público, orientados a proveer servicios y regular todo

lo que se refiera a sociedad, instituciones, mercado, e incluso el Estado. Además, se considera que dentro de esta se ubican aquellas entidades dependientes de un gobierno central, regional o local, incluidos también los organismos públicos.

Por otro lado, gestión pública está definida como todas las acciones que se realizan en una institución y/o entidad para obtener los objetivos, fines y metas deseados; formada por áreas institucionales y procesos por los cuales el Estado va a implementar los medios adecuados (políticas y regulaciones) que hagan posible un correcto desarrollo de funciones que permita suministrar bienes y servicios a los ciudadanos.

Siguiendo estos conceptos tenemos que la acción pública será desarrollada en diversas dimensiones y perspectivas, que actuaran de manera simultánea. Estas son: cuando hace referencia a los vínculos de poder que se dan entre estratos sociales, su estudio corresponderá a las ciencias políticas y sociales. Cuando se define que es la administración pública una persona jurídica con derechos y obligaciones, su estudio le corresponde al campo del derecho. Cuando esta se encarga de métodos de trabajo y formas de organización interna, su estudio va a darse dentro del área de ciencias de la administración e ingeniería.

Por ello, si lo que se desea es que un gobierno pueda realizar su actuación, necesitará apoyarse en instituciones, mandatos, ordenanzas y métodos para organizarse, que en conjunto le permitan cumplir con sus objetivos y metas. Otro concepto ligado a la gestión que realizan los gobiernos son las actividades técnicas, las cuales serán todas las acciones y aptitudes con base científica, que serán necesarias para poder cumplir responsabilidades; denominadas dentro de la actuación del Estado como gestión pública.

Se puede ver como todas estas acciones realizadas por el Estado se encuentran dirigidas a lograr que los ciudadanos obtengan una mejor calidad de vida, quienes a su vez tienen un rol sumamente importante dentro de la gestión pública; motivo por el cual es necesario definir el concepto de participación ciudadana, el cual encierra dos nociones “derecho y oportunidad”, las mismas que tendrán los ciudadanos para ejercerla por separado o de forma colectiva, y así poner en conocimiento a las entidades que ejerzan la administración pública sus

requerimientos e intereses, con la finalidad de intervenir provechosamente en aquellas decisiones importantes que sean dadas a nivel gobierno; ya sea nacional, regional o local. Demostrando de esa manera el interés de los ciudadanos por ejercer activamente su derecho de participación en la vida política del país, región o localidad.

En nuestro país respecto a la participación ciudadana se han dado amplios avances, ya que esta ha sido implementada en prácticamente todos los niveles de gobierno, de manera que se han abierto diversos escenarios de diálogo y negociación que permitan cumplir con la satisfacción de necesidades colectivas necesarias.

Y con este concepto regresamos a la descentralización, la cual se había venido desarrollando desde el inicio de este trabajo; de manera que tanto la participación ciudadana como la descentralización están dirigidas a renovar las formas de relaciones fijadas entre Estado y ciudadanía, permitiendo que estas sean fortalecidas con la finalidad de defender la democracia. Hernández sobre la participación ciudadana, la define como un avance que va a dotar a la población de medios para que pueda interactuar con el Estado, fortaleciendo al mismo tiempo el ejercicio de la democracia.

Refiriéndonos específicamente al tema de este trabajo, la Provincia de Piura, haciendo uso de los beneficios de los gobiernos electrónicos, ha implementado los siguientes documentos de gestión: La Carta Municipal de Gobierno Electrónico y el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE), sobre este último, se ha establecido que constituye un plan de acción, el cual se produce debido al cumplimiento de la normativa dada por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informático, el cual tiene la función de exigir a las entidades públicas a que diseñen y aprueben su propio PEGE al 2014.

Algunos de los aspectos que resultan importantes para este trabajo, están establecidos en la Carta Municipal de Gobierno Electrónico, entre ellos tenemos: un gobierno local deberá promover la participación ciudadana, para lo cual deberá garantizar el acceso a la información pública; las acciones, procesos y procedimientos realizados por la municipalidad deberán someterse a lo establecido

por el principio de publicidad; es derecho de los ciudadanos estar informados sobre la actividad que realizan los poderes públicos, principalmente cuando se trata de gobiernos locales. Así también, se establece en concordancia con la Constitución Política (1993) que es derecho fundamental de los ciudadanos, el tener acceso a la información solicitada a la entidad pública, dentro del plazo establecido legalmente y con los costos que este suponga.

Otro aspecto que se encuentra establecido en la Carta Municipal es que, debido a que el mundo actual vive en constante transformación con respecto al desarrollo de tecnologías de información y comunicación, es necesario establecer medios que faciliten la inclusión y cohesión social, así como la participación de los entes relacionados, fomentando la igualdad y bien común.

Así mismo, en concordancia con lo establecido por la Carta Iberoamericana referida a Gobierno Electrónico, se reafirma que el ciudadano individual o colectivamente tendrá derecho a interrelacionarse con la administración pública, en la búsqueda de mejorar el acceso a servicios electrónicos que simplifiquen trámites, así como el acceso a servicios públicos. Por último se deja establecido que son las nuevas tecnologías de información las que le dan a la sociedad herramientas para que las gestiones municipales sean eficientes, transparentes y participativas.

Algunos considerandos del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico, los encontramos en: la Ley Orgánica de Municipalidades, en la cual se establece que los gobiernos locales cuentan con autonomía tanto política, como económica y administrativa, siendo la alcaldía su órgano ejecutivo y el alcalde su máxima autoridad. La siguiente consideración se ubica en la Resolución Ministerial N° 274 – 2006 en el cual establecen que las entidades de administración pública que sean parte del Sistema Nacional de Informática deberán dar la información que requiera la ONGEI. El tercer considerando se encuentra en el Acuerdo de Concejo N° 08 en el que se declara de interés principal el aspecto de la implementación integral de gobierno electrónico en la Municipalidad de Piura.

Sobre la base de estos considerandos se explican algunos puntos: el texto normativo que ambos documentos de gestión utilizan es la Ley Orgánica de Municipalidades; sin embargo, sobre la aplicación que se le da a esta ley dentro de

cada uno es distinta; por un lado, para el Acuerdo se considera el acceso a la información, y el promover la participación ciudadana, sin embargo, para el PEGE se ha considerado resaltar las funciones administrativas de cada entidad.

Sobre el Acuerdo de Consejo, se encuentra justificado con lo establecido en la Constitución; sin embargo, con respecto al PEGE tiene su justificación partiendo de la Resolución Ministerial que solicita su aprobación. En este también se hace referencia a la Ley de Transparencia otorgándole mayor protagonismo al principio de publicidad de la administración pública. Realiza importantes consideraciones con respecto al ciudadano, por ejemplo, integra el derecho del ciudadano para participar en asuntos públicos; además, hace referencia a la Carta Iberoamericana de gobiernos electrónicos señalando que el ciudadano tiene derecho a relacionarse de manera electrónica con el ente administrador. Además, también es consignado en estas todas necesidades actuales; y por último el PEGE en el cual se cita al Acuerdo de Consejo.

Pudiéndose entender sobre la gestión, que esta cuenta con la debida experiencia como para valerse por sí misma. La ruta para definir los GE empieza primero por la Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico, luego con la Carta Municipal referida al mismo tema y por último con el Plan Estratégico de gobiernos electrónicos.

## **Cuadro N° 2.**

### **Comparación entre las resoluciones de los documentos que norman el Gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura**

CARTA	PEGE
Artículo primero. - DECLARAR de interés principal que se implemente un gobierno electrónico en la Municipalidad de Piura.	
Artículo segundo. - APROBAR la "Carta Municipal de Gobierno Electrónico de Piura ", cuyo contenido resulta vinculante para todos los Órganos que conforman la estructura orgánica de la Municipalidad.	Artículo primero. - APROBAR el "Plan Estratégico de Gobierno Electrónico periodo 2015-2018" de la Municipalidad Provincial de Piura.
Artículo tercero. - CONFORMAR una Comisión Especial de Gobierno Electrónico, encargada de	Artículo segundo. - ENCARGAR a la Gerencia Municipal, que preside la Comisión de

<p>asegurar que se implemente gradualmente la Carta Municipal de Gobierno Electrónico de Piura; coordinando a su vez su trabajo directamente con el alcalde.</p>	<p>Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura, así como a sus demás integrantes, el cumplimiento de la presente resolución.</p>
<p>Artículo cuarto. - DESIGNAR como miembros de la Comisión Especial de Gobierno Electrónico a los siguientes funcionarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente Municipal, quien la presidirá;</li> <li>- Asesor de Alcaldía;</li> <li>- Gerente de Sistemas;</li> <li>- Gerente de Comunicaciones;</li> <li>- Gerente de Participación Vecinal.</li> </ul>	<p>Artículo tercero. - ENCARGAR a la Secretaría General y poner en conocimiento de la presente resolución, así como del Plan Estratégico, a la ONGEI; y a la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional, su publicación en el portal web institucional en la municipalidad.</p>

FUENTE: Elaboración propia.

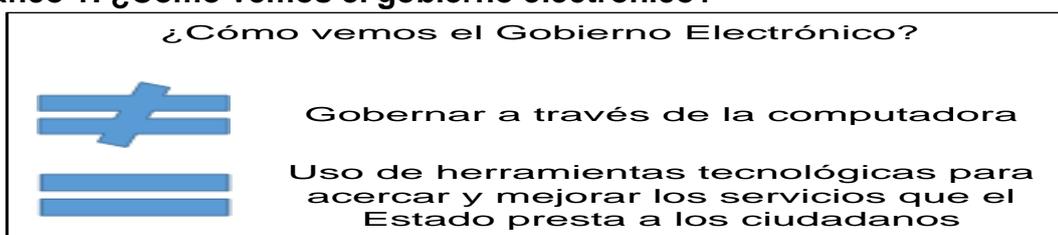
Sobre esto, la Municipalidad Provincial de Piura, con respecto a la responsabilidad de gestión de los gobiernos electrónicos se encarga de una comisión, la cual implicará necesariamente la implementación de un sistema que permita el acercamiento a los gerentes y alcaldes.

Sobre el contenido consignado en los documentos de gestión, estos contienen: el derecho reconocido al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Piura, este derecho tendrá la función de garantizarle que podrá relacionarse electrónicamente con la municipalidad libremente; una definición para gobierno electrónico y el ámbito de aplicación de este.

Al respecto (2007) Clad, sobre los medios web utilizados por la administración pública refiere que promueven la transparencia en los procesos, además de hacerlos más eficientes y eficaces.

Sobre los gobiernos electrónicos, se entiende que estos implican que el Estado haga uso de tecnología de información, para desarrollar sus funciones.

### Gráfico 1: ¿Cómo vemos el gobierno electrónico?



FUENTE: Elaboración propia.

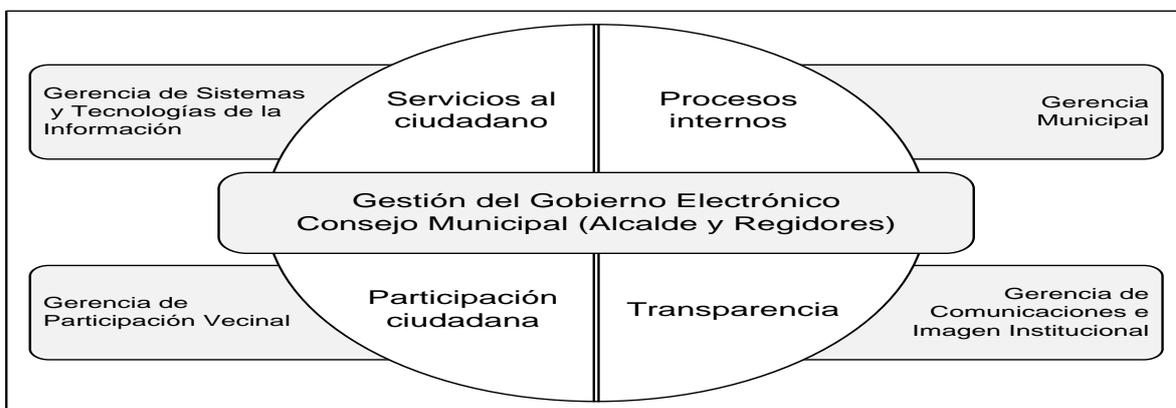
En este punto es relevante indicar la diferencia existente entre derechos que se reconocen al ciudadano y lo que concierne a un gobierno electrónico. De manera que en la mencionada diferencia el ciudadano será el inicio y fin de un gobierno electrónico. Razón por la cual se considera a este último como emprendimientos hechos por la administración pública, los cuales deberán dirigirse a satisfacer el bienestar colectivo.

Por lo cual, hablar de gobierno electrónico no implica referir que esta es una disciplina en sí misma, sino que en cambio esta es una herramienta. Por lo tanto, cuando se quiera hacer referencia a gobierno electrónico, es mejor comenzar por el concepto de tecnología o de como esta va a mejorar los servicios que brinda la municipalidad.

Por esta razón es que se puede afirmar que, en la Municipalidad Provincial de Piura, se evidencia una contradicción con respecto a la definición en dos grupos, el primero será, de gobiernos electrónicos y el derecho otorgado a la ciudadanía (en el cual se hace referencia al uso de la tecnología para que se desarrollen actividades propias de la entidad); y el segundo, entre el discurso de la norma y el discurso político (en cual se refiere al uso de la tecnología para servir al ciudadano). Diferencia que a simple vista parece irrelevante.

Sobre los ámbitos de los gobiernos electrónicos, son: participación ciudadana, transparencia, servicios al ciudadano y procesos internos. Así también es relevante la determinación sobre los ejes, dejando establecido que estos no son excluyentes sino más bien transversales.

**Gráfico 2. Relación secuencial de los aspectos del gobierno electrónico con la configuración de la comisión de gobiernos electrónicos de la MPP.**



FUENTE: Elaboración propia.

La interpretación realizada trata de corroborar lo regido por el ROF de la MPL (Ordenanza N° 347 – MPP y modificatorias), en el que se establece que dependerán de la Gerencia Municipal las siguientes Gerencias: de Participación Vecinal, de Comunicaciones e Imagen Institucional, de Administración y Finanzas y sus subgerencias, y la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información. Además de establecerse que en el centro de la Gestión del gobierno electrónico se encontraran al alcalde (Concejo Municipal) y el Gabinete (como órgano de apoyo).

## II. MÉTODO

### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

El presente trabajo se desarrolla como una investigación descriptiva; al respecto Tamayo (1999) refiere que este tipo de investigaciones se enfocan en realizar la descripción sistemática de un determinado tema de interés. Al desarrollarlo es importante tener en cuenta algunos caracteres que van a ser fundamentales para desarrollar la investigación: en el estudio lo que principalmente se quiere es llegar a describir una determinada situación; el encargado de la investigación no va a buscar probar o comprobar una hipótesis; y por último para realizarse van a valerse de la realización de encuestas.

Kerlinger (2002) sobre el diseño de investigaciones: las explica como la estructura que se sigue para desarrollarlas, y de esa manera poder responder a las interrogativas planteadas en la misma. Además de ello en esta estructura lo que se hará es definir cuál es la problemática en la que se centra la investigación, y de acuerdo a como ésta sea definida va a significar una guía que ayude a recopilar y analizar datos relevantes.

Hernández y otros (2013) este trabajo ha sido desarrollado bajo un diseño de investigación no experimental, eso quiere decir que las investigaciones han sido realizadas sin ejercer manipulaciones que varíen en algún grado la misma, limitándose únicamente a observar cómo suceden los fenómenos para posteriormente realizar el análisis correspondiente. El diseño que se utiliza para ello es transaccional exploratorio debido a que el propósito es poder empezar a conocer las situaciones. Así mismo, consiste en una exploración inicial o de preámbulo realizada en un momento específico, y que será aplicada posteriormente a los problemas de la investigación. El diseño que deberá aplicarse en ésta es:

X1----- X2

### 3.2. Variables Operacionalización.

Variable independiente: Discurso de participación ciudadana.

Se considera como la capacidad político jurídico que tienen los ciudadanos para participar de manera individual o colectiva, de forma directa o mediante representantes; y utilizando diversas modalidades en los procesos de gestión,

principalmente en los que afecten aspectos de la vida de una población.

Variable dependiente: Gobierno electrónico.

Es aquel en el que se emplean las TIC para realizar las gestiones de la Administración Pública, ello implica que los gobiernos ajusten sus políticas para que en estas se puedan usar y aplicar las Tecnologías de Información y Comunicación.

Operacionalización

### Cuadro N° 3.

#### Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES
V.I. DISCURSO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Participación	Las autoridades darán información a la población sobre los temas que ellas decidan.	Cuestionario.
	Interacción	Proceso formal de retroalimentación sistemática.	
	Rol de los ciudadanos	Modo de participación: estático o dinámico.	
	Grado de participación	Activo / Pasivo.	
V.D. GOBIERNO ELECTRÓNICO	Servicios públicos	Servicios, transparencia e información	Cuestionario Ficha de observación
	Desarrollo de la gestión interna	Celeridad, eficiencia y eficacia	
	Gobernabilidad	Buen gobierno / Modernización	

FUENTE: Elaboración propia.

### 3.3. Población y muestra.

Población.

Se ha considerado a la población en dos grupos; empleados y demás personal trabajador de la Municipalidad Provincial de Piura se ubican en un solo grupo, sumando un total de 630 personas pertenecientes a esta institución. En el segundo grupo se van a ubicar los pobladores de la Ciudad de Piura, se debe resaltar que se está colocando la definición de ciudad debido a que en este trabajo se consideran ciertos grupos de concentración distribuidos en la ciudad, con la finalidad de favorecer el acceso a la información.

Muestra.

Para ello se ha considerado a doce funcionarios que trabajan en la mencionada institución, realizándoles una entrevista por igual.

Sobre la muestra que se le tomo a la población, esta ha sido realizada según la cantidad de personas que asisten diariamente durante una semana a realizar sus trámites a esta institución, dando como resultado un aproximado de 320 personas, de las cuales se obtuvo la muestra de un total de 150 personas.

Además, se entrevistaron a 20 operadores de derecho, con la finalidad de pedirle el enfoque legal que tienen sobre el presente tema.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

Técnicas.

Análisis documentario.

Strauss y Corbin (2002) lo definen como un proceso de revisión de documentos que se hace dentro de una investigación, este se emplea para detectar, obtener, consultar y extraer información de diversas fuentes de consulta, que sirva para estructurar las bases teóricas de una investigación.

Fichaje.

Strauss y Corbin (2002) el presente trabajo de investigación está realizado utilizando la técnica del fichaje, utilizando como instrumentos las fichas bibliográficas. Esta técnica va a consistir en realizar un registro ordenado con toda la información de las fuentes consignadas y documentos relacionados al tema que se está tratando.

Entrevista.

Strauss y Corbin (2002) mediante esta se va a recolectar información de fuentes directas, así como opiniones de especialistas que brinden fundamentos para la investigación.

Instrumentos.

En el transcurso del desarrollo de esta investigación se han diseñado tres instrumentos; para ello se comenzó aplicando preguntas que se orientaran a la operacionalización de las variables; el siguiente instrumento aplicado ha sido una

entrevista realizada a los funcionarios que trabajan en esa institución, que permita saber el enfoque que tienen sobre el tema investigado. Y como último instrumento aplicado, se recogió la opinión de los ciudadanos. Estos tres instrumentos han sido validados a través de un juicio de expertos.

### **3.5. Métodos de investigación.**

Los métodos utilizados han sido el método inductivo, histórico lógico y analítico; los que se detallaran a continuación:

Método inductivo deductivo: partiendo de lo particular hacia lo general; sobre el cual se pudo generalizar ciertos procedimientos que fueron imprescindibles redimensionar para que de esa manera se puedan entender y aplicar de una mejor forma, juntamente con la normativa vigente.

Método histórico lógico: que sirvió para la recolección de información histórica, mediante las tesis precedentes; además de ello se han tomado también investigaciones realizadas dentro y fuera del país, sobre materia de gobierno electrónico.

Método analítico sintético: que fue útil para realizar la interpretación y análisis de resultados, dándole una explicación coherente de acuerdo a la normativa vigente, que permita proponer soluciones ante la problemática planteada.

### **3.6. Métodos de análisis de los datos.**

Método exegético: mediante este se analiza la perspectiva que tiene la legislación traduciéndola a la normatividad; comenzándose a desarrollar por el ordenamiento jurídico; un dato importante es que, al aplicar este método, el mismo no cambia la estructura que tiene la normativa que ha sido utilizada.

Método dogmático: se aplicará en el derecho positivo, y será interpretado según las estructuras conceptuales que originen las teorías en un sistema integral o sistemático.

Método sociológico del derecho: propiamente la sociología dentro del derecho tiene la finalidad de averiguar cómo se origina, transforma y aplica el derecho en un escenario real.

Método funcionalista: mediante la funcionalidad se quiere llegar al empirismo que se ubica dentro del pensamiento filosófico jurídico, razón por la cual esta tiene una postura directa al intentar buscar cómo se relaciona directamente con entorno real.

### **3.7. Aspectos éticos.**

La investigación fue realizada tomando como base la problemática actual en un contexto real, fundamentándolo en la recopilación de información vigente, con las citas correspondientes de los libros y documentos utilizados; por estas razones consideramos que el presente trabajo de investigación está cumpliendo con los respectivos protocolos éticos y los lineamientos científicos.

### III. RESULTADOS

Sobre la primera pregunta realizada, los operadores de derecho definieron al concepto de gobierno electrónico como un rasgo distintivo al que actualmente se le está dando preminencia cuando de participación ciudadana se trata, para ello se utilizaran las redes informáticas y las tecnologías de la información. En este panorama hubo personas que reconocieron que mediante la implementación del gobierno electrónico se haría más simple la realización de trámites, y que con ello se economizaría tiempo y dinero, así como recursos humanos no solo en beneficio de los usuarios sino también de la misma institución municipal.

#### Cuadro N° 4.

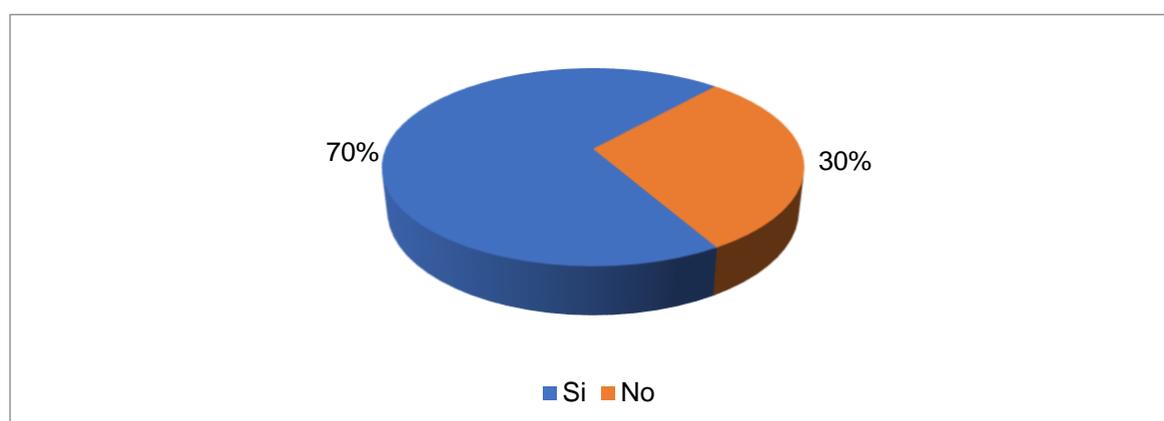
**¿Podría usted dar una definición sobre lo que considera que significa gobierno electrónico?**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	70%
No	6	30%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia.

#### Gráfico 3.

**¿Podría usted dar una definición sobre lo que considera que significa gobierno electrónico?**



FUENTE: Elaboración propia.

La segunda interrogante planteada fue: ¿considera de utilidad que la Municipalidad Provincial de Piura; digitalice sus servicios y los ponga a disposición de la ciudadanía? ¿Por qué? El 80% de los entrevistados considero que sí; sería de

utilidad para la ciudadanía; mientras que el 20% considera que no; tal como se muestra a continuación.

Entre los motivos que se muestran a favor se tiene por un lado a la economización de tiempo y dinero, y ello está relacionado con las molestias que se generan a diario en los usuarios, debido a las largas colas que se ven obligados a hacer para poder realizar sus trámites. Y esta situación no solo se observa en las municipalidades sino en todas las entidades públicas o privadas, por lo que aquí se considera apropiado el uso de plataformas web para agilizar los procesos.

Por otra parte, hay usuarios que consideran que la implementación de plataformas on line no son adecuadas, ya que no las consideran del todo seguras debido a la creciente inseguridad provocada por los denominados hackers en la comisión de delitos informáticos; consideración que es importante tomar en cuenta debido a que sobre este tipo de situaciones es que se deben plantear soluciones que arreglen estas vulneraciones.

#### **Cuadro N° 5.**

#### **¿Considera de utilidad que la Municipalidad Provincial de Piura; digitalice sus servicios y los ponga a disposición de la ciudadanía?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	16	80%
No	4	20%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia.

Así mismo, se preguntó: ¿tiene usted conocimiento sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación que actualmente el Estado está priorizando como política con la finalidad de otorgar un mejor acceso a los servicios que se le brindan a los ciudadanos? ¿Está de acuerdo con ello? A lo que un 70% de los encuestados respondió que sí conoce la mencionada política; por el contrario, un 30% afirma desconocer del tema en mención.

Para quienes afirmaron estar de acuerdo con la implementación de las tecnologías informáticas, respondieron que esto también implicaría una mejor economización de recursos; además que con los avances de la tecnología y las comodidades que

brindan cada vez son más los usuarios que prefieren estos medios, debido a que son rápidos y seguros. Sin embargo, el otro grupo de personas restantes a las que se les realizó la encuesta consideran que estos medios no son confiables debido a que es fácil vulnerarlos.

**Cuadro N° 6.**

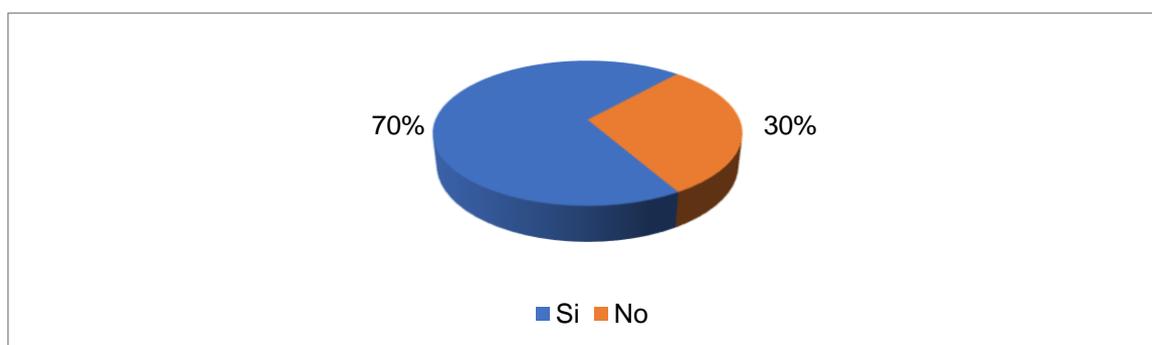
**¿Tiene usted conocimiento sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación que actualmente el Estado está priorizando como política con la finalidad de otorgar un mejor acceso a los servicios que se le brindan a los ciudadanos?**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	70%
No	6	30%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia.

**Gráfico 4.**

**¿Tiene usted conocimiento sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación que actualmente el Estado está priorizando como política con la finalidad de otorgar un mejor acceso a los servicios que se le brindan a los ciudadanos?**



FUENTE: Elaboración propia.

De igual forma se planteó la siguiente pregunta: ¿implementar el uso de un gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura, que beneficios traería a la población? Un 30% de los encuestados consideran que implementarlo tendría como consecuencia que se genere una mejor obtención de información para los ciudadanos, ya que es mucho más accesible y rápido entrar desde una computadora o celular para realizar los trámites. Por otro lado, un 25% de

ciudadanos encuestados considera que un gobierno electrónico produce una mejor eficiencia al realizar trámites. Por último, el 45% restante de encuestados piensa que el beneficio más importante es el factor de ahorro de tiempo.

Según estas respuestas se puede entender que el uso de tecnologías de información aplicadas como gobierno electrónico, generan que las actividades de la vida diaria sean desarrolladas con mayor celeridad; sin embargo, también se considera que aún existe un porcentaje de personas que consideran lo contrario, y esto básicamente sucede por causas de desconocimiento. Ello nos lleva a pensar que realmente el Estado peruano si ha tenido preocupación por optimizar el sistema actual.

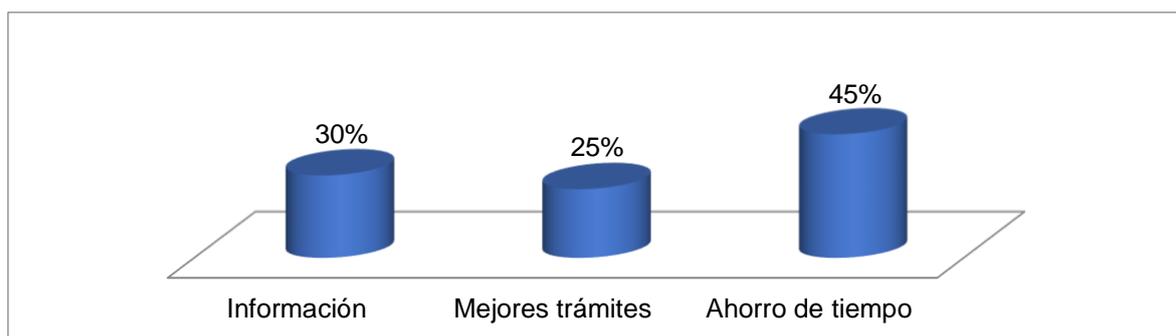
**Cuadro N° 7.**

**¿Implementar el uso de un gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura, que beneficios traería a la población?**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Información	6	30%
Mejores trámites	5	25%
Ahorro de tiempo	9	45%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia.

**Gráfico 5. ¿Implementar el uso de un gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura, que beneficios traería a la población?**



FUENTE: Elaboración propia.

Otra de las preguntas formuladas fue: ¿conoce usted cual es la base normativa que deba desarrollarse para que se genere la política nacional del gobierno electrónico? Sobre esta interrogante se tuvo un 65% de entrevistados que indico que si conoce las bases normativas relacionadas al gobierno electrónico; pero de otro lado un 35% afirmó no tener conocimiento sobre el tema.

Por su parte los que dijeron conocer las bases normativas, lo consideran como una política del Estado, que deberá cumplirse de manera gradual en todo el territorio peruano, esto es algo que se puede observar en los organismos del Estado ya que vemos que los servicios para realizar trámites y procesos han sido digitalizados, ello también se puede observar en ciertos gobiernos municipales que han desarrollado de una manera muy positiva, la implementación de tecnologías de gobierno electrónico, y entre estos algunos ejemplos son: las municipalidades de Miraflores, San Isidro y La Molina de la región Lima. Por último, aquellos que dijeron no conocer las bases normativas, afirmaron que eso sea quizá por desinformación.

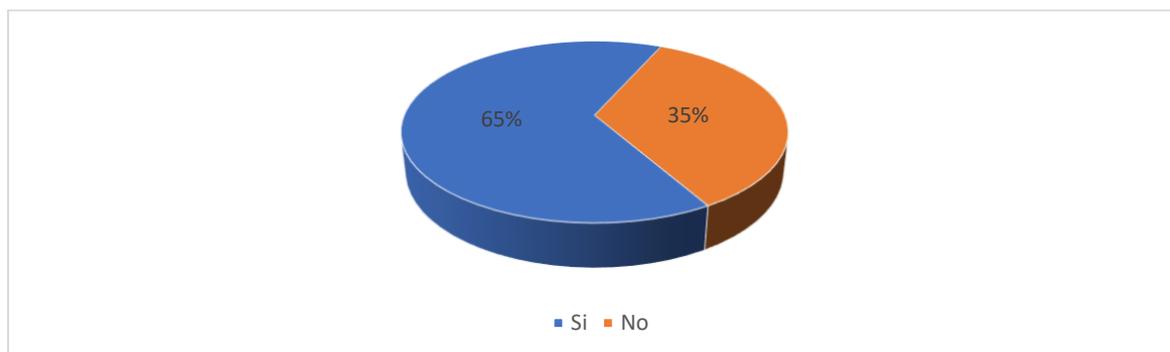
**Cuadro N° 8.**

**¿Conoce usted cual es la base normativa que deba desarrollarse para que se genere la política nacional del gobierno electrónico?**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	65%
No	7	35%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia.

**Gráfico N° 6. ¿Conoce usted cual es la base normativa que deba desarrollarse para que se genere la política nacional del gobierno electrónico?**



FUENTE: Elaboración propia.

La siguiente pregunta planteada fue: ¿en su opinión cree usted que el uso de gobiernos electrónicos en la municipalidad generaría más eficiencia y eficacia? ¿Por qué? Un 65% de encuestados respondió que efectivamente se generaría mayor eficiencia y eficacia; por el contrario, el 35% restante respondió que no se generarían estos cambios positivos.

La interrogante se generó en torno a la eficiencia y eficacia, sobre lo cual los

agentes encuestados: ellos entienden que la eficacia está definida como la capacidad de conseguir el resultado deseado, en el marco de los lineamientos fijados por el gobierno municipal. Respecto de la eficacia, los encuestados la definen como la capacidad de poder disponer de alguien o algo que produzca un determinado efecto. En el contexto real ambos conceptos definidos, con dificultad los encontraremos desarrollándose juntos en una gestión municipal, ello generalmente por aspectos burocráticos.

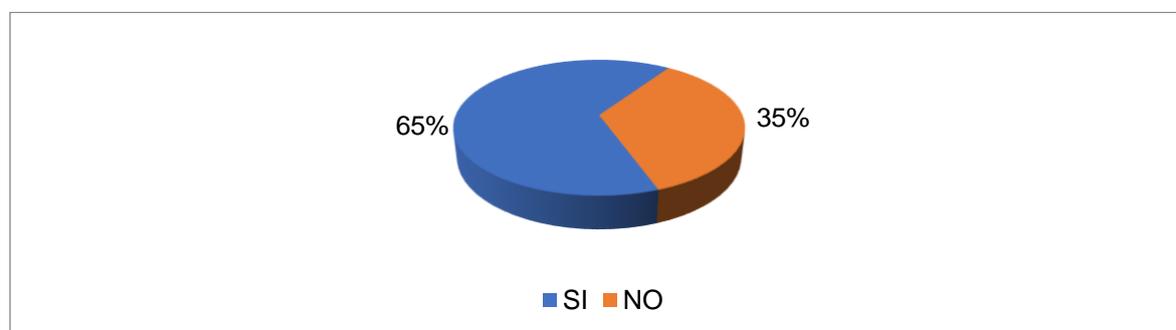
### Cuadro N° 9.

**¿En su opinión cree usted que el uso de gobiernos electrónicos en la municipalidad generaría más eficiencia y eficacia?**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	65%
No	7	35%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia.

**Gráfico 7. ¿En su opinión cree usted que el uso de gobiernos electrónicos en la municipalidad generaría más eficiencia y eficacia?**



FUENTE: Elaboración propia.

Otra de las preguntas de la encuesta fue: ¿un gobierno electrónico le daría a la ciudadanía la oportunidad de comprometerse con el desarrollo de la población? ¿Por qué? Un 70% de los ciudadanos que participaron indicaron que sí; el 30% respondió que no.

Con respecto a los ciudadanos que indicaron que los gobiernos electrónicos si proporcionasen desarrollo a la población, ellos basan su respuesta en que hoy en día el uso e implemento de las TIC es algo común, debido a que un gran número de personas realizan trámites o consultas desde sus celulares o computadores. Y

esto es debido a que cada vez más son las personas que manejan equipos tecnológicos a nivel mundial. Algunos de los beneficios de que existan estos portales web en las distintas entidades son: la participación ciudadana que se genera; saber cómo son administrados y posteriormente destinados los impuestos recaudados; conocer que tan óptima está siendo la gestión que se lleva en curso; poder saber cuáles son los proyectos que están desarrollándose; entre otros.

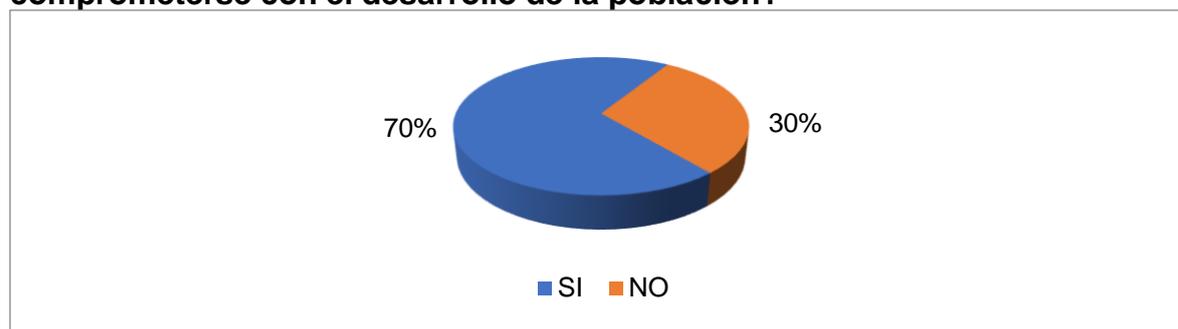
**Cuadro N° 10.**

**¿Un gobierno electrónico le daría a la ciudadanía la oportunidad de comprometerse con el desarrollo de la población?**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	70%
No	6	30%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia.

**Gráfico 8. ¿Un gobierno electrónico le daría a la ciudadanía la oportunidad de comprometerse con el desarrollo de la población?**



FUENTE: Elaboración propia.

La última pregunta que fue planteada es: ¿implementar un gobierno electrónico provocaría un acercamiento entre la ciudadanía y la municipalidad? ¿Cómo se reflejaría? 70% de las personas que contestaron las encuestas afirmaron que si provocaría un acercamiento interactivo; sin embargo, el otro 30% opina lo contrario.

Los motivos por los que los encuestados contestaron afirmativamente, se relacionan con la facilidad que brindan los medios tecnológicos al realizar diversos trámites, ahorrándoles tiempo a los usuarios debido a que al ingresar desde sus computadores o celulares, estas personas ya no tienen la necesidad de acudir personalmente a realizar los trámites o procedimientos que necesitan; otro aspecto relevante también es que estas plataformas digitales favorecen inmensamente a

los ciudadanos usuarios ya que podrán realizar sus trámites en cualquier hora del día durante los trescientos sesenta y cinco días del año.

Por su parte el 30% de los encuestados que respondieron con un no ante la interrogante planteada, aseguran que usar tecnologías no es tan significativo, debido a que podrían surgir problemas como, por ejemplo: usurpación de usuarios, considerándola finalmente como insegura.

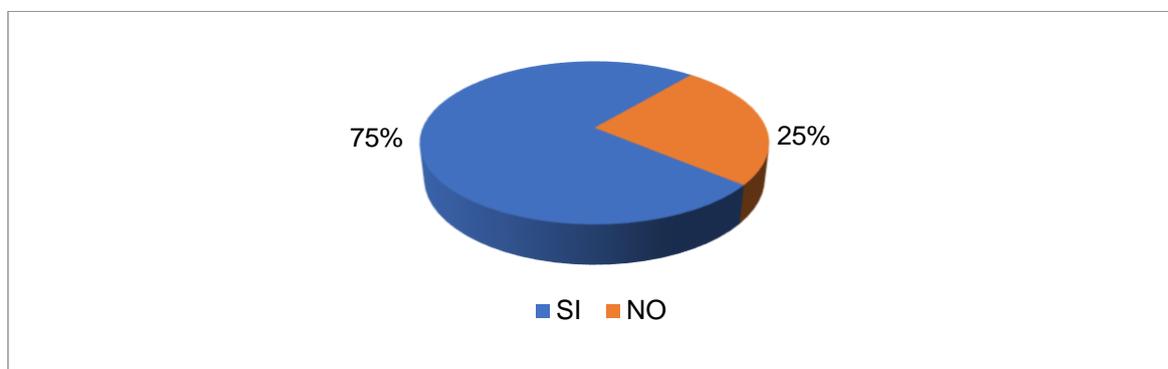
**Cuadro 11.**

**¿Implementar un gobierno electrónico provocaría un acercamiento entre la ciudadanía y la municipalidad?**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	70%
No	6	30%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia.

**Gráfico 9. ¿Implementar un gobierno electrónico provocaría un acercamiento entre la ciudadanía y la municipalidad?**



FUENTE: Elaboración propia.

En esta parte se hizo un análisis respecto de las respuestas que dio la población encuestada, la primera interrogante que se planteo fue: ¿participa de la información brindada por la Municipalidad Provincial de Piura con respecto a las acciones que realiza para beneficiar a sus pobladores? Sobre esta 8% de los que se sometieron a contestar la encuesta señaló que siempre participa; así también 5% respondió que casi siempre; y por último el 77% de los encuestados contestó que nunca ha participado.

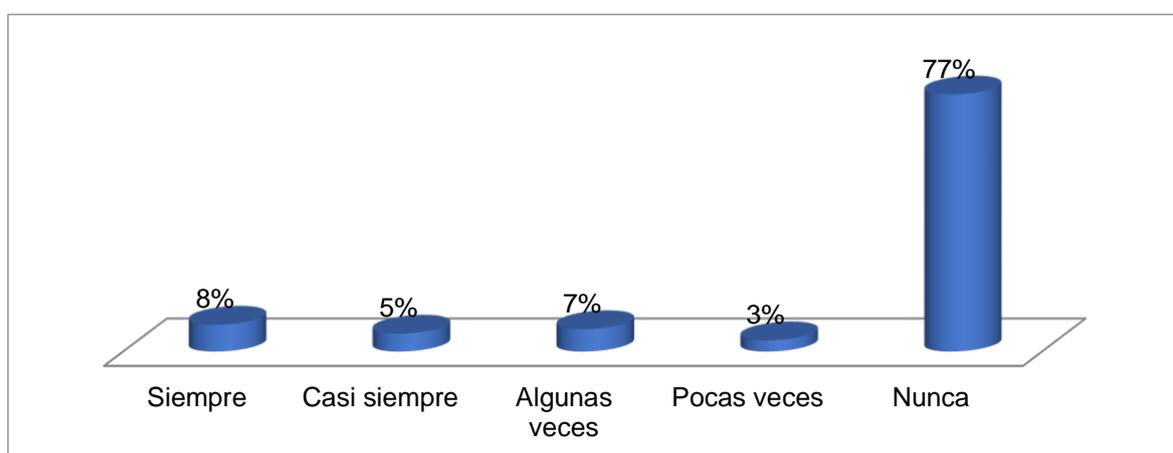
### Cuadro N° 12.

**¿Participa de la información brindada por la Municipalidad Provincial de Piura con respecto a las acciones que realiza para beneficiar a sus pobladores?**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	12	8%
Casi siempre	8	5%
Algunas veces	10	7%
Pocas veces	5	3%
Nunca	115	77%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia.

**Gráfico 10. ¿Participa de la información brindada por la Municipalidad Provincial de Piura con respecto a las acciones que realiza para beneficiar a sus pobladores?**



FUENTE: Elaboración propia.

La siguiente interrogante se planteó de esta manera: ¿la mencionada municipalidad otorga información a la ciudadanía sobre la gestión que está en curso a través de los medios comunicativos? Sobre ello un 8% de los ciudadanos encuestados respondió que siempre; otro 10% de la población respondió que casi siempre; el 9% respondió que algunas veces; el 14% manifestó que pocas veces y un 59% señaló que nunca.

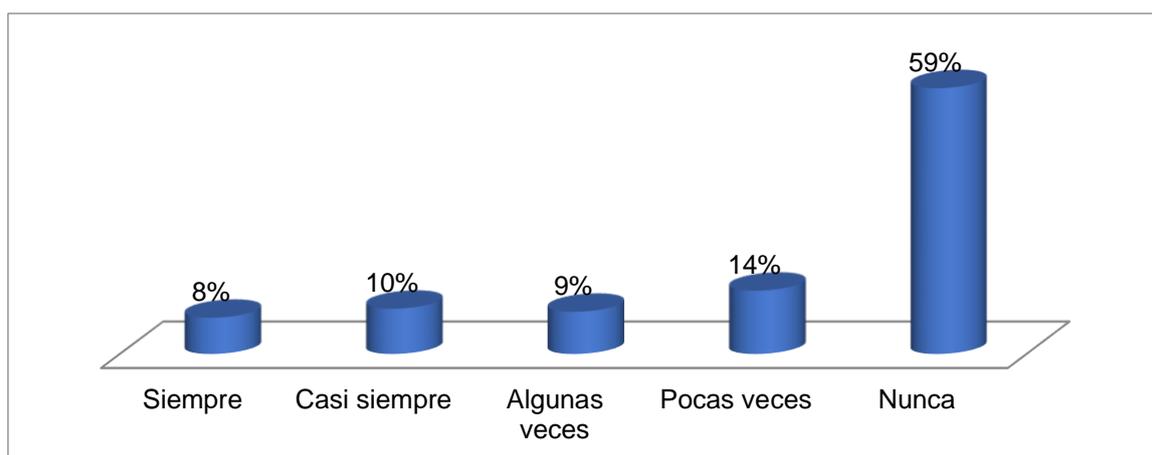
### Cuadro N° 13.

**¿Participa de la información brindada por la Municipalidad Provincial de Piura con respecto a las acciones que realiza para beneficiar a sus pobladores?**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	12	8%
Casi siempre	15	10%
Algunas veces	14	9%
Pocas veces	21	14%
Nunca	88	59%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia.

**Gráfico 11. ¿La mencionada municipalidad otorga información a la ciudadanía sobre la gestión que está en curso a través de los medios comunicativos?**



FUENTE: Elaboración propia.

La siguiente pregunta que se formuló en el cuestionario fue: ¿utiliza la página on line de la Municipalidad Provincial de Piura? Un 7% respondió que siempre utiliza este medio para estar al día; otro 9% respondió que casi siempre; 8% contestó que algunas veces hacen uso de esta página web; 10% respondió que pocas veces; y un 67% manifestó que nunca.

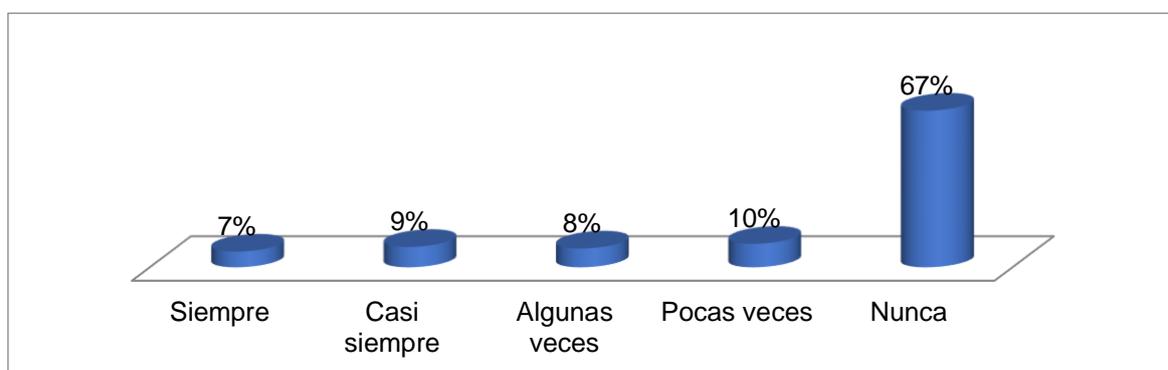
#### Cuadro N° 14.

#### ¿Utiliza la página on line de la Municipalidad Provincial de Piura?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	7%
Casi siempre	13	9%
Algunas veces	12	8%
Pocas veces	15	10%
Nunca	100	67%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia.

#### Gráfico 12. ¿Utiliza la página on line de la Municipalidad Provincial de Piura?



FUENTE: Elaboración propia.

La siguiente pregunta fue: ¿Cuál es la información consultada en una página web? un 5% de los que respondieron la encuesta manifestó que muchas veces las noticias; otro 9% consulta trámites; 9% respondió que efectivamente utiliza la documentación que aparece en internet; un 8% contestó que sus preguntas en internet son de carácter general; y por último un 59% afirmó que no consulta nada.

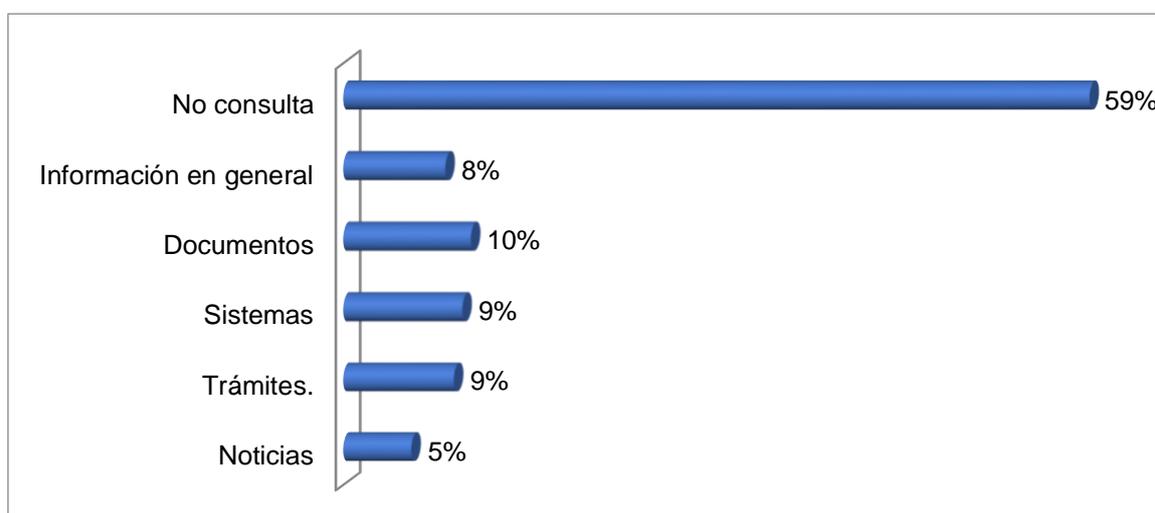
### Cuadro N°15.

#### ¿Cuál es la información consultada en una página web?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Noticias	8	5%
Trámites.	13	9%
Sistemas	14	9%
Documentos	15	10%
Información en general	12	8%
No consulta	88	59%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia.

#### Gráfico 13. ¿Cuál es la información consultada en una página web?



FUENTE: Elaboración propia.

También se preguntó: ¿Cuáles podrían ser las posibles mejoras en la plataforma web? Un 9% de las personas encuestadas señala que el aspecto del diseño; el 8% indicó que el color; 15% manifestó que podría mejorarse el orden; el 21% consideró que no hay aspectos que mejorar, y para terminar el 51% restante declaró no hacer consultas en la web desconociendo el tema.

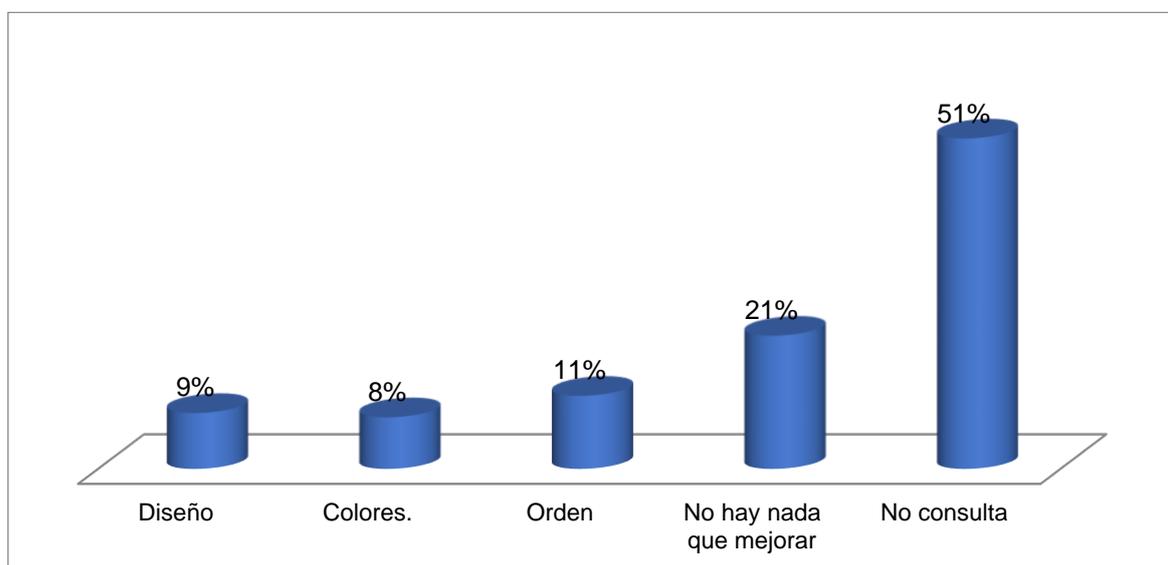
### Cuadro N°16.

#### ¿Cuáles podrían ser las posibles mejoras en la plataforma web?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diseño	13	9%
Colores	12	8%
Orden	17	11%
No hay nada que mejorar	31	21%
No consulta	77	51%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia.

#### Gráfico 14. ¿Cuáles podrían ser las posibles mejoras en la plataforma web?



FUENTE: Elaboración propia.

La siguiente pregunta fue: ¿qué aplicaciones utiliza con mayor frecuencia? 8% señaló que utiliza el módulo de la municipalidad es decir que corresponde a los diversos procedimientos que se muestran en el sistema; el 11% utiliza el módulo de transparencia; un 13% realiza consultas con regularidad; un 17% utiliza el módulo de enlaces; y por último el 51% restante no consulta.

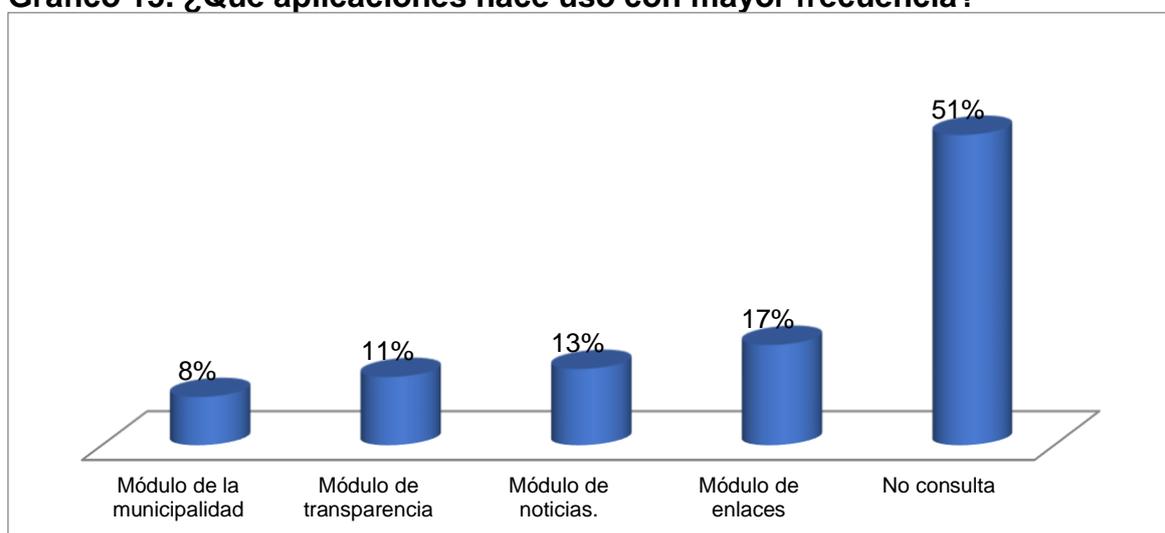
### Cuadro N° 17.

#### ¿Qué aplicaciones utiliza con mayor frecuencia?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Módulo de la municipalidad	12	8%
Módulo de transparencia	17	11%
Módulo de noticias	19	13%
Módulo de enlaces	25	17%
No consulta	77	51%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia.

#### Gráfico 15. ¿Qué aplicaciones hace uso con mayor frecuencia?



FUENTE: Elaboración propia.

Se planteó también: ¿cuáles son los trámites y servicios que cree usted que debería colocarse en la página web? 14% respondió que le gustaría que se consignaran los pagos de tributos a través de un medio web; el 17% le gustaría que se coloquen a disposición los pagos por internet; un 10% indicó que deberían ser prácticos y fáciles los tramites web; 8% respondió que todas las alternativas mencionadas; por último, un 51% respondió que no opta por ninguno de los medios presentados.

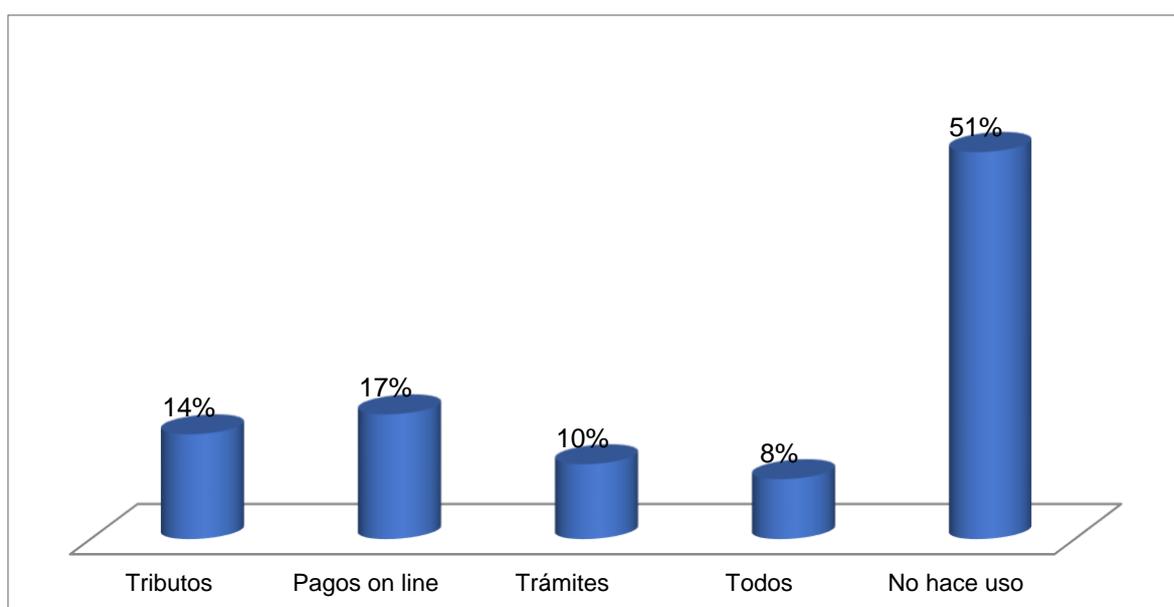
### Cuadro N°18.

¿Cuáles son los trámites y servicios que cree usted que debería colocarse en la página web?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tributos	21	14%
Pagos on – line	25	17%
Trámites	15	10%
Todos	12	8%
Ninguna	77	51%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia.

Gráfico 16. ¿Cuáles son los trámites y servicios que cree usted que debería colocarse en la página web?



FUENTE: Elaboración propia.

Se preguntó también: ¿sabe usted el significado del término gobierno electrónico? 33% de los encuestados respondió que si tiene conocimiento; un 26% afirma desconocer; y por último un 44% respondió no tener preciso la definición del término.

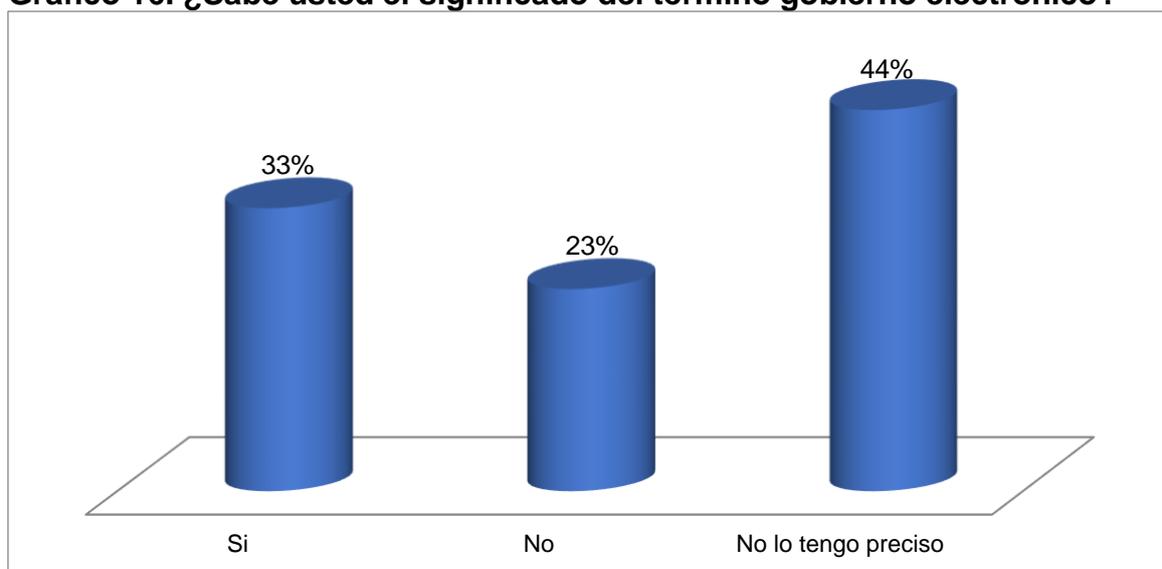
### Cuadro N° 19.

#### ¿Sabe usted el significado del término gobierno electrónico?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	49	33%
No	35	26%
No lo tengo preciso	66	44%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia.

#### Gráfico 16. ¿Sabe usted el significado del término gobierno electrónico?



FUENTE: Elaboración propia.

También se ha preguntado lo siguiente: ¿qué imagen se tiene sobre la gestión que se viene desarrollando en la municipalidad en lo referido a gobiernos electrónicos? 8% señala que excelente; un 12% refiere que la gestión es buena; un 21% la considera como regular, un 9% señala que es deficiente y por último un 50% restante no realiza precisiones respecto al tema, debido a que desconoce del mismo.

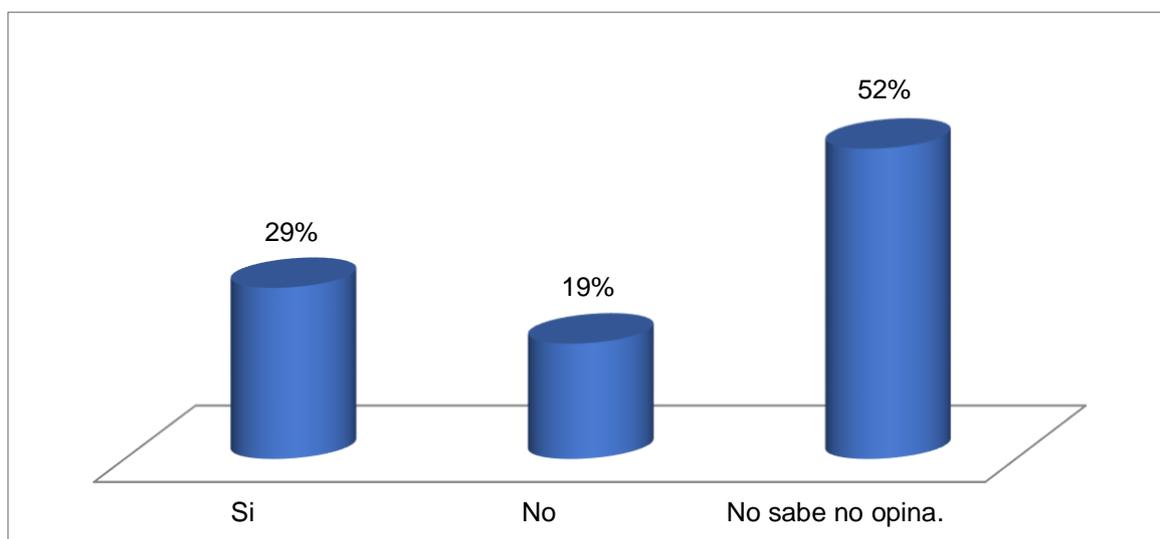
### Cuadro N°20.

¿Qué imagen se tiene sobre la gestión que se viene desarrollando en la municipalidad en lo referido a gobiernos electrónicos?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	12	8%
Buena	18	12%
Regular	31	21%
Deficiente	14	9%
No precisa	75	50%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia.

**Gráfico 18.** ¿Qué imagen se tiene sobre la gestión que se viene desarrollando en la municipalidad en lo referido a gobiernos electrónicos?



FUENTE: Elaboración propia.

La siguiente interrogante fue ¿usted considera que implementar gobiernos electrónicos podría aportar rapidez en la realización de trámites en la mencionada municipalidad? El 29% manifestó que sí, aportaría mayor celeridad; un 19% consideró que no; y por último un 52% declaró no saber no opinar sobre el tema en discusión.

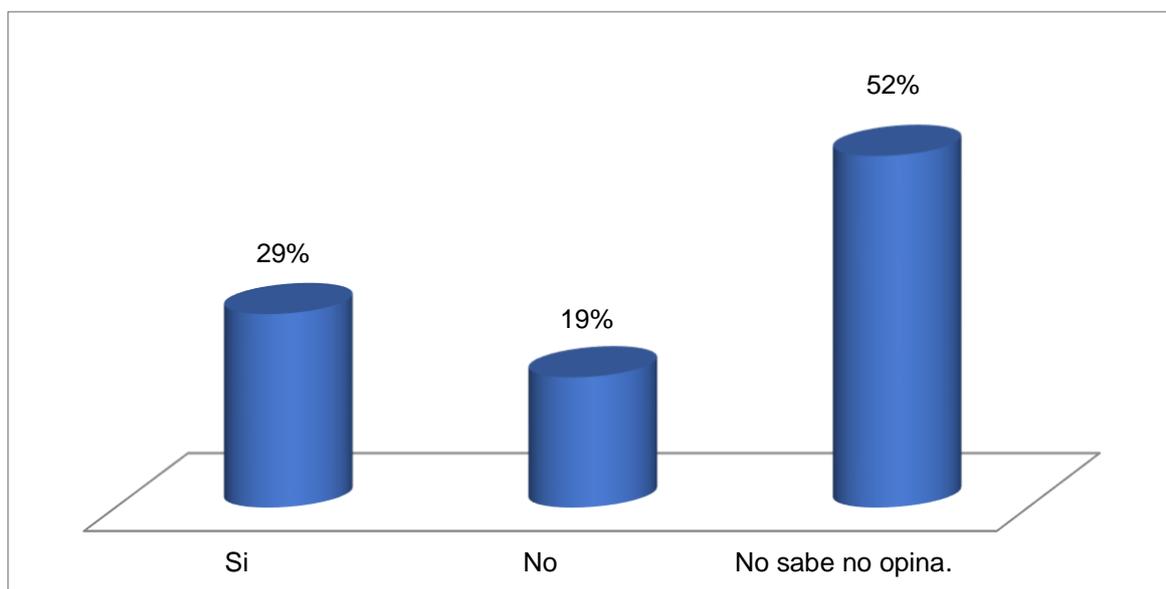
### Cuadro N°21.

**¿Usted considera que implementar gobiernos electrónicos podría aportar rapidez en la realización de trámites en la mencionada municipalidad?**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	43	29%
No	29	19%
No sabe no opina	78	52%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia.

**Gráfico 19. ¿Usted considera que implementar gobiernos electrónicos podría aportar rapidez en la realización de trámites en la mencionada municipalidad?**



FUENTE: Elaboración propia.

La última pregunta que se realizó fue: ¿participa usted de forma activa activamente en los eventos que organiza el gobierno municipal dentro de su localidad? Un 8% de los que respondió la encuesta señaló que siempre participa; un 9% respondió que casi siempre; otro 11% respondió que algunas veces; un 20% pocas veces y el 52% restante afirmó no haber participado nunca.

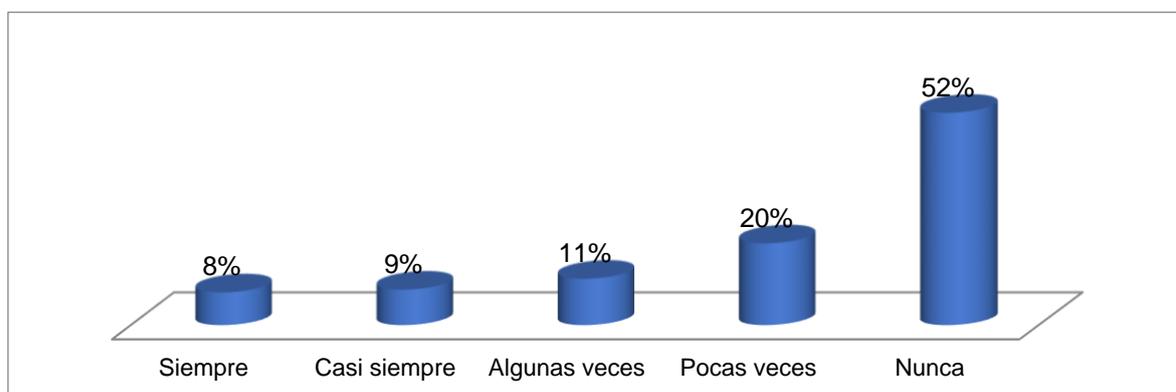
## Cuadro N°22.

**¿Participa usted de forma activa en los eventos que organiza el gobierno municipal dentro de su localidad?**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	12	8%
Casi siempre	13	9%
Algunas veces	17	11%
Pocas veces	30	20%
Nunca	78	52%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia.

**Gráfico 20. ¿Participa usted de forma activa en los eventos que organiza el gobierno municipal dentro de su localidad?**



FUENTE: Elaboración propia.

### **Descripción de la entrevista aplicada a los funcionarios de la MPP.**

A modo de conclusión de esta parte, también se realizó una encuesta entre los funcionarios públicos pertenecientes a esta municipalidad, las preguntas que se consideraron son las siguientes.

La primera pregunta planteada fue: ¿podría usted dar una definición sobre lo que considera que significa gobierno electrónico? A lo cual los entrevistados manifestaron que: gobierno electrónico es un sistema en el cual los ciudadanos se informan haciendo uso de los medios digitales de la gestión, en este caso la Municipalidad Provincial de Piura. Otro grupo indicó que el gobierno electrónico es una política estatal que tiene por objetivo sistematizar y digitalizar todos los servicios, con el fin de que las personas puedan ser mejor atendidas. Sin embargo, hay quienes también señalan que gobierno electrónico se refiere al uso de las

tecnologías de la información y está vinculado al uso de las redes.

Otra de las preguntas consideradas en la entrevista fue: ¿Considera de utilidad que la Municipalidad Provincial de Piura; digitalice sus servicios y los ponga a disposición de la ciudadanía? ¿Por qué? La mayoría de encuestados afirmaron que están de acuerdo; ya que eso significaría un gran ahorro de tiempo y recursos; sin embargo, precisan también que no sólo es el hecho de digitalizar los servicios; sino que también se debe de invertir en otros aspectos de suma importancia, los cuales son: por un lado, el desarrollo del soporte de seguridad informática y por otro, capacitar al recurso humano.

Sin embargo, también advirtieron que mediante la implementación de estas tecnologías se podrían generar ciertos problemas en los trabajadores que aún no se encuentran capacitados tecnológicamente y que son reacios a hacerlo.

Otra de las preguntas formuladas fue: ¿tiene usted conocimiento sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación que actualmente el Estado está priorizando como política con la finalidad de otorgar un mejor acceso a los servicios que se le brindan a los ciudadanos? ¿Está de acuerdo con ello? Los funcionarios encuestados respondieron estar de acuerdo con ello; además indican que hoy en día todos los sistemas se encuentran interconectados, por medio de la base de RENIEC, SUNAT, SUNARP, ESSALUD y los sistemas financieros; siendo poco probable que alguien se encuentre al margen de esto.

En el transcurso de los últimos años se puede observar grandes avances en relación al uso de las tecnologías, un ejemplo sobre ello es los tramites on – line que ya se están realizando en las instituciones mencionadas y también en muchos de los Ministerios, tanto para trámites como para concursos de plazas laborales. Siendo esta situación un avance significativo, al permitir el acceso indiscriminado a la población en general.

La siguiente pregunta formulada fue: ¿implementar el uso de un gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura, que beneficios traería a la población? En esta parte los encuestados señalaron que el principal beneficio que se desarrollaría es el derecho a la información y participación; Por su parte, otro grupo agregó que también se podría generar el derecho a fiscalización; ya que de

esta manera los ciudadanos tendrían acceso al desarrollo de la gestión en las diversas unidades que integran la Municipalidad Provincial de Piura.

También se ha preguntado si: ¿conoce usted cual es la base normativa que deba desarrollarse para que se genere la política nacional del gobierno electrónico? En su mayoría respondieron que no conocen los detalles, sin embargo, también señalaron que aún muy pocas cosas se están haciendo en la municipalidad al respecto.

La siguiente pregunta fue: ¿en su opinión cree usted que el uso de gobiernos electrónicos en la municipalidad generaría más eficiencia y eficacia? ¿Por qué? Casi en su totalidad los encuestados señalaron que usar el gobierno electrónico aportaría mayor eficiencia en el uso de los recursos municipales; debido a que conllevaría al ahorro de tiempo, recursos humanos, trámites burocráticos, largas colas, entre otros; sin embargo, aún se debe estudiar el tema de inversión para poder desarrollar este proyecto; considerando que ésta es una decisión que debe tomarse lo más pronto posible, ya que el gran beneficiado serían la población.

Así también se preguntó también si: ¿un gobierno electrónico le daría a la ciudadanía la oportunidad de comprometerse con el desarrollo de la población? ¿por qué? para un sector de los funcionarios encuestados, el gobierno electrónico podría generar el mencionado compromiso con el desarrollo de la población; sin embargo, tendrían que diseñarse campañas informativas que den a conocer esa alternativa a los ciudadanos en general.

De otro lado, quienes opinaron lo contrario, se basaron en que la brecha digital en la provincia de Piura aún es alta; debido a que existen muchos pobladores mayores que no confían en el uso de la tecnología y que prefiere desarrollar sus trámites de la manera tradicional; por esta razón, se tendría que capacitar digital y tecnológicamente a las personas; tal y como lo hace SUNAT; pudiéndose colocar a disposición del ciudadano módulos de atención y personas que puedan ir guiando en la realización de procesos, y así acostumbrar a las personas al uso de la tecnología.

Por último, se preguntó si: ¿implementar un gobierno electrónico provocaría un acercamiento entre la ciudadanía y la municipalidad? ¿Cómo se reflejaría? Por un

lado, una parte considera que si generaría un acercamiento entre ciudadanos y administración pública; ya que se podrían desarrollar paralelamente con las redes sociales, y así dar a conocer los hechos que se llevan a cabo en la municipalidad. En cambio, para quienes no consideran que acercaría a pobladores y municipalidad, precisan que esto sería así debido a que muchas personas no saben utilizar la tecnología y que además tienen deficiencia para poder aprenderla.

#### IV. DISCUSIÓN

**Objetivo específico 1. Diagnosticar las características de la comunicación actual entre la Municipalidad Provincial de Piura y la ciudadanía, como actores que se relacionan en un contexto determinado, desde la mirada de quienes integran la Comisión de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura.**

Según los resultados de las estadísticas tomadas en el capítulo anterior, la Municipalidad Provincial de Piura, no ha realizado grandes esfuerzos por desarrollar interrelaciones a través del uso del gobierno electrónico para así beneficiar e impulsar la participación digitalizada de la población en general, a pesar de ser un lineamiento transversal que se está trabajando desde las estructuras más altas del Estado Peruano, con carácter de obligatoriedad. Además, se pudo advertir que la población presenta desconocimiento del tema, ya que de acuerdo a la encuesta que se aplicó se han registrado intervalos porcentuales de más de un 50% de desconocimiento. Otro aspecto, que no se tiene en cuenta por parte de las autoridades municipales es que la participación digital podría traer como consecuencia una mejor toma de decisiones, pues se buscaría desarrollar el interés público.

También se debe tener en cuenta que la participación, por parte de los ciudadanos, en los asuntos públicos del país constituye un derecho fundamental, reconocido en tratados y pactos internacionales suscritos por el Estado, en los cuales se establece que toda persona tendrá derecho a participar en los asuntos públicos de su país; viéndose además reflejado y amparado en la Constitución Política (1993); ya que en nuestro país se reconocen derechos a los ciudadanos de participar en los asuntos públicos del Estado.

Quienes trabajan en áreas especializadas en desarrollar el tema de gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Piura, aun no cuentan con los lineamientos definidos que se efectivicen dentro de la gestión municipal, de manera que no se ha avanzado mucho al respecto, a pesar de que se recibe una partida especial para generar dicho cambio estructural. Una de las pocas cosas que se han desarrollado en la municipal es la publicación del portal de

transparencia; el cual se encuentra amparado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Sin embargo, no se han tenido en cuenta el grado de interacción y transformación, y en este sentido, ya se encuentran determinados; debiendo la web pasar por cuatro de las etapas que establece el Gobierno Electrónico: información, interacción, transaccional y transformación. Los mismos analistas jurídicos y funcionarios municipales consideran que sólo se está en la etapa de información, para desarrollar las demás etapas el gobierno municipal debe de propiciar la participación ciudadana.

Tal como señalan muchos de los funcionarios y operadores del derecho; para que este tema cambie en la MPP; se debe de hacer uso de las redes sociales; ya que mediante estas se hacen viables las relaciones interactivas entre los ciudadanos y municipalidad. Deben de desarrollarse medios de conversación con los ciudadanos ya sea por medio del Facebook, Instagram o Twitter; ello permitirá recoger las opiniones de quienes naveguen por las redes desarrollando una opinión directa de las situaciones que puedan presentarse y comunicarse.

Se debe tener en cuenta que la forma en que se manejan las redes sociales tiene un proceso diferente al que se lleva en un portal web. Debido a que en esta la información es brindada por todas las gerencias y publicada por la Gerencia de Comunicaciones; en cambio los medios sociales deberán ser gestionados por la Oficina de Imagen Institucional o en su defecto asignar las funciones a la oficina de Participación Vecinal. Podría incluso propiciarse que los funcionarios respondan a los debates que se programen de manera digital. Para entender ello se plantea el siguiente ejemplo, si una persona realiza una queja sobre el mal servicio de recojo de residuos sólidos por parte de la municipalidad; esta queja podrá ser contestada por la página oficial de la municipalidad, o por el encargado del funcionamiento de ese servicio, o incluso desde su página social personal.

Hay que tener en cuenta también que las nuevas ideas se orientaran en ir buscando mejorar las opciones de participación ciudadana. Debiendo cada una de estas reforzarse a modo de entender la tarea que debe de desarrollar el ciudadano y su relación con el gobierno municipal en este caso. Las estrategias que deben de desarrollarse para efectivizar el gobierno electrónico, deben de estar acordes a la política nacional, la cual tiene sustento normativo en las disposiciones emanadas

del ejecutivo por medio del Ministerio de la Presidencia, la cual se encuentra esbozados en los documentos de gestión pública, aunque en la práctica, tal como se ha visto en los resultados la realidad es otra, y aún falta mucho por desarrollar en la población, la cual debe de aprender a participar por medio de los dispositivos electrónicos.

**Objetivo específico 2. Analizar la coherencia entre los elementos de participación ciudadana presentes en el discurso de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura y los elementos presentes en la política que son parte del diseño de este.**

Para poder comenzar con el análisis de este objetivo es necesario conocer que la participación ciudadana por medio del gobierno electrónico puede desarrollarse en distintos niveles, así lo señala Ballón (2003). Un discurso político asociado al gobierno electrónico se va a centrar en los beneficios que trae a los actores directos; el beneficio práctico incluye al ciudadano, por lo que no sólo está referida al uso de las TIC, sino también a los beneficios que conlleva dicho uso. Por lo tanto, basándose en este razonamiento y en relación a la intensidad de la participación, se puede afirmar que cada institución o ente gubernamental realiza su participación de distinta forma, manifestándose ello a través de la gestión realizada a favor o en contra por las autoridades.

Bajo esta perspectiva el discurso político, y la participación ciudadana se manifiestan en sentido estricto; debido a que se construye una participación idónea a partir del uso de tecnologías. El discurso práctico, prioriza la participación, la cual es de tipo activación; lo cual quiere decir que la intervención del actor ciudadano contribuye en el gobierno, pero a un nivel definitivamente menor que en el discurso político, aunque tiende a la participación ideal en los casos en que la tecnología implica la acción directa en el proceso participativo, como el presupuesto participativo, por dar un ejemplo, donde la ciudadanía debería de opinar de manera directa para desarrollar este tema, que en la práctica no se cumple, ya que las decisiones son asumidas por el burgomaestre y sus concejales.

El discurso sobre el GE en la Municipalidad Provincial de Piura se manifiesta de manera muy insipiente ya que no existe una participación de los principales actores;

se ha podido constatar que no existe una oferta de información a los ciudadanos sobre temas que finalmente son decididos por la administración, no se consideran las opiniones, no se hace uso de la tecnología para dar a conocer las actividades de la municipalidad, no se han preocupado por desarrollar el uso de las tecnologías de la información en las distintas estructuras de la institución.

De todo lo que se ha venido mencionando se puede decir que el discurso de participación ciudadana implícito en la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura; aun es insípida; no habiéndose desarrollado de manera interactiva, la ciudadanía no participa en la práctica y en el uso de los mecanismos, medios, canales, soportes, plataformas, establecidas para tal fin; situación que constituye una gran barrera que se tiene que transformar.

Situación que genera un discurso de participación que, aunque reconoce a la población como un conjunto, prioriza la relación con la persona individualmente antes que con el colectivo. Bajo este sentido, el ejercicio de la ciudadanía se modela a partir de las necesidades personales más que de la cuestión pública. Para entender mejor esta situación se debe de observar que el solo hecho de definir al ciudadano como usuario nos permite conocer que la capacidad política del ciudadano para ejercer la participación o intervenir en la gestión local se limita a la oferta de servicios y consumo de información mediática que es difundida en los medios digitales.

Así mismo es importante aclarar que bajo esta perspectiva, no significa que la Municipalidad Provincial de Piura no valore la participación ciudadana en general, o que su presencia no aporte a la relación gobierno – ciudadano. Lo que se quiere decir es que, en el contexto investigado, esa valoración es una oportunidad para apoyar el discurso político y que sirve además para justificar algunas acciones dentro de la implementación de la gestión electrónica.

Para concluir, implementar el desarrollo de un Gobierno Electrónico en la mencionada municipalidad, implica plantear la comunicación electrónica de la relación entre el gobierno municipal y la ciudadanía, donde se reproduce la relación de autoridad de la realidad y se promueve una participación ciudadana dirigida al consumo del medio y el mensaje difundido. De manera que tanto el discurso como

el diseño de la política tienden a componer una relación mediática entre el gobierno y la ciudadanía con el uso de las tecnologías, porque tácitamente se comprenden estas como medios de comunicación y no como soportes de la misma.

**Objetivo específico 3 Analizar el tipo de participación ciudadana que se espera obtener en la gestión pública dentro del marco de interpretación del Gobierno Electrónico.**

Como se ha apreciado en los resultados del presente trabajo de investigación, la política de Gobierno Electrónico valora la simultaneidad en la oferta de servicios y en la atención de trámites que los ciudadanos, deben tener a partir del uso de las TIC, acciones que pueden desarrollarse desde sus hogares o cualquier lugar en donde estén conectados a Internet. El valor de la simultaneidad implica en un Gobierno Electrónico la capacidad que tienen las tecnologías de racionalizar el uso del tiempo en la vida diaria. Identificando como a la comodidad, que implica la consideración espacio y tiempo en la dimensión de la ciudadanía.

Este valor integra, en términos de comunicación, dos observaciones. La primera, la relacionamos con la experiencia del otro en un tiempo y espacio; dado que la simultaneidad implica reducción del tiempo, implica también reducir el espacio de encuentro a lo electrónico (por decir digital), en donde sería posible “[...] limitar la relación cara a cara [...] sin tener que manejar la presencia del otro [...]]; comunicar, pero sin las restricciones impuestas por el otro” Wolton (2007). Esta relación construye un ciudadano usuario de servicios públicos, donde se olvida el tiempo como recurso necesario para lograr comprenderse, y así se arriesga la comunicación en su sentido simbólico

La segunda, en relación a la anterior, concluye que el ciudadano que se logra con esta comunicación se des territorializa del orden local, con lo que se promueve un tipo de relación ciudadana en base a perfiles de e-ciudadano. Quizás por esta razón, encontramos en la MPP esta contradicción en su política entre el uso de las tecnologías y la relación de gobierno, y por la que se intenta, ya en el discurso práctico, mantener vigente las políticas presenciales de gobierno (como las audiencias, las reuniones de Concejo y las sesiones de atención al ciudadano presencialmente).

Ambas consideraciones reflejan un discurso de participación ciudadana de tipo presencial, es decir, se enfatiza la presencia del ciudadano más que su activación o su participación. El gobierno electrónico en este punto, cumpliría en la implementación el discurso que busca la mejora en la provisión de servicios municipales.

En cuanto a la práctica de informar, el valor asociado lleva el mismo nombre que el beneficio: la transparencia. El GE considera, desde su definición, que existe un ideal de transparencia; incluso ya en el discurso formal de GE (tanto en la MPP como en la región) se modela este beneficio como uno de los ejes del GE, es decir, como meta de la política. Sin embargo, también se reconoce que la transparencia total es un ideal, pues “[...] ante cualquier cambio en la comunicación, se multiplican nuevas formas de burocracia humana y técnica” Wolton (2000)

En este beneficio de la comunicación la participación que se desea lograr es la de un ciudadano activo en el ámbito en que se encuentra; ya no solo que se conozca su presencia, pero tampoco que se logre su deliberación, al menos no en el campo de lo electrónico. Ciertamente la transparencia, es una manifestación clara de democracia, de considerar que con información de calidad se promueve una mejor participación, sin embargo, no se expresa que el consumo de esta información vaya a tener consecuencias en el mismo medio por el que se tuvo acceso, siendo posible que, tanto a partir de las TIC, como en espacios de obligatoria presencia, se de algún tipo de consulta, respuesta o movilización ciudadana.

Finalmente, dentro de la dinámica de implementación del GE, aparecen tres beneficios relacionados a tres prácticas de la comunicación y que manifiestan a su vez el ideal de modernización en todo proceso de implementación del GE: atender, informar y compartir. Estas prácticas demuestran que el GE no se relaciona con aquellas definiciones que consideran la posibilidad de utilizar las TIC como medios hacia la democracia deliberativa, no al menos desde las posibilidades actuales de las administraciones públicas, limitadas por la normativa y consideraciones presupuestales. El discurso formal apoyará esta voluntad, incluso buscando con ésta conseguir una comunicación ideal, donde se centre la gestión en el ciudadano y en su participación en la toma de decisiones públicas; sin embargo, el discurso que acompaña el diseño de la política, volverá a considerar a las tecnologías desde

su utilidad técnica, colocando a la administración en el centro y privilegiando la mejora de los procesos internos, la provisión de servicios y el fortalecimiento del vínculo de autoridad.

## V. CONCLUSIONES

1. Son muchos los fundamentos jurídicos normativos en los cuales se sustentan la participación ciudadana dentro del marco del diseño de la política de gobierno electrónico; uno de ellos es la Constitución Política del Perú y los documentos sobre gestión pública emanados por el Ministerio de la Presidencia; los cuales impulsan el uso de las tecnologías de la información; destacándose que la ciudadanía en más de un 50% desconoce del tema, tal como lo demuestra las encuestadas aplicadas a nivel de la Municipalidad Provincial de Piura.
2. Por otra parte se ha diagnosticado las características de la comunicación actual entre la Municipalidad Provincial de Piura y la ciudadanía, lo cual revela el hecho de que por parte de las autoridades municipales no se han implementado y desarrollado acciones para favorecer el desarrollo del gobierno electrónico y la participación ciudadana; situación que se agrava por la pérdida de tiempo, a la que se tienen que ver expuestos los ciudadanos que concurren a realizar sus trámites a la municipalidad provincial de Piura.
3. Se necesita una mayor coherencia entre los elementos de participación ciudadana presentes bajo el discurso de Gobierno Electrónico para que realmente se efectivicen las acciones que se disponen; uno de ellos es contar con el personal que debe de estar capacitado para poder administrar y orientar en el servicio, se tienen que diseñar los planes estratégicos a cumplir para poder lograr el cambio.
4. Finalmente se ha podido analizar el tipo de participación ciudadana que se espera obtener en la gestión pública dentro del marco de interpretación del Gobierno Electrónico y realmente hay mucho por hacer, ya que la gran mayoría de la población desconoce del uso de las tecnologías o en su defecto desconfía de las mismas, por tanto, es necesario apostar por una buena plataforma informática que permita la gestión para beneficio de todos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda que la Municipalidad Provincial de Piura, desarrolle actividades donde capacite a la población en temas de participación y gobierno electrónica, así como también disponer de ambientes, donde los ciudadanos puedan llegar a realizar sus trámites de una manera rápida y segura.
2. La MPP debe de tener al ciudadano como centro de estos cambios, los cuales a larga redundaran en un mejor servicio y contar a la vez con un personal administrativo mayor capacitado, para tal fin. Se deben de aprovechar las experiencias que se han desarrollado en otras instituciones que llevan la delantera como en los casos de algunas municipalidades de Lima.
3. La relación que expresa una definición del producto de Gobierno Electrónico se determina expresamente en la comunicación electrónica que entabla la entidad con el ciudadano, mediante el uso y aplicación de tecnologías, especialmente la Internet, para consultas, pagos y servicios.
4. Finalmente se recomienda que es también la población quien debe de exigir el cumplimiento de los planes trazados por las autoridades municipales por medio de la sociedad civil organizada, quien debe de hacerse presente para exigir que lo que se cumpla lo que ya se encuentra dispuesto. Así mismo se debe de priorizar la comunicación, el valor de la transparencia, con la finalidad de poder informar de manera expresa, promoviendo la participación.

## REFERENCIAS

- Albornoz, M. B. y Rivero, M. (2007) Experiencias andinas de gobierno electrónico: la problemática de la participación ciudadana. Quito, FLACSO-Ecuador y Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (IDRC-CDRI). Disponible en: <[http://www.flacso.org.ec/docs/gob\\_electronico.pdf](http://www.flacso.org.ec/docs/gob_electronico.pdf)>
- Araya, R. y Porrúa M. (2004) América Latina Punto gob: casos y tendencias en gobierno electrónico. Santiago de Chile, Coedición FLACSO / AICD-OEA, LOM Ediciones Disponible en: <<http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=vUj6PSObNiw%3D&tabid=1169>>
- Ballón, E. (2003). Participación ciudadana en espacios locales: notas para un balance necesario. Cuaderno Descentralista N° 10. Grupo Propuesta Ciudadana, Lima. Disponible en: <[http://www.propuestaciudadana.org.pe/sites/default/files/publicaciones/archivos/cd10\\_completo.pdf](http://www.propuestaciudadana.org.pe/sites/default/files/publicaciones/archivos/cd10_completo.pdf)>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2002). Guía práctica para el gobierno electrónico: cuestiones, impactos y percepciones. Centro Canadiense de Gestión. Disponible en: <<http://www.eamericas.org/archivos/CCMD1-02esp.pdf>>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2003). Manual. Gob: estrategias de gobierno electrónico en los países de la región 1: la definición de un modelo de análisis y estudio de casos. Washington DC Disponible en : <[http://www.eamericas.org/archivos/manual\\_gobes.pdf](http://www.eamericas.org/archivos/manual_gobes.pdf)>
- Bonilla, M. y Gilles C. (2001) Internet y sociedad en América Latina y el Caribe, investigaciones para sustentar el diálogo. Flacso Ecuador, Quito. Disponible en: <<http://www.flacso.org.ec/docs/sfinternet.pdf>>
- Breton, P. (1997). La utopía de la comunicación. Ediciones Nueva Visión, Buenos Aires

Castells, M. (2001) La Galaxia Internet. Barcelona: Areté

Castells, M. (1996) La cultura de la virtualidad real: la integración de la comunicación electrónica, el fin de la audiencia de masas y el desarrollo de las redes interactivas. En: La sociedad red. Volumen 1: La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Capítulo 5: Alianza Editorial, Madrid. pp. 359-409 Disponible en: <<http://www.cholonautas.edu.pe/modulo/upload/Castells%20cap5.pdf>>

CLAD - Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2007) Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. Santiago de Chile. Disponible: <<http://www.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf>>

Finquelevich, S. (2001). Los impactos sociales de la incorporación de TIC en los gobiernos locales y en los servicios a los ciudadanos. Los casos de Buenos Aires y Montevideo. Disponible en: <<http://www.links.org.ar/weblinks/e-govenbuenosairesymontevideo.pdf>>

Kaufman, Ester (2007). Políticas públicas y tecnologías: Líneas de acción para América Latina. Buenos Aires; La Crujía.

Martin-Barbero, J. y Rey, G. (1999). Los ejercicios del ver. Hegemonía audiovisual y ficción televisa. Gedisa, Barcelona.

Mcluhan, M. (1996). Comprender los medios de comunicación. Las extensiones del ser humano. Ediciones Paidós Ibérica S.A. Buenos Aires.

Morales, E. (2004) ¿Cuál comunicación para que democracia?, en Utopía y Praxis Latinoamericana, Año 9. N° 24 (Enero-Marzo, 2004) Pp 67-77. Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.

Paez, A. (2011) El gobierno electrónico en América Latina desde una perspectiva crítica. En Revista Digital Contratexto N° 20. Universidad de Lima, Perú. Disponible en:

<<http://www3.ulima.edu.pe/Revistas/contratexto/4.pdf>>

Peres, M. (2003) "Función Pública y seguridad en el gobierno digital". En: Gobierno Digital: tendencias y desafíos. Universidad Externado de Colombia. Bogotá

Pizzorno, A; Kaplan, M. y Castells M. (1995) Participación y cambio social en la problemática contemporánea. Buenos Aires, SIAP.

Reilly, K y Echeberría, R. (2003) El Papel del Ciudadano y de las OSC en el e-Gobierno Un estudio de gobierno electrónico en ocho países de América Latina y el Caribe. APC.ORG Disponible en: <<http://lac.derechos.apc.org/investigacion/e-gobierno.pdf>>

Veron, E. (2001) El cuerpo de las imágenes. Grupo Editorial Norma, Bogotá.

Villanueva, E. (2005). Senderos que se bifurcan: retos y dilemas de la sociedad de la información. PUCP, Lima.

Wolton, D. (2000) Internet, ¿y después? Editorial Gedisa, Barcelona.

## ANEXOS

## MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES
¿Cómo mejorar el discurso que presenta la participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura?	Mejorar el discurso que presenta la participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura haciendo uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en beneficio de la ciudadanía en general.	<p><b>General</b></p> <p>Analizar los fundamentos jurídicos normativos que fundamentan y sustentan la participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>Diagnosticar las características de la comunicación actual entre la Municipalidad Provincial de Piura y la ciudadanía, como actores que se relacionan en un contexto determinado, desde la mirada de quienes integran la Comisión de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura.</p> <p>Analizar la coherencia entre los elementos de participación ciudadana presentes en el discurso de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura y los elementos presentes en la política que son parte del diseño de este.</p> <p>Analizar el tipo de participación ciudadana que se espera obtener en la gestión pública dentro del marco de interpretación del Gobierno Electrónico.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Discurso de participación ciudadana.</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Gobierno Electrónico.</p>

Cuadro 4. Matriz de consistencia lógica.  
Fuente: Elaborado

## MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA

TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	CRITERIOS DE VÁLIDEZ Y CONFIABILIDAD
Descriptiva explicativa Diseño No Experimental	150 ciudadanos 20 abogados 10 Trab. Mun.	Encuestas Cuestionarios	Validación por consulta de expertos. Método de Alfa de Crombach

Cuadro 5. Matriz de consistencia metodológica.  
Fuente: Elaborado

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo,..... con DNI N°  
 .....; docente universitario magister en:  
 ..... N°  
 ANR/COP..... de profesión.....  
 desempeñándome actualmente en.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:  
 Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					
2. Objetividad					
3. Actualidad					
4. Organización					
5. Suficiencia					
6. Intencionalidad					
7. Consistencia					
8. Coherencia					
9. Metodología					

En señal de conformidad firmo la presente.

Piura de..... De 2017.

\_\_\_\_\_  
 DNI N° .....  
 Especialidad: .....  
 E-mail.....

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERV.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					



## ENTREVISTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS MUNICIPALES

### Indicaciones:

Estimado funcionario (a) reciba un cordial saludo y a la vez solicitarle me brinde sus respuestas a las siguientes preguntas formuladas, ya que me brindaran su enfoque de gestión respecto al tema titulado: "Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Piura"; la cual es una investigación que me encuentro realizando. De antemano gracias por su colaboración y tiempo brindado.

=====

1. ¿Me podría brindar un concepto sobre gobierno electrónico?

---

---

---

---

---

2. ¿Considera útil que la municipalidad provincial de Piura; digitalice sus servicios y los ponga a disposición de la ciudadanía? ¿Por qué?

---

---

---

---

---

3. ¿Conoce que una de las políticas priorizadas por el gobierno es el uso de las tecnologías de la información y Comunicación para brindar una mayor facilidad en los servicios que se prestan al ciudadano? ¿Está de acuerdo con ello?

---

---

---

---

---

4. ¿El uso del gobierno electrónico por parte de la municipalidad provincial de Piura que derechos desarrollaría en beneficio de la población?

---

---

---

---

---

5. ¿Conoce del fundamento normativo que debe de desarrollarse para poder generar la política nacional del denominado gobierno electrónico?

---

---

---

---

---

6. ¿Desde su punto de vista considera que el uso del gobierno electrónico aportaría mayor eficiencia y eficacia para el uso de los recursos en la municipalidad? ¿por qué?

---

---

---

---

---

7. ¿El uso del gobierno electrónico, otorgaría a la población la posibilidad de comprometerse más con el desarrollo de su colectividad? ¿Por qué?

---

---

---

---

---

8. ¿El uso de gobierno electrónico proporcionaría una mayor interacción en la comunidad en general y la institución municipal? ¿Cómo se vería reflejado?

---

---

---

---

---

¡¡GRACIAS POR SU TIEMPO Y PARTICIPACIÓN!!

## ENTREVISTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS MUNICIPALES

### Indicaciones:

Estimado funcionario (a) reciba un cordial saludo y a la vez solicitarle me brinde su respuestas a las siguientes preguntas formuladas, ya que me brindaran su enfoque de gestión respecto al tema titulado: "Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Piura"; la cual es una investigación que me encuentro realizando. De antemano gracias por su colaboración y tiempo brindado.

=====  
==

1. ¿Me podría brindar un concepto sobre gobierno electrónico?

---

---

---

---

---

2. ¿Considera útil que la municipalidad provincial de Piura; digitalice sus servicios y los ponga a disposición de la ciudadanía? ¿Por qué?

---

---

---

---

---

3. ¿Conoce que una de las políticas priorizadas por el gobierno es el uso de las tecnologías de la información y Comunicación para brindar una mayor facilidad en los servicios que se prestan al ciudadano? ¿Está de acuerdo con ello?

---

---

---

---

---

4. ¿El uso del gobierno electrónico por parte de la municipalidad provincial de Piura que derechos desarrollaría en beneficio de la población?

---

---

---

---

---

5. ¿Conoce del fundamento normativo que debe de desarrollarse para poder generar la política nacional del denominado gobierno electrónico?

---

---

---

---

---

6. ¿Desde su punto de vista considera que el uso del gobierno electrónico aportaría mayor eficiencia y eficacia para el uso de los recursos en la municipalidad? ¿por qué?

---

---

---

---

---

7. ¿El uso del gobierno electrónico, otorgaría a la población la posibilidad de comprometerse más con el desarrollo de su colectividad? ¿Por qué?

---

---

---

---

---

8. ¿El uso de gobierno electrónico proporcionaría una mayor interacción en la comunidad en general y la institución municipal? ¿Cómo se vería reflejado?

---

---

---

---

---

¡¡GRACIAS POR SU TIEMPO Y PARTICIPACIÓN!!

## ENCUESTA APLICADA A LA CIUDADANIA

### Instrucciones:

Reciba un cordial saludo y a la vez pedirle de colaboración se sirva responder a las preguntas que se formulan a continuación; solicito su sinceridad; ya que sus respuestas me permitirán plantear propuestas de mejora para lograr un servicio de mayor calidad a los usuarios que acuden a la Municipalidad Provincial de Piura. Gracias por su participación.

=====  
=====

1. Participa de la información que brinda la Municipalidad sobre las actividades que realiza para beneficio de la comuna.
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Pocas veces
  - Nunca
  
2. La municipalidad brinda información a los ciudadanos sobre la gestión por intermedio de los medios de comunicación.
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Pocas veces
  - Nunca
  
3. Hace uso del portal web de la Municipalidad Provincial de Piura.
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Pocas veces
  - Nunca
  
4. Qué información es lo que consulta en el portal web.
  - Noticias
  - Tramites

- Sistemas
- Documentos
- Información en general

5. Que se podría mejorar del portal web de la MPP

- Diseño
- Colores.
- Orden
- No hay nada que mejorar

Que aplicaciones hace uso con mayor frecuencia.

- Módulo de la municipalidad
- Módulo de transparencia
- Módulo de noticias.
- Módulo de enlaces

6. Qué trámites y servicios le gustaría encontrar en el portal web

- Tributos
- Pagos on line
- Trámites
- Todos
- Ninguna

7. Conoce que significa el termino gobierno electrónico

- Si
- No
- No lo tengo preciso.
- Escríbalo en sus propios términos:

---

8. Qué imagen tiene sobre la gestión que se viene desarrollando en la municipalidad a nivel de gobierno electrónico.

- Excelente
- Buena
- Regular
- Deficiente.

9. Considera que el uso del gobierno electrónico podría aportar con la celeridad para la realización de trámites.
- Si
  - No
  - No sabe no opina.
10. Participa activamente en los eventos organizados por el gobierno municipal dentro de su comunidad.
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Pocas veces
  - Nunca

¡¡¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!!!