

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ingeniería

Escuela Académico Profesional de Ingeniería en Informática y Sistemas

**“DESEMPEÑO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LAS
MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA
PROVINCIA DE TACNA 2014”**

TESIS

Presentada por:

Bach. Juan Carlos Gaspar Huamán Olivera

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERO EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS

TACNA – PERÚ

2015


UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

FACULTAD DE INGENIERÍA


ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS

"DESEMPEÑO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE
LA PROVINCIA DE TACNA 2014"

TESIS SUSTENTADA Y APROBADA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
ESTANDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

Presidente : 
MSc. Edgar Aurelio Taya Acosta

Secretario : 
Ing. Edwin Antonio Hinojosa Ramos

Vocal : 
Mgr. Erbert Francisco Osco Mamani

Asesor : 
Dra. Karín Yanet Supo Gavancho

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA

FACULTAD DE INGENIERÍA

JURADO CALIFICADOR Y CALIFICACIÓN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

TESIS N° _____

TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero en Informática y Sistemas

La Secretaría Académico de la Facultad de Ingeniería, por resolución de Facultad N°02641-2014-FAIN/UNJBG, designó Jurado para la sustentación oral de la Tesis titulada: "DESEMPEÑO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA PROVINCIA DE TACNA 2014"

El mismo que está conformado por:

Presidente: MSc. Edgar Aurelio Taya Acosta

Secretario: Ing. Edwin Antonio Hinojosa Ramos

Vocal: Mgr. Erbert Francisco Osco Mamani

Para calificar la sustentación de la Tesis en acto público el día 31 de Diciembre del 2014. Presentado por el Bachiller Juan Carlos Gaspar Huamán Olivera, de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería en Informática y Sistemas.

El Jurado Calificador en forma secreta e individual emitió su opinión sobre el tema de la tesis expuesta y procedió a obtener el promedio que arrojó el calificativo de aprobado con la nota de Once (11) – Regular.

Para ratificar lo detallado firman:



MSc. Edgar Aurelio Taya Acosta
Presidente



Ing. Edwin Antonio Hinojosa Ramos
Secretario



Mgr. Erbert Francisco Osco Mamani
Vocal

Dedicatoria:

Esta tesis está dedicada a mi Madre, por ser la amiga y compañera que me ha ayudado a crecer, gracias por estar siempre conmigo en todo momento. Gracias por la paciencia que has tenido para enseñarme, por el amor que me das, por tus cuidados en el tiempo que hemos vivido juntos, por los regaños que me merecía y que no entendía.

Gracias Mamá por estar al pendiente durante toda esta etapa.

CONTENIDO

ÍNDICE DE FIGURAS	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	1
I. PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Descripción del Problema	3
1.1.1 Antecedentes del problema	3
1.1.2 Problemática de la investigación	8
1.2. Formulación del problema	10
1.2.1 Problema general	10
1.2.2 Problemas específicos	10
1.3. Justificación	11
1.4. Alcances y limitaciones	12
1.5. Objetivos	13
1.5.1 Objetivo General	13
1.5.2 Objetivos específicos	13
1.6. Hipótesis	14
1.7. Variables	14
1.7.1 Identificación de Variables	14
1.7.2 Definición de Variables	15
1.7.3 Operacionalización de Variables	15
1.7.4 Clasificación de Variables	16

1.8.	Diseño de la investigación	16
1.8.1	Diseño Experimental o no Experimental	16
1.8.2	Población y muestra	18
1.8.3	Técnicas e instrumentos para recolección de datos.	19
1.8.4	Análisis de Datos	19
II.	MARCO TEÓRICO	20
2.1.	Bases teóricas	20
2.2.	Definición conceptual de términos	37
III.	DESARROLLO	41
3.1.	Metodología	41
3.2.	Muestra - Portales Web	46
3.3.	Evaluación de desempeño del gobierno electrónico	47
3.4.	Procedimiento	48
IV.	RESULTADOS	49
4.1.	Análisis de resultados	49
4.2.	Resultados finales indicados por variable	68
V.	DISCUSIONES	72
	CONCLUSIONES	74
	RECOMENDACIONES	76
	BIBLIOGRAFÍA	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Variable única	16
Figura 2:	Diseño no Experimental	17
Figura 3:	Tipos de Gobierno Electrónico	30
Figura 4:	Presencia del Gobierno Electrónico de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	50
Figura 5:	Presencia – Mapa web de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	51
Figura 6:	Presencia – Buscador de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	53
Figura 7:	Presencia – Boletín de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	54
Figura 8:	Presencia – Contactos de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	56
Figura 9:	Información urbana del Gobierno Electrónico de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	58
Figura 10:	Información urbana – Mapas de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	59
Figura 11:	Interacción del Gobierno Electrónico de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	60
Figura 12:	Interacción – Correo electrónico de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	61
Figura 13:	Interacción – Número telefónico de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	62
Figura 14:	Transacción del Gobierno Electrónico de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	64
Figura 15:	Transacción – Trámites online de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	65

Figura 16: E-democracia del Gobierno Electrónico de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	67
Figura 17: Desempeño del Gobierno Electrónico de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Operacionalización de variables	15
Tabla 2:	Etapas del Gobierno electrónico	42
Tabla 3:	Ponderaciones	45
Tabla 4:	Portales web de las Municipalidades	46
Tabla 5:	Variable, indicadores y sub-indicadores a evaluar	47
Tabla 6:	Categorización de los indicadores del Desempeño del Gobierno Electrónico	48
Tabla 7:	Presencia del Gobierno Electrónico de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	50
Tabla 8:	Presencia – Mapa web de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	51
Tabla 9:	Presencia – Buscador de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	52
Tabla 10:	Presencia – Boletín de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	54
Tabla 11:	Presencia – Contactos de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	55
Tabla 12:	Información urbana del Gobierno Electrónico de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	57
Tabla 13:	Información urbana – Mapas de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	58
Tabla 14:	Interacción del Gobierno Electrónico de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	59
Tabla 15:	Interacción – Correo electrónico de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	60
Tabla 16:	Interacción – Número telefónico de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	62

Tabla 17: Transacción del Gobierno Electrónico de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	63
Tabla 18: Transacción – Trámites online de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	65
Tabla 19: E-democracia del Gobierno Electrónico de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	66
Tabla 20: Desempeño del Gobierno Electrónico de las Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014	68
Tabla 21: Resumen de las evaluaciones de las dimensiones del Desarrollo del gobierno electrónico de las Municipalidades Distritales de Tacna	69
Tabla 22: Ranking General de las Municipalidades Distritales de Tacna	70

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo analizar el desempeño del Gobierno Electrónico en los Municipios distritales que conforman la provincia de Tacna.

El diseño de la investigación es descriptivo, con una muestra de diez Municipalidades Distritales a evaluar, las cuales son los 10 distritos de la provincia de Tacna. Se evaluó los portales de las Municipalidades siguiendo la metodología definida por Esteves, basándose en las etapas del Gobierno Electrónico: presencia, información urbana, interacción, transacción y democracia electrónica. Al concluir la evaluación nos permitió definir un indicador global, con el cual clasificamos a las Municipalidades de acuerdo al grado de desempeño; con todo esto podemos indicar si el desempeño del Gobierno Electrónico en la provincia de Tacna es: alto, medio o bajo.

Los resultados obtenidos nos muestran que el desempeño del Gobierno Electrónico en 3 Municipalidades distritales de la provincia de Tacna (MPT, MDCN y MDGA), es de nivel medio y en las otras 7 Municipalidades distritales de la provincia de Tacna (MDPY, MDAL, MDCA, MDI, MDPH, MDPA y MDSA) es de nivel bajo.

INTRODUCCIÓN

En Perú el gobierno electrónico está ayudando a acercar los servicios gubernamentales al ciudadano. Esto se evidencia en el uso que las entidades gubernamentales han hecho de las tecnologías de información y comunicación (TICs): comunicación más fluida e interacción efectiva entre servidores públicos y ciudadanos, pago de impuestos en-línea y taquillas virtuales para la gestión de documentos son sólo algunos rasgos del gobierno electrónico.

Si se piensa en términos de los diferentes niveles de gobierno, central, regional y local, este último representa el área más importante para el desarrollo del gobierno electrónico. Las Municipalidades son uno de los ámbitos gubernamentales que están más cerca del ciudadano: las alcaldías están a la vuelta de la esquina y ahora también se puede acceder fácilmente a estas mediante el uso de un ordenador.

Es por ello que en esta oportunidad se analiza el desempeño del gobierno electrónico de las Municipalidades distritales de la Provincia de Tacna.

A continuación se describe la forma en que se ha estructurado el trabajo: En la primera parte se define el problema de la investigación, seguido del objetivo general y objetivos específicos, se detalla la justificación y las variables.

Seguidamente en la segunda parte se describe el marco teórico la cual, es el soporte de este estudio; a continuación la tercera parte presenta el desarrollo de la metodología planteada en esta investigación; y para finalizar en la cuarta parte se presentan los resultados obtenidos, las conclusiones, recomendaciones y anexos del mismo.

I. PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

1.1.1 Antecedentes del problema

José Esteves en “Análisis del desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal en España” dice: Este estudio se centra en el área de gobierno electrónico a nivel municipal. La investigación realizada ha tenido por objetivo la identificación del nivel de desarrollo de los servicios de gobierno electrónico en el entorno municipal en España. Los resultados muestran que la mayoría de las ciudades españolas no tienen un crecimiento sostenible y por fases en el ámbito de estrategia de Gobierno Electrónico. El estudio resalta la necesidad de una estrategia a largo plazo en la implantación del Gobierno Electrónico Municipal de forma que se cree una arquitectura digital sostenible. www.udesa.edu.ar disponible 10/05/2014.

Los resultados de la investigación sugieren que se debe poner mayor importancia en desarrollar una estrategia para que el Gobierno Electrónico sea eficiente.

José Ramírez, Deslisireth Rincón y María Romero en “Gobierno electrónico: un signo de inclusión digital y poder popular” dicen: Esta revisión teórica intenta plantear las nuevas relaciones que se establecen entre el Estado-ciudadano, a partir del surgimiento del gobierno en línea, producto de la irrupción de las nuevas tecnologías en este contexto. En este sentido, se parte del supuesto que el uso eficiente de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC’s) constituyen mecanismos que permiten minimizar las brechas de gobernabilidad, situación que permite a la larga la inclusión y el poder ciudadano. Para ello, se aplica una metodología descriptiva que aborda diversas posturas en torno a los usos, aplicaciones y soluciones de los gobiernos virtuales como parte de la estrategias de acercamiento entre gobierno y gobernado, así como el ejercicio de la supervisión y control del ciudadano en la gestión pública gubernamental. Se concluye, que el Gobierno Electrónico (GE) es un medio idóneo para maximizar la relación gobernante-gobernado, sólo si se cuenta con una verdadera formación

infotecnológica previamente planificada. www.scielo.org
disponible 10/05/2014.

Este artículo habla de la relación Estado con ciudadano, del uso eficiente de las TICs para acortar la brecha de gobernabilidad.

Maritza Torres, Carmen Vásquez y Amelec Viloría en “Gestión y calidad de la información en el gobierno electrónico” dicen: Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han sido determinantes en la implementación del Gobierno Electrónico, considerándose entre las principales preocupaciones de los entes gubernamentales, subestimando el valor de la información. Dada la importancia del Gobierno Electrónico en la sociedad actual este trabajo tiene como objetivo revisar el rol de la información, su gestión y calidad en la prestación de los servicios públicos bajo esta modalidad. Se realiza una revisión bibliográfica sobre las definiciones, características y opiniones de distintos autores con respecto a la implementación del Gobierno Electrónico. Los resultados de la investigación destacan la importancia de atender la gestión de la información y su calidad, a la par de las TIC, en los procesos inmersos del Gobierno Electrónico, lo cual en conjunto redunda favorablemente en la

calidad del servicio prestado y en la eficiencia y eficacia administrativa de las instituciones públicas. www.scielo.org disponible 10/05/2014.

Menciona la importancia de las TICs para un buen gobierno electrónico y resalta la importancia de la gestión y calidad de la información para lograr mayor eficiencia y eficacia.

Dionnys Peña, Cira Olivar, y Nelly Primera en “Tecnologías de información y comunicación en mecanismos de participación ciudadana en el ámbito local” dicen: Las tecnologías de información y comunicación (TIC), abren nuevas y efectivas posibilidades para estrechar los lazos gobierno-ciudadanos siempre que estas sean empleadas estratégicamente y aprovechadas al máximo, de éste supuesto surge el objetivo de analizar el aprovechamiento de las TIC en mecanismos de participación ciudadana en el ámbito local. Para tal fin se realizó una revisión teórica sobre las opciones tecnológicas que facilitan la interacción, suministran información pública y sean factibles de aplicar en contextos locales, con el propósito de ofrecer lineamientos generales que orienten su incorporación en el funcionamiento de mecanismos de participación implantados en

Venezuela. Los resultados revelan que: las tecnologías aptas para apoyar la participación ciudadana son: unidades de información automatizadas, redes basadas en tecnologías de información y gobierno electrónico las cuales pueden constituirse en circuitos de información municipal, donde la capacitación tecnológica figura como un medio para garantizar un mayor y mejor acceso a las mismas por parte de la gestión local y de los ciudadanos. Se concluye que las TIC serán aprovechadas en mecanismos de participación ciudadana en la medida que se logre el compromiso de los actores sociales involucrados para aplicar los lineamientos y estrategias correspondientes. www.scielo.org disponible 10/05/2014.

Este artículo nos dice que las tecnologías de la información mejoran significativamente la participación ciudadana. Esto se logra al uso estratégico de las TICs.

Javier Bustamante en “Los nuevos derechos humanos: gobierno electrónico e informática comunitaria” dice: Este artículo analiza la relación entre derechos humanos, tecnología y democracia. En particular, la relación entre el uso de Internet, las políticas de inclusión digital y el desarrollo del gobierno electrónico, con

referencias a los casos de Brasil y España. Se identifican factores que suponen un cambio real en la definición de los límites de la democracia y en el concepto de ciudadanía. El movimiento Linux, las comunidades virtuales y la ética de hackers son manifestaciones de una primera generación de usos alternativos de profundo poder transformador. Los conceptos de ciudadanía y de derechos humanos se redefinen en este nuevo entorno a partir de un nuevo conjunto de valores y metáforas, de un nuevo paradigma ético. www.scielo.org disponible 10/05/2014.

Este artículo menciona como nuevo derecho humano la democracia electrónica, también menciona la inclusión digital (nuevo concepto de ciudadanía).

1.1.2 Problemática de la investigación

Actualmente existen tecnologías de la información disponibles para facilitar los procesos internos de los gobiernos municipales, pero en la provincia de Tacna no se tiene mucho conocimiento sobre cuáles son los alcances y limitaciones del gobierno electrónico en cada uno de los niveles. No se tiene noción sobre el desempeño del gobierno electrónico en los municipios de la provincia de Tacna.

A pesar de las oportunidades que brinda el gobierno electrónico, los gobiernos municipales han tenido problemas en la implementación y gerencia de proyectos de TIC. En la mayoría de los casos, los proyectos de gobierno electrónico no cumplen con los tiempos planeados y para desarrollarlos se incurren en costos superiores a los que se habían planificado.

El resultado de esta situación es que los gobiernos, a diferencia del sector privado, por lo general no entienden las limitaciones de la tecnología, por lo que esperan que la tecnología pueda solucionarles todos sus problemas. Falta una base de experiencias para que puedan comparar y medir las expectativas y resultados.

Los gobiernos, frecuentemente buscan no sólo una devolución rápida a su inversión “Return On Investment” (ROI), sino que también buscan la manera de incrementar su eficiencia y competitividad. Los gobiernos esperan poder alcanzar los mismos niveles de competitividad que tiene el sector privado. Resulta que buscan hacer demasiado con la limitada inversión en tecnología.

Generalmente, también carecen de capacidad y experiencia para diseñar, administrar y llevar adelante un programa de cambio de cultura. Normalmente el problema en proyectos de gobierno

electrónico no es por falta de tecnología sino por la escasa preparación y capacitación para el cambio de cultura. Para poder hacerlo exitosamente se necesita planificar y llevar a cabo un plan de gerencia de cambio para la institución.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo es el desempeño del Gobierno Electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo es la presencia del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna?
- b) ¿Cómo es la información urbana del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna?
- c) ¿Cómo es la interacción del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna?
- d) ¿Cómo es la transacción del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna?
- e) ¿Cómo es la e-democracia del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna?

1.3. Justificación

Vivimos en un mundo globalizado, donde la información y la tecnología son de mucha importancia para el progreso de la sociedad.

Es por eso que este trabajo es de importancia porque va a permitir analizar cómo se encuentra el gobierno electrónico de los municipios de la provincia de Tacna, la manipulación de recursos tecnológicos a favor de la población e instituciones privadas/públicas para realizar procesos internos.

La investigación permitirá tener conocimiento de cómo va desarrollándose el gobierno electrónico, conocer los alcances y limitaciones que tienen los gobiernos municipales.

Esto facilitará la apreciación de cómo va adaptándose los gobiernos locales a los cambios que se dan en el mundo gracias a las tecnologías de la información.

En la actualidad es muy importante que los gobiernos municipales se adapten a los cambios que se van dando a favor de mejorar los procesos internos de gobierno.

Finalmente esta investigación también es a decisión propia, con mucho interés en contribuir en la sociedad a la que pertenezco.

1.4. Alcances y limitaciones

Alcances

El alcance del presente estudio es analizar el desempeño del gobierno electrónico en los municipios de la provincia de Tacna.

La investigación abarca únicamente a los municipios distritales de la provincia de Tacna, se espera encontrar todos los portales web activos, ya que por el descuido y despreocupación algunas municipalidades no suelen estar al pendiente de ellas.

Se pretende determinar cómo va el desarrollo del gobierno electrónico en nuestra localidad de Tacna, tomando como población a las municipalidades pertenecientes a la provincia de Tacna.

Limitaciones

Como una de las limitaciones es la inexistencia de trabajos de Investigación similares a nivel local, regional y nacional. Lo cual fue superado utilizando trabajos de nivel Internacional.

Temporal, la limitación de tiempo que disponemos para terminar el estudio, antes de que termine la gestión municipal 2014, debido a cambios que se realizan luego del ingreso de nuevas autoridades.

1.5. Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Analizar el desempeño del Gobierno Electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna.

1.5.2 Objetivos específicos

- a) Evaluar la presencia del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna.
- b) Examinar la información urbana del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna.
- c) Evaluar la interacción del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna.
- d) Examinar la transacción del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna.
- e) Evaluar la e-democracia del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna.

1.6. Hipótesis

Según Hernández (2006): “los estudios cualitativos, por lo regular, no formulan hipótesis antes de recolectar datos (aunque no siempre es el caso)”.

“[...] las hipótesis son uno de los resultados del estudio. Las hipótesis se modifican sobre la base de los razonamientos del investigador y, desde luego, no se prueban estadísticamente...” (Hernández, 2006, p.533).

Tomando en cuenta la cita anterior y que esta investigación es cualitativa, se justifica que en el presente estudio no se formula hipótesis ya que por medio de la observación y datos analizados podemos llegar a los objetivos definidos.

1.7. Variables

1.7.1 Identificación de Variables

El estudio es descriptivo situacional por ello la variable es la siguiente:

- Desempeño del Gobierno Electrónico

1.7.2 Definición de Variables

- Desempeño del Gobierno Electrónico: Es la forma en la que los gobiernos realizan su trabajo, el cual es evaluada por su rendimiento, productividad y gestión de tiempo.
 - **Indicadores:** Presencia, Información urbana, Interacción, Transacción y Democracia electrónica.

1.7.3 Operacionalización de Variables

Tabla 1. Operacionalización de variables.

Variable	Indicadores	Definición conceptual
Desempeño del Gobierno Electrónico	• Presencia	Información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación con los ciudadanos.
	• Información urbana	Información sobre las calles, estructuras, tránsito, GIS.
	• Interacción	Procesos gubernamentales para los ciudadanos, empresas y propio gobierno.
	• Transacción	Permite completar trámites y el pago de tasas e impuestos mediante la implementación del medio de pago virtual.
	• Democracia electrónica	Servicio de participación ciudadana como foros de conversación sobre temas municipales o páginas adaptadas a discapacitados.

Fuente: Propia.

1.7.4 Clasificación de Variables

La variable a utilizar es variable única o situacional (Q).

Variable: Desempeño del Gobierno Electrónico.

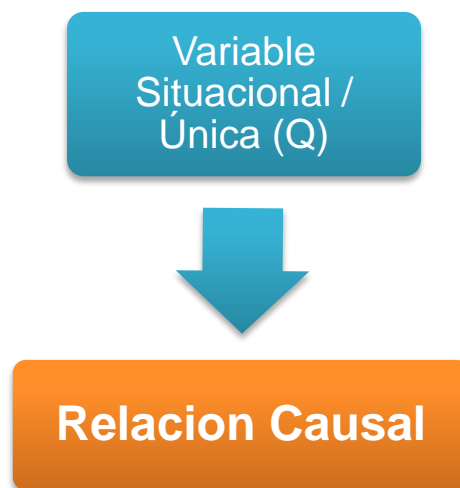


Figura 1. Variable única.

Fuente: Propia.

1.8. Diseño de la investigación

1.8.1 Diseño Experimental o no Experimental

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se

dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Hernández, 2006).

Desde el punto de vista científico, describir es medir. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así -y valga la redundancia- describir lo que se investiga. (Hernández, 2006).

Por las dos citas anteriores establecemos para esta investigación el siguiente diseño:

- **Diseño no Experimental. Descriptiva.**

El diseño no experimental descriptivo tiene la siguiente forma:



Figura 2. Diseño no Experimental - Descriptiva.

Fuente: Propia.

Dónde:

M: representa la muestra tomada de las municipalidades.

O: representa la información que recogemos de la muestra.

1.8.2 Población y muestra

Población:

Según Hernández (2006) “La población es el conjunto general o universo de todas las personas que intervienen en la realización de la investigación”.

La población de estudio en este trabajo está conformada por las 10 Municipalidades distritales de la provincia de Tacna:

- Municipalidad Provincial de Tacna
- Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva
- Municipalidad Distrital Alto de la Alianza
- Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa
- Municipalidad Distrital de Pocollay
- Municipalidad Distrital de Calana
- Municipalidad Distrital de Inclán
- Municipalidad Distrital de Pachía
- Municipalidad Distrital de Palca
- Municipalidad Distrital de Sama

Muestra:

“[...] cuando una población es menor de cincuenta (50) individuos la población es igual a la muestra...” (Hernández, 1998, p.7).

Por lo tanto definimos que la muestra es igual a la población de 10 Municipalidades.

1.8.3 Técnicas e instrumentos para recolección de datos.

a) Técnica: Observación.

b) Instrumento: Ficha de Observación, se basó en el esquema de Esteves (2005) “Análisis del desarrollo del gobierno electrónico Municipal en España”.

1.8.4 Análisis de Datos

Para el análisis de datos se utilizara Microsoft Excel 2010 para los gráficos tipo barra, circulares, líneas, porcentuales, etc.

Se utilizara la apreciación crítica para interpretar la información obtenida y los gráficos estadísticos generados. Para facilitar la posterior elaboración de formulación de conclusiones.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas

GOBIERNO ELECTRÓNICO

a. Definiciones de Gobierno Electrónico

Se han dado muchas definiciones de Gobierno Electrónico, sin embargo todas se orientan a explicar lo mismo.

Según la **Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI)**, el Gobierno Electrónico es el uso de las TICs por parte del Estado, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

En 1998 la OCDE definió: Gobierno Electrónico como “la aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las Administraciones Públicas”.

OCDE.- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico.

Gobierno Electrónico se refiere a la adopción de las TIC por las Administraciones Públicas, como diferentes vías a través de las que se conectan e interactúan con otras organizaciones y personas, especialmente mediante sus páginas web, pero también a través del correo electrónico y otras herramientas como el teléfono móvil, los PDA, la vídeo conferencia, intranets, extranets, el cable, las ondas de radio, o el satélite. (Criado y Ramilo, 2001).

Según el Banco Mundial, el E-Gobierno se refiere al uso por las agencias del gobierno de las tecnologías de información (tales como redes WAN, el Internet, y computadoras móviles) que tienen la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas, y con el propio gobierno.

Estas tecnologías pueden servir a una variedad de diversos fines: mejor entrega de los servicios de gobierno a los ciudadanos, mejor interacción con las empresas e industrias, empoderamiento del ciudadano en el acceso a la información, o de una gerencia más eficiente del gobierno. Las ventajas resultantes pueden ser menor

corrupción, transparencia creciente, mayor conveniencia, crecimiento del crédito, y/o reducciones de costes”.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) define al E-Gobierno como “la utilización de Internet y el World Wide Web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos”.

Según el *Pacific Council on International Policy*, el Gobierno Electrónico es el uso de TIC para promover un gobierno más eficiente y más eficaz, para facilitar los servicios del gobierno y hacerlos más accesibles, para permitir un mayor acceso público a la información, y para hacer al gobierno más responsable ante los ciudadanos.

El Gobierno Electrónico implica la entrega de servicios vía Internet, el teléfono, los centros comunitarios (autoservicio o facilitado por otros), los dispositivos inalámbricos u otros sistemas de comunicaciones.

El objetivo 5 del **Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú** nos dice, el Gobierno Electrónico consiste, pues, en todas aquellas iniciativas que implican el uso de

las TIC en la gestión interorganizacional del Estado e incluye la definición, coordinación, implementación y desarrollo de las Políticas Públicas. El Gobierno Electrónico no acorta el camino hacia el desarrollo económico, a los ahorros del presupuesto o al gobierno honesto, eficiente. El Gobierno Electrónico no es el acontecimiento que inmediatamente y por siempre alterará el universo del gobierno. El gobierno electrónico es un proceso o evolución y una lucha constante por los costos y los riesgos financieros y políticos.

b. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI)

La Presidencia del Consejo de Ministros del Perú (PCM) en el **Decreto Supremo N° 081-2013-PCM** define a la ONGEI como: “la encargada de dirigir como ente rector, el Sistema Nacional de Informática, y de implementar la Política Nacional de Gobierno Electrónico e Informática”.

La ONGEI, es el Órgano Técnico Especializado que depende directamente del Despacho de la Presidencia del Consejo de Ministros. Como ente Rector del Sistema Nacional de Informática, se encarga de liderar los proyectos, la normatividad, y las diversas

actividades que en materia de Gobierno Electrónico realiza el Estado. Entre sus actividades permanentes se encuentran las vinculadas a la normatividad informática, la seguridad de la información, el desarrollo de proyectos emblemáticos en Tecnologías de la Información y la Comunicación, brindar asesoría técnica e informática a las entidades públicas, así como, ofrecer capacitación y difusión en temas de Gobierno Electrónico y la modernización y descentralización del Estado. (ONGEI, 2013).

c. Barreras para el desarrollo del gobierno electrónico

Plantear, dentro de las Administración Pública, proyectos de Gobierno Electrónico que van más allá de información sobre la organización, es encontrar barreras y resistencias para realizarlos, estas barreras pueden ser de distintos tipos, sociales, corporativas, normativas, procedimentales, interorganizativas, infraestructura, recursos, dado que el desarrollo de proyectos de Gobierno Electrónico es ante todo una cuestión política, de voluntades, prioridades de actuación y capacidad de liderazgo, más que una cuestión meramente tecnológica. (ONGEI, 2006).

d. Barreras Sociales

Según la ONGEI las barreras sociales son:

- No existe suficiente extensión ni penetración de las TIC, y en particular, de Internet.
- La carencia de los servicios públicos y/o de medios de comunicación en grandes sectores de la sociedad peruana.
- Cultura incipiente del uso de Internet, más allá de un elemento de información y publicidad.
- Desconfianza en los medios de intercambio electrónicos. Seguridad para los proyectos de Gobierno Electrónico.
- Desconocimiento de la existencia de iniciativas de Gobierno Electrónico.
- Idiosincrasia del ciudadano.
- Son adicionales a las limitantes que se dan por los altos niveles de pobreza del que están afectados gran parte de la población.

e. Barreras en las instituciones

Según la ONGEI las barreras en las instituciones son:

- Las organizaciones operan sus servicios bajo un concepto individual sin preocuparse por interactuar con los diversos agentes establecidos en la sociedad.
- No se ha tenido en cuenta en la integración de sistemas ni en el desarrollo de sistemas corporativos de información y tramitación.
- Ausencia de un liderazgo institucional: Se confunden proyectos corporativos con injerencias en asuntos propios.
- No existe orientación al ciudadano.
- Se piensa que los ciudadanos conocen las estructuras institucionales y se pone la información según las estructuras.
- Egoísmo institucional en la compartición de recursos tecnológicos, en especial el ancho de banda y sistemas de información que pueden ser útiles para otras entidades.
- Ubicación de las oficinas de informática en la estructura de la institución e importancia en las decisiones de la institución.

f. Barreras normativas

Según la ONGEI las barreras normativas son:

- Reciente desarrollo normativo de cuestiones relacionadas con la seguridad electrónica, firma digital, protección de datos.

- Las asesorías jurídicas y funcionarios, por su formación y menor experiencia en tecnologías, no confían de los nuevos sistemas.
- Las oficinas que auditan las actividades institucionales y en particular las de informática, lo hacen sin tener en cuenta el desarrollo tecnológico y hacen referencia a esquemas centralizados de centros de cómputo.
- Se trata de imponer a los procedimientos electrónicos mayores requisitos que los utilizados en los procedimientos tradicionales.
- El marco tecnológico avanza más rápido que el marco normativo.
- La normatividad que se genera debe derogar las anteriores que se refieren al asunto al asunto principal para dar mayor fluidez en su cumplimiento por las instituciones y seguimiento por los órganos de control.

g. Barreras en los procedimientos administrativos

Según la ONGEI las barreras en los procedimientos administrativos son:

- En general los procedimientos están diseñados en función de las necesidades de los órganos de gestión. No hay orientación al ciudadano.

- Se pide a los ciudadanos: documentación que la institución ya tiene; que ha generado ella misma o que va a generar.
- En general los procedimientos no están sujetos a un rediseño continuo que tenga como objetivo el aprovechamiento de las TIC al servicio de gestores y ciudadanos.
- Se ignora la existencia de macro procesos interinstitucionales, los textos únicos de procesos administrativos (TUPA), responden sólo a procedimientos de una institución.

h. Barreras para la integración de distintas instituciones públicas

Según la ONGEI las barreras para la integración de distintas instituciones públicas son:

- La colaboración y coordinación interna es difícil, más aún es la colaboración y coordinación entre instituciones.
- La integración entre instituciones públicas es requisito para hacer posible la tramitación electrónica de muchos expedientes administrativos.
- La identificación o identificador único de las personas, es una gran barrera para que las instituciones públicas puedan integrarse y compartir sus bases de datos.

i. Factores críticos de éxito

Según la ONGEI los factores críticos de éxito son:

- El liderazgo político.
- Los recursos.
- Gobierno Electrónico enmarcado dentro de políticas públicas.
- Sector de telecomunicaciones competitivo.
- Proyectos emblemáticos, alto impacto y corto plazo.
- Alianzas con el Sector Privado, entidades internacionales y sector académico.
- Sensibilización de autoridades.

j. Oportunidades que ofrece el Gobierno Electrónico

Según la ONGEI las oportunidades que ofrece el gobierno electrónico son:

- Hacer más productivo el gasto público.
- Facilitar el acceso del ciudadano a los servicios públicos.
- Aumentar la competitividad.
- Mejorar la eficiencia y la transparencia de la gestión.
- Combatir la corrupción.

- Crear vínculos hacia el proceso de democratización y participación ciudadana.
- Fortalecer la interacción y la responsabilidad entre los ciudadanos y sus representantes públicos.
- Generar confianza.

k. Tipos de Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico, dentro de sus objetivos principales, busca mejorar las formas de relacionarse con:

Los ciudadanos y/o sus asociaciones. El sector privado, El estado, sus empleados y/u otros agentes gubernamentales y estatales.

Backus (2001) expresa que el Gobierno Electrónico puede ser visto a través de cuatro tipos de relaciones:

- Gobierno a Ciudadano (G2C) | *Government to Citizen*
- Gobierno a Empresa (G2B) | *Government to Business*
- Gobierno a Empleado (G2E) | *Government to Employee*
- Gobierno a Gobierno (G2G) | *Government to Government*

Ejemplos:

G2C, Los portales institucionales que proveen información, formatos sobre trámites.

G2B, Los portales referidos a las compras estatales, en el Perú el portal del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE).

G2E, al interior de las INTRANET, se consideran sistemas dirigidos especialmente a satisfacer necesidades de información y servicios para los empleados.

G2G, En el Perú se pueden identificar todas las iniciativas y acciones de Gobierno Electrónico destinadas a generar y facilitar las relaciones intragubernamentales e intergubernamentales. Por ejemplo, el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).



Figura 3. Tipos de Gobierno Electrónico.

Fuente: ONGEI.

1. Fases del Gobierno Electrónico

Según la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informático (ONGEI) en el libro **Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú (2013)**, “el desarrollo del Gobierno Electrónico es un proceso evolutivo, que comprende al menos cuatro fases: Presencia, Interacción, Transacción y Transformación”.

Presencia

Esta fase comprende la disponibilidad en línea de información básica sobre cada una de las alcaldías evaluadas. Como señalan Baum y Di Maio (2000), el objetivo primario del sitio en Internet de una agencia gubernamental es ubicar físicas y virtuales, horas de atención y documentos oficiales de relevancia para el público. El indicador de presencia de cada Municipalidad depende de los resultados obtenidos para cada una de las variables que lo componen, tales como: a) presencia de una identificación específica de la alcaldía (logo) en la página web correspondiente; b) existencia de un mapa del sitio; c) existencia de buscador; d) disponibilidad de un boletín municipal; y e) existencia de contactos.

Interacción

Esta etapa comprende la posibilidad de realizar comunicaciones sencillas entre la oficina gubernamental y los ciudadanos. En particular, se evalúa la disponibilidad de números telefónicos y de direcciones de correo electrónico que permitan la comunicación agencia-ciudadano.

Esta etapa comprende los atributos o herramientas tecnológicas que permiten la comunicación bidireccional entre los ciudadanos y la agencia municipal, de manera de que los primeros puedan obtener información, elevar reclamos o quejas y, en general, comunicarse con los oficiales municipales responsables del servicio al ciudadano.

Transacción

Esta fase define la posibilidad de interacción electrónica bidireccional entre la oficina municipal y los ciudadanos.

Como señalan Baum y Di Maio (2000), “el foco de esta etapa es la disponibilidad de aplicaciones para el acceso del público a los servicios en-línea de la alcaldía respectiva, así como el uso de la Web como complemento de los canales físicos o presenciales de comunicación”.

En particular, se evalúa la posibilidad de realizar pagos de servicios o impuestos municipales en-línea, seguimiento a trámites, descargas de formatos oficiales cuya obtención usualmente requiere visitar directamente la alcaldía, así como la existencia de conexiones a otros sitios de interés para el público.

Transformación (Democracia electrónica)

Esta etapa incluye la sofisticación de la relación entre la oficina municipal y los ciudadanos para ofrecer servicios de participación democrática, tales como encuestas, referendo municipales, elección de jueces de paz, solicitud de actuación de la justicia de paz, entre otros mecanismos de participación democrática.

Como apunta Backus (2001), “el objetivo o meta última de la cadena de sofisticación de los servicios de gobierno electrónico es ofrecer al ciudadano un único punto (ventanilla única) de contacto para acceder a todos los servicios de la oficina gubernamental, lo que redundará en mayor transparencia de la gestión pública”.

Información urbana

En esta etapa se ubica la información disponible sobre mapas locales, guías del municipio e información sobre el transporte y el tráfico en línea. Esta categoría comprende el uso de herramientas tecnológicas como aquellas que permiten observar fotos y videos del tráfico en sitios clave, en tiempo real.

Internet y world wide web (www)

Desde un plano meramente conceptual, "Internet no es más que una red de redes de ordenadores capaces de comunicarse entre ellos a través de un lenguaje común, llamado TCP/IP" (Castells, 2001).

Desde un plano técnico, "Internet opera dividiendo la información en pequeñas partes autónomas e independientes, llamadas paquetes, y transmitiendo esos paquetes desde el origen al destino a través de diferentes caminos disponibles" (Abbate, 2000).

La World Wide Web se basa en hipertextos, es decir, páginas en las que se pueden insertar hipervínculos. Estos conducen al usuario de una página web a otra o a otro punto de esa web.

Existen sistemas de escritura para las páginas llamados "Lenguaje de marcado". El más utilizado es el HTML o "Hyper Text Markup Lenguaje" (Lenguaje de marcas de hipertexto). Con esta escritura se dan las órdenes para que la información se presente de uno u otro modo en las páginas web. Las marcas ("tags" o etiquetas) permiten dar formato al texto y combinarlo con otros elementos multimedia. Esta página es un hipertexto HTML.

2.2. Definición conceptual de términos

- **Gobierno Electrónico**, consiste en el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en los procesos internos de gobierno, así como en la entrega de los productos y servicios del Estado tanto a los ciudadanos como a la industria.
- **Presencia**, uso de internet para publicar información.
- **Información Urbana**, información referente a las calles y vías de tránsito.
- **Interacción**, comunicación bidireccional (G2C, G2B).
- **Transacción**, trámites en línea (pagos vía electrónica).
- **E-Democracia**, manifestación democrática a través del uso de las TICs.
- **World Wide Web** o Red informática mundial¹ comúnmente conocida como la web, es un sistema de distribución de documentos de hipertexto o hipermedios interconectados y accesibles vía Internet. Con un navegador web, un usuario visualiza sitios web compuestos de páginas web que pueden contener texto, imágenes, vídeos u otros contenidos multimedia, y navega a través de esas páginas usando hiperenlaces.

- **Las TICs (Tecnologías de la información y de la comunicación)**, son aquellas tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, administrar, proteger y recuperar esa información.
- **Mapa web**, es una lista de las páginas de un sitio web accesibles por parte de los buscadores y los usuarios.
- **Buscador**, es una página web en la que se ofrece consultar una base de datos en la cual se encuentran la toda la información del portal web.
- **Boletín**, es una publicación periódica de carácter oficial de las instituciones de gobierno.
- **Contactos**, es una colección de nombres de la pantalla en una mensajería instantánea o el correo electrónico del programa o juego en línea o, más habitualmente, en el teléfono móvil.
- **Logo**, es un símbolo formado por imágenes o letras que sirve para identificar una empresa, marca, institución o sociedad y las cosas que tienen relación con ellas.
- **Mapas**, es una representación gráfica y métrica de una porción de territorio generalmente sobre una superficie bidimensional.

- **Información de Transporte**, las rutas y avenidas de circulación principales.
- **Correo electrónico**, es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónica.
- **Número telefónico**, es una publicación en la cual se encuentran insertos los nombre de todos los usuarios de ese servicio.
- **Pagos por red**, es un sistema de pago que facilita la aceptación de pagos electrónicos para las transacciones en línea a través de internet.
- **Carpeta ciudadana**, proporciona un entorno desde el que el ciudadano podrá consultar de forma privada y segura sus datos de padrón, domicilio fiscal, objetos fiscales, tributos, multas, registro de documentos y quejas y/o sugerencias presentadas a la Municipalidad.
- **Certificado digital**, es un documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad.

- **Seguimiento**, es la observación de un proceso, desde que inicia va pasando etapas.
- **Trámites online**, es un trámite, tanto en el sector público como privado, que se realiza a través de medios electrónicos, pudiendo obtener apropiado registro de lo realizado.
- **Web móvil**, es una Web accesible desde cualquier lugar a través de un Smartphone.
- **Participación ciudadana**, es el conjunto de acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al ejercicio de la política.
- **e-Valor**, es el indicador de desempeño que de acuerdo a Esteves (2005) servirá para clasificar a las municipalidades evaluadas de acuerdo a su grado de desempeño electrónico.

III. DESARROLLO

3.1. Metodología

Para evaluar el desempeño del gobierno electrónico en las municipalidades distritales de la provincia de Tacna es necesario definir una base metodológica que permita medir el progreso de las iniciativas de gobierno electrónico en un ámbito delimitado. Entre los primeros pasos en esta dirección se encuentra que Baum y Di Maio (2000) han definido un esquema analítico orientado a la medición del desarrollo o desempeño del gobierno electrónico.

Estos autores identifican cuatro fases del desarrollo de las iniciativas asociadas al uso de las TICs por parte de las agencias gubernamentales, las cuales son ordenadas desde la fase de presencia en-línea hasta la fase de transformación o democracia electrónica, fase superior o desiderátum que implica el alcance de un nivel de provisión en-línea de servicios gubernamentales que podría significar un punto máximo de la transparencia y rendición de cuentas del gobierno frente a los ciudadanos.

Esteves (2005) realiza una pequeña modificación al esquema presentado por Baum y Di Maio (2000) orientada a ajustar la clasificación de éstos autores al caso de evaluar a los gobiernos municipales. La siguiente tabla presenta las etapas del gobierno electrónico municipal, de acuerdo a la sistematización realizada por Esteves (2005).

Tabla 2. Etapas del Gobierno electrónico.

ETAPAS	
GOBIERNO ELECTRÓNICO	PRESENCIA
	INFORMACIÓN URBANA
	INTERACCIÓN
	TRANSACCIÓN
	E-DEMOCRACIA

Fuente: Esteves (2005).

Como se observa, bajo este esquema el proceso de desarrollo del gobierno electrónico comienza en la etapa presencial y termina en la etapa de transformación o democracia electrónica.

A continuación se definen las características y atributos contenidos por cada una de las etapas de desarrollo del gobierno electrónico municipal presentadas en la **Tabla 02**, en los términos en que son definidas para la presente investigación:

Presencia: En esta fase los servicios tienen la capacidad de proveer información sobre su acción al ciudadano, es decir, existe información en línea y la incorporación de esquemas de búsqueda básicas; permite, por ejemplo, la descarga de archivos y formularios

Información urbana: Proveer información sobre el callejero y los transportes urbanos. Esta información exige, en muchos casos, herramientas tecnológicas avanzadas como el GIS (Sistema de información geográfico), y la posibilidad de búsquedas rápidas.

Interacción: Considera comunicaciones simples entre el servicio y el ciudadano, el contacto se realiza por teléfono o correo electrónico.

Transacción: Incluye una interacción electrónica bidireccional entre el ciudadano y el servicio, en forma alternativa a la atención presencial en las dependencias del órgano. Incluye autenticación, procesamiento de formularios, etc.

E-democracia: Incluye servicios de participación ciudadana como foros de conversación sobre cuestiones municipales, o páginas adaptadas a discapacitados.

Estas cinco fases serán evaluadas con más detalle para definir un **indicador del desempeño electrónico (e-Valor)** del gobierno electrónico

en las municipalidades de Tacna. Para cada etapa se define una serie de variables cualitativas que dan cuenta de la existencia de los atributos relevantes del servicio gubernamental en-línea. Esto, a su vez, permitirá definir un indicador global, o e-Valor, que de acuerdo a la terminología usada por Esteves (2005) servirá para clasificar a las alcaldías evaluadas de acuerdo a su grado de desarrollo. Siguiendo la metodología usada por este autor, se ha definido el indicador global usando una ponderación creciente para cada etapa subsiguiente. Esta ponderación creciente debe dar cuenta de que cada etapa representa un incremento en las capacidades de la unidad gubernamental evaluada para proveer servicios y oportunidades de participación a través de las tecnologías de información y comunicación.

Esta metodología entonces implica que el puntaje obtenido en la etapa “presencial” tiene un peso menor en el indicador final, el peso de “información urbana” es mayor al de “presencia” y así las siguientes etapas tienen mayor valor a las etapas anteriores a ellas. Este crecimiento en el ponderador, a medida que se avanza en las etapas de desarrollo del gobierno electrónico definidas en la tabla 02, permite recoger el aumento en la importancia relativa derivado de que una agencia desarrolle etapas subsiguientes en su oferta de gobierno electrónico.

Este criterio de ponderación supone que para el ciudadano un portal es más valioso en tanto esté más cerca de ofrecer atributos transaccionales y transformacionales.

Este criterio de ponderación es central en la configuración de este índice de desarrollo del gobierno electrónico y es lo que explica que el peso cuantitativo asignado a las etapas superiores, en la estimación del e-Valor, sea mayor al correspondiente a las etapas iniciales. La ponderación asignada es mostrada en la siguiente **tabla**.

Tabla 3. Ponderaciones.

Etapas de desarrollo	Ponderación
Oferta Presencial	0,25
Oferta de Información Urbana	0,50
Oferta de Interacción	0,75
Oferta Transaccional	1,00
Oferta Transformacional (e-democracia)	1,25

Fuente: Esteves (2005).

El cálculo del e-Valor se hizo de la siguiente forma. A cada fase se le ha atribuido una ponderación **tabla** anterior. Para cada ciudad se ha calculado el porcentaje de servicios ofrecido en cada fase y multiplicado por la ponderación de la fase (Ejemplo: MDT e-Valor = $4*0,25+1*0,5+3*0,75+1*1+0*1,25=4,75$)

3.2. Muestra - Portales Web

Como se ha mencionado anteriormente que se ha considerado los diez portales web de las municipalidades distritales de Tacna, estas se muestran en la tabla siguiente:

Tabla 4. Portales web de las municipalidades.

N°	MUNICIPALIDADES	SIGLAS	URL DE PORTAL WEB
1	Municipalidad Provincial de TACNA	MPT	www.munitacna.gob.pe
2	Municipalidad Distrital de CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA	MDGA	www.munialbarracin.gob.pe/
3	Municipalidad Distrital de CIUDAD NUEVA	MDCN	www.municipidadnueva.gob.pe/
4	Municipalidad Distrital de POCOLLAY	MDPY	www.munidepocollay.gob.pe
5	Municipalidad Distrital de ALTO DE LA ALIANZA	MDAL	www.munialtoalianza.gob.pe
6	Municipalidad Distrital de CALANA	MDCA	www.municipalana.gob.pe
7	Municipalidad Distrital de INCLAN	MDI	www.muniinclan.gob.pe/
8	Municipalidad Distrital de PACHIA	MDPH	www.munidepachia.gob.pe
9	Municipalidad Distrital de PALCA	MDPA	www.municipalidadpalca.gob.pe
10	Municipalidad Distrital de SAMA	MDSA	www.municipalidadesama.gob.pe

Fuente: Propia.

3.3. Evaluación de desempeño del gobierno electrónico

Tabla 5. Variable, indicadores y sub-indicadores a evaluar.

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES
Desempeño del Gobierno Electrónico	Presencia	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa web • Buscador • Boletín • Contactos • Logo
		<ul style="list-style-type: none"> • Mapas
	Información Urbana	<ul style="list-style-type: none"> • Información de Transporte
	Interacción	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Número telefónico • Pagos por red
		<ul style="list-style-type: none"> • Carpeta ciudadana • Certificado digital
	Transacción	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento • Trámites online • Móvil
E-democracia	<ul style="list-style-type: none"> • Participación ciudadana 	

Fuente: Esteves (2005).

3.4. Procedimiento

Tabla 6. Categorización de los indicadores del Desempeño del Gobierno Electrónico.

INDICADORES	BAJO	MEDIO	ALTO
	(N° de Dimensiones)		
PRESENCIA (5)	0-1	2-3	4-5
INFORMACIÓN URBANA (2)	0	1	2
INTERACCIÓN (3)	0-1	2	3
TRANSACCIÓN (5)	0-1	2-3	4-5
E-DEMOCRACIA (1)	0		1

Fuente: Propia.

Se indica la cantidad de dimensiones que deben poseer las Municipalidades para obtener nivel de calificación.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

A continuación se exponen los resultados de la evaluación del desempeño del gobierno electrónico, determinado de acuerdo al esquema establecido por Esteves. Para agilidad de lectura y exposición de las tablas resultantes se usará las siguientes abreviaturas:

- MPT: Municipalidad Provincial de Tacna.
- MDGA: Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.
- MDCN: Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva.
- MDPY: Municipalidad Distrital de Pocollay.
- MDAL: Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza.
- MDCA: Municipalidad Distrital de Calana.
- MDI: Municipalidad Distrital de Inclán.
- MDPH: Municipalidad Distrital de Pachía.
- MDPA: Municipalidad Distrital de Palca.
- MDSA: Municipalidad Distrital de Sama.

Variable Única: Desempeño del gobierno electrónico de las Municipalidad Distritales de la Provincia de Tacna.

PRESENCIA: La información básica respecto a las municipalidades debe existir de modo que un ciudadano pueda acceder a ella con facilidad mediante el uso de las tecnologías de la información.

Tabla 7. Presencia del Gobierno Electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

DESEMPEÑO DE PRESENCIA	MUNICIPALIDADES	
	N°	%
Bajo	2	20,00
Medio	3	30,00
Alto	5	50,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Propia.

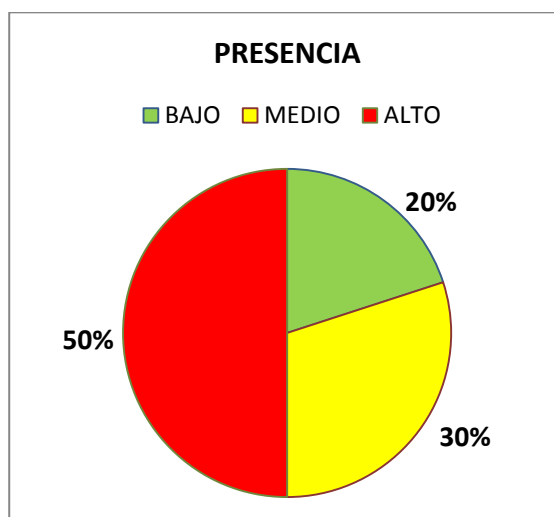


Figura 4. Presencia del Gobierno Electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

Fuente: Datos de la Tabla 07. Propia.

Dimensión 1: Mapa Web

- Toda la información brindada por las municipalidades están en páginas en su respectivo portal web; estas páginas a la vez están organizadas de forma jerárquica en una lista, para que sea accesible por parte de los ciudadanos y de los buscadores.

Tabla 8. Presencia – Mapa web de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

DESEMPEÑO DE PRESENCIA: MAPA WEB	MUNICIPALIDADES	
	N°	%
Bajo	9	90,00
Alto	1	10,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Propia.

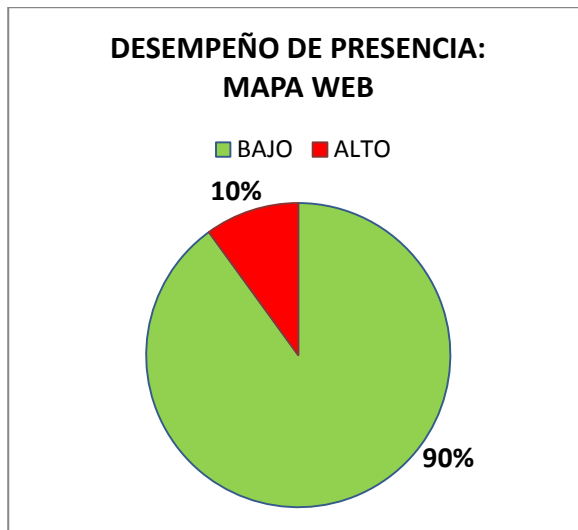


Figura 5. Presencia – Mapa web de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

Fuente: Datos de la Tabla 08. Propia.

Interpretación de la Tabla 08:

De la lectura de los datos procesados, se determina que existen solamente 1 municipalidad con nivel alto (MDGA) y 9 con nivel bajo (MPT, MDCN, MDPY, MDAL, MDCA, MDI, MDPH, MDPA y MDSA) en lo que respecta a Mapa web. Con respecto a esta dimensión se observó que solamente la MDGA posee mapa web, las demás municipalidades no cuentan con esta dimensión.

Dimensión 2: Buscador

- Permite hacer consultas a una base de datos la cual contiene la información referente a la municipalidad.

Tabla 9. Presencia – Buscador de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

DESEMPEÑO DE PRESENCIA: BUSCADOR	MUNICIPALIDADES	
	Nº	%
Bajo	5	50,00
Alto	5	50,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Propia.

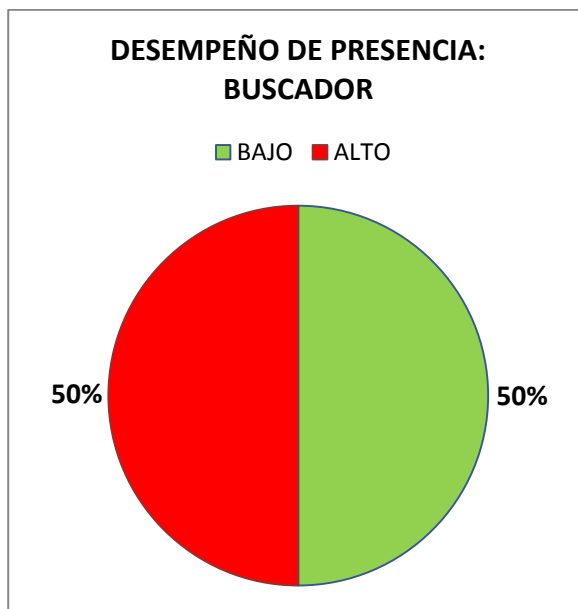


Figura 6. Presencia – Buscador de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

Fuente: Datos de la Tabla 09. Propia.

Interpretación de la Tabla 09:

La evaluación sobre la dimensión Buscador, nos da como resultado lo siguiente; se determina que existen 5 municipalidades con nivel alto (MPT, MDGA, MDCN, MDPY y DMCA) y 5 con nivel bajo (MDAL, MDI, MDPH, MDPA y MDSA) en lo que respecta a Buscador. Las 5 municipalidades que cuentan con nivel alto en esta dimensión, hacen uso del buscador Google.

Dimensión 3: Boletín

- Información sobre las actividades que se hicieron y se harán, ya sean reuniones, convocatorias, festividades y otras actividades.

Tabla 10. Presencia – Boletín de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

DESEMPEÑO DE PRESENCIA: BOLETÍN	MUNICIPALIDADES	
	N°	%
Bajo	2	20,00
Alto	8	80,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Propia.

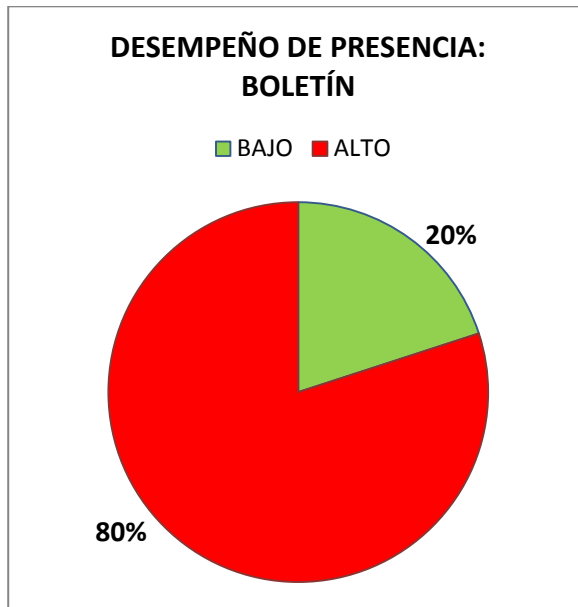


Figura 7. Presencia – Boletín de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

Fuente: Datos de la Tabla 10. Propia.

Interpretación de la Tabla 10:

De los resultados de la tabla anterior, sobre la dimensión Boletín, se determina que existen 8 municipalidades con nivel alto (MPT, MDGA, MDCN, MDPY, DMCA, MDAL, MDI y MDPA) y 2 con nivel bajo (MDPH y MDSA) en lo que respecta a Boletín. Las 2 municipalidades que cuentan con nivel bajo no poseen esta dimensión debido a que al momento de evaluación sus portales web estaban inactivos.

Dimensión 4: Contactos

- Algún medio de contacto que pueda hacer uso el ciudadano, ya sea teléfono o correo electrónico.

Tabla 11. Presencia – Contactos de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

DESEMPEÑO DE PRESENCIA: CONTACTOS	MUNICIPALIDADES	
	N°	%
Bajo	3	30,00
Alto	7	70,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Propia.

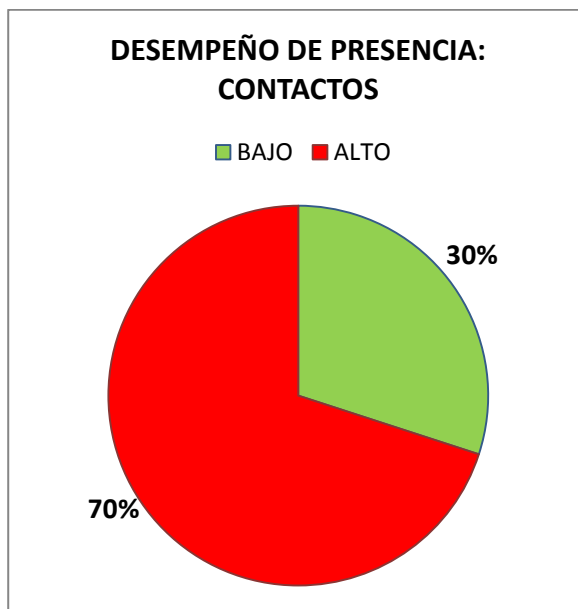


Figura 8. Presencia – Contactos de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

Fuente: Datos de la Tabla 11. Propia.

Interpretación de la Tabla 11:

De información obtenida luego de la evaluación de la dimensión contactos, se determina que existen 7 municipalidades con nivel alto (MPT, MDGA, MDCN, MDPY, DMCA, MDAL y MDI) y 3 con nivel bajo (MDPH, MDPA y MDSA) en lo que respecta a Contactos. MDPH y MDSA no poseen esta dimensión debido a que al momento de evaluación sus portales web estaban inactivos. Pero MDPA no posee ningún tipo de información de contacto en su portal web.

Dimensión 5: Logo

- Representación gráfica que identifica a la municipalidad, ya sea un escudo, un icono o alguna otra ilustración.

Todas las municipalidades que al momento de ser evaluadas tenían sus portales web activos, tenían su respectivo logo de identificación en el encabezado de su web. Mientras que MDPH y MDSA no poseen esta dimensión debido a que al momento de evaluación sus portales web estaban inactivos.

INFORMACIÓN URBANA

Tabla 12. Información urbana del Gobierno Electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

DESEMPEÑO DE INFORMACIÓN URBANA	MUNICIPALIDADES	
	N°	%
Bajo	6	60,00
Medio	3	30,00
Alto	1	10,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Propia.

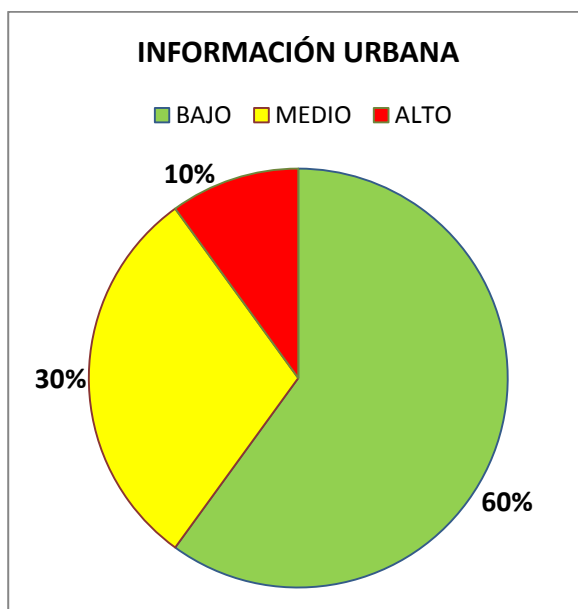


Figura 9. Información urbana del Gobierno Electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

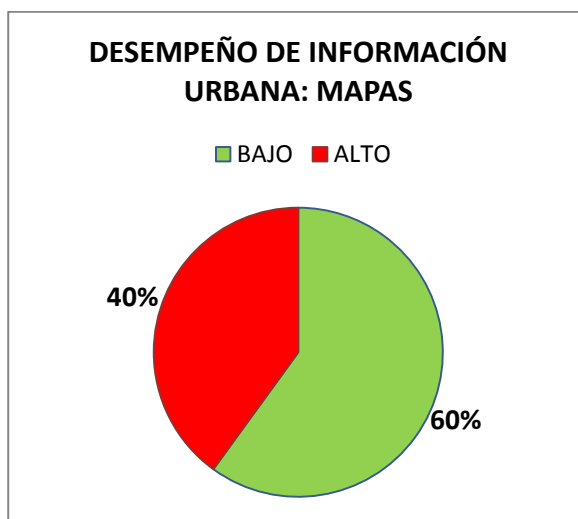
Fuente: Datos de la Tabla 12. Propia.

Dimensión 6: Mapas

Tabla 13. Información urbana – Mapas de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

DESEMPEÑO DE INFORMACIÓN URBANA: MAPAS	MUNICIPALIDADES	
	N°	%
Bajo	6	60,00
Alto	4	40,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Propia.



**Figura 10. Información urbana – Mapas de las municipalidades
distritales de la provincia de Tacna, 2014**

Fuente: Datos de la Tabla 13. Propia.

Dimensión 7: Información de Transporte

Solamente la MDCN cumple con esta dimensión, el resto de municipalidades distritales no contempla esta dimensión.

INTERACCIÓN

**Tabla 14. Interacción del Gobierno Electrónico de las municipalidades
distritales de la provincia de Tacna, 2014**

DESEMPEÑO DE INTERACCIÓN	MUNICIPALIDADES	
	N°	%
Bajo	6	60,00
Medio	3	30,00
Alto	1	10,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Propia.

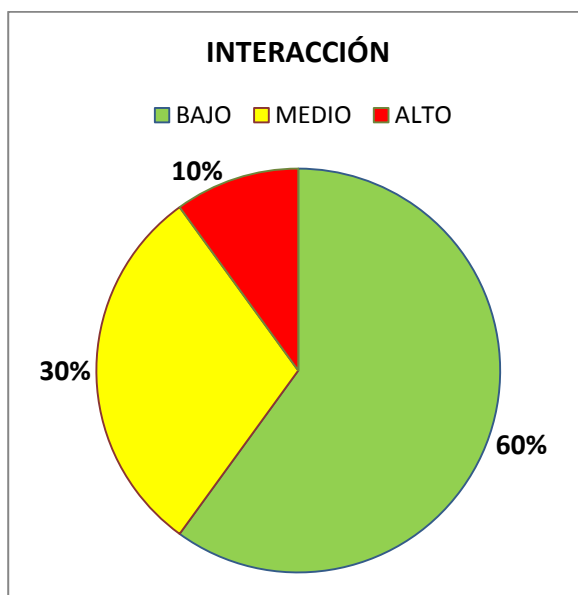


Figura 11. Interacción del Gobierno Electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

Fuente: Datos de la Tabla 14. Propia.

Dimensión 8: Correo electrónico

- Lista de correos de cada área u oficina de trabajo, que poseen el dominio de la municipalidad respectiva.

Tabla 15. Interacción – Correo electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

DESEMPEÑO DE INTERACCIÓN: CORREO ELECTRÓNICO	MUNICIPALIDADES	
	N°	%
Bajo	6	60,00
Alto	4	40,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Propia.

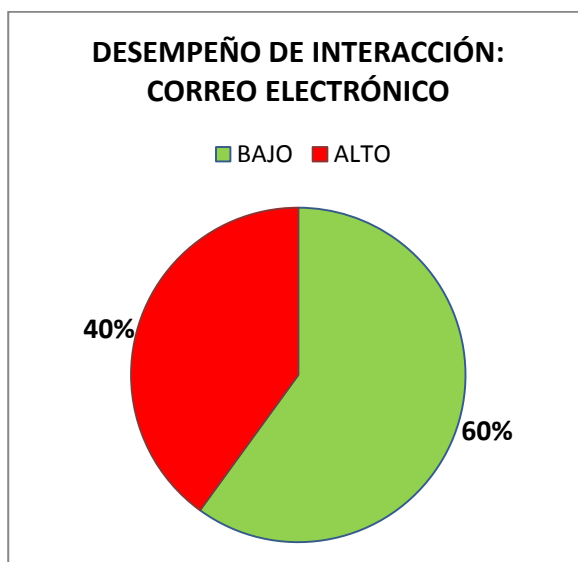


Figura 12. Interacción – Correo electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

Fuente: Datos de la Tabla 15. Propia.

Interpretación de la Tabla 15:

Del análisis de los datos procesados, se determina que existen 4 municipalidades con nivel alto (MPT, MDGA, MDCN y MDAL) y 6 con nivel bajo (MDPH, MDPA, MDSA MDPY, MDCA y MDI) en lo que respecta a Correo electrónico. MDPH y MDSA no poseen esta dimensión debido a que al momento de evaluación sus portales web estaban inactivos.

Dimensión 9: Número telefónico

- Lista de números telefónicos de cada área u oficina de trabajo. Para cada área debe existir un anexo.

Tabla 16. Interacción – Número telefónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

DESEMPEÑO DE INTERACCIÓN: NÚMERO TELEFÓNICO	MUNICIPALIDADES	
	N°	%
Bajo	4	40,00
Alto	6	60,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Propia.

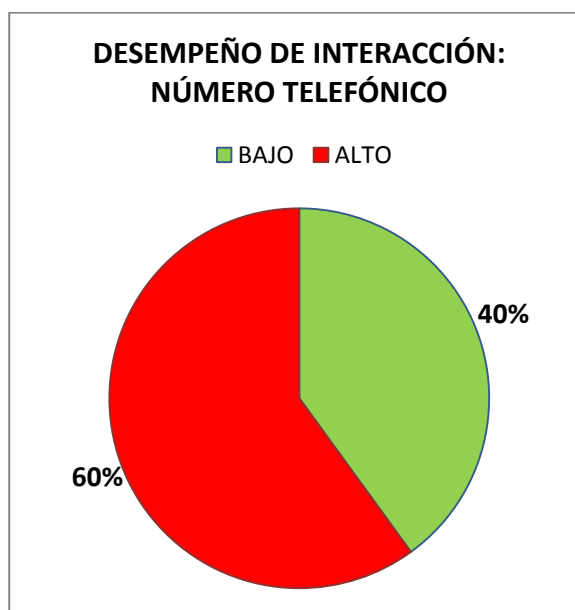


Figura 13. Interacción – Número telefónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

Fuente: Datos de la Tabla 16. Propia.

Interpretación de la Tabla 16:

De la lectura de los datos procesados, se determina que existen 6 municipalidades con nivel alto (MPT, MDGA, MDCN, MDAL, MDPY y MDCA) y 4 con nivel bajo (MDPH, MDPA, MDSA y MDI) en lo que respecta a Número telefónico. MDPH y MDSA no poseen esta dimensión debido a que al momento de evaluación sus portales web estaban inactivos.

Dimensión 10: Pagos por red

Ninguna de las municipalidades distritales cumple con esta dimensión.

TRANSACCIÓN

Tabla 17. Transacción del Gobierno Electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

DESEMPEÑO DE TRANSACCIÓN	MUNICIPALIDADES	
	N°	%
Bajo	10	100,00
Medio	0	0,00
Alto	0	0,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Propia.

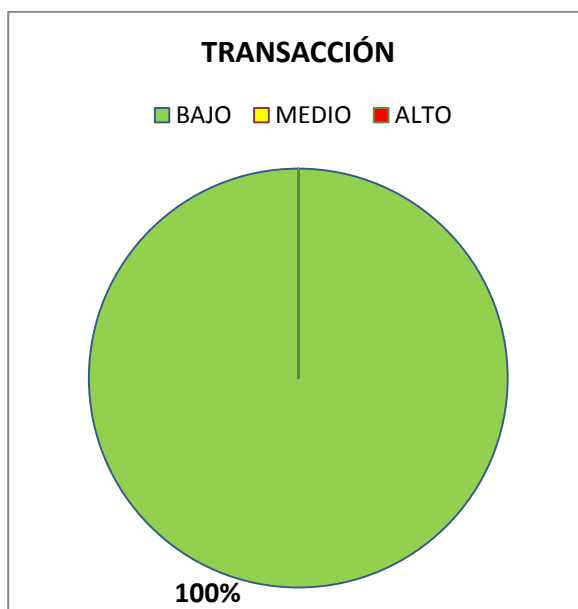


Figura 14. Transacción del Gobierno Electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

Fuente: Datos de la Tabla 17. Propia.

Dimensión 11: Carpeta ciudadana

Ninguna de las municipalidades distritales cumple con esta dimensión. Debido a que no se encontró ninguna clase de sistema dirigido al uso de los ciudadanos con la función de obtener datos sobre ellos mismos (arbitrios, predio, etc.).

Dimensión 12: Certificado digital

Ninguna de las municipalidades distritales cumple con esta dimensión.

Dimensión 13: Seguimiento

Ninguna de las municipalidades distritales cumple con esta dimensión. No existe ninguna clase de método o forma electrónica para realizar seguimiento a documentos u otros.

Dimensión 14: Trámites online

Tabla 18. Transacción – Trámites online de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

DESEMPEÑO DE TRANSACCIÓN: TRÁMITES ONLINE	MUNICIPALIDADES	
	N°	%
Bajo	5	50,00
Alto	5	50,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Propia.

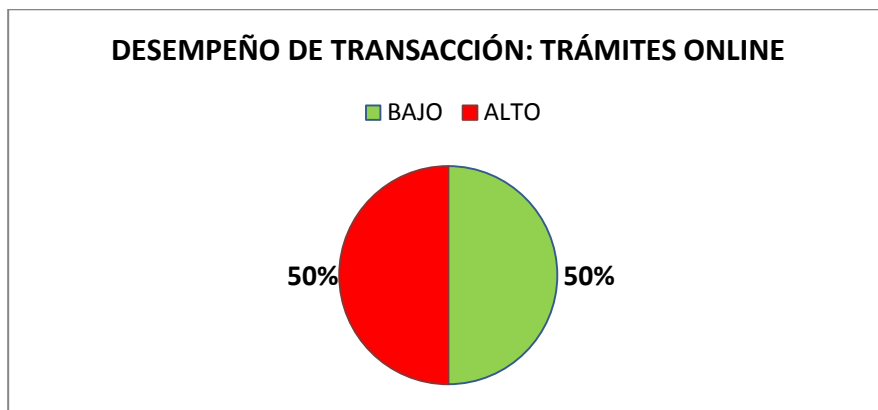


Figura 15. Transacción – Trámites online de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

Fuente: Datos de la Tabla 18. Propia.

Interpretación de la Tabla 18:

De la lectura de los datos procesados, se determina que existen 5 municipalidades con nivel alto (MPT, MDGA, MDCN, MDPY y MDCA) y 5 con nivel bajo (MDAL, MDPH, MDPA, MDSA y MDI) en lo que respecta a Trámites online.

Dimensión 15: Móvil

Ninguna de las municipalidades distritales cumple con esta dimensión. Los portales web de las municipalidades no cuentan con una versión móvil, lo que hace esto más difícil la accesibilidad a ellas.

E-DEMOCRACIA

Tabla 19. E-democracia del Gobierno Electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

DESEMPEÑO DE E-DEMOCRACIA	MUNICIPALIDADES	
	Nº	%
Bajo	10	100,00
Alto	0	0,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Propia.

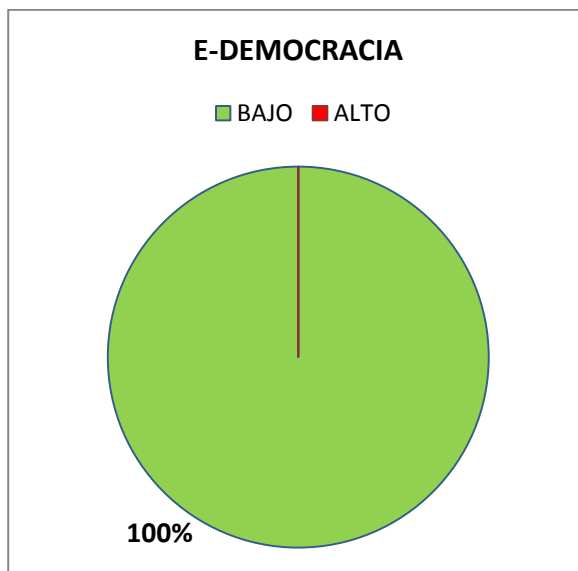


Figura 16. E-democracia del Gobierno Electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

Fuente: Datos de la Tabla 19. Propia.

Dimensión 16: Participación ciudadana

Ninguna de las municipalidades distritales cumple con esta dimensión.

No existe un apartado del portal orientado a las quejas, propuestas, discusión de políticas de las Municipalidades.

4.2. Resultados finales indicados por variable

DESEMPEÑO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Tabla 20. Desempeño del Gobierno Electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

DESEMPEÑO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	MUNICIPALIDADES	
	N°	%
Bajo	7	70,00
Medio	3	30,00
Alto	0	0,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Propia.

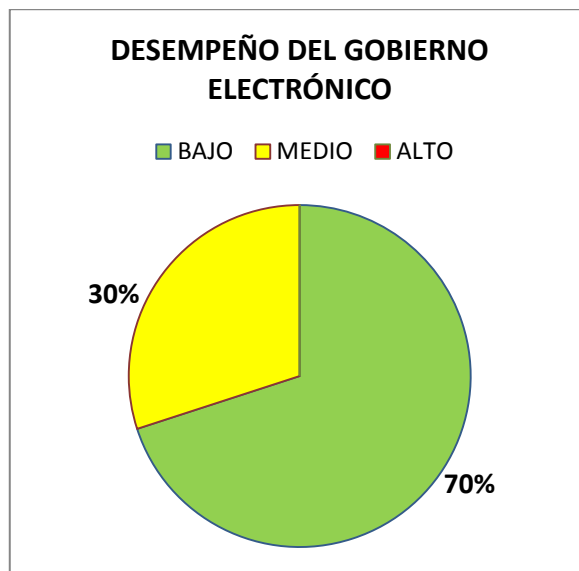


Figura 17. Desempeño del Gobierno Electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, 2014

Fuente: Datos de la Tabla 20. Propia.

Tabla 21. Resumen de las evaluaciones de las dimensiones del Desarrollo del gobierno electrónico de las Municipalidades Distritales de Tacna.

INDICADORES	DIMENSIONES	MPT	MDGAL	MDCN	MDAL	MDP	MDCA	MDPH	MDPA	MDSA	MDI
PRESENCIA	Mapa web	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	Buscador	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0
	Boletín	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1
	Contactos	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1
	Logo	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1
INFORMACIÓN URBANA	Mapas	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
	Información de Transporte	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
INTERACCIÓN	Correo electrónico	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
	Número telefónico	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
	Pagos por red	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TRANSACCIÓN	Carpeta ciudadana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Certificado digital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Seguimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Trámites online	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0
	Móvil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E-DEMOCRACIA	Participación ciudadana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Propia.

Luego de realizada la evaluación por cinco expertos, se obtuvo esta tabla promediada. Las evaluaciones se encuentran en el **ANEXO 02**, el criterio es que 3 de 5 evaluadores por lo menos respondan que se posee la dimensión para marcar 1, en caso contrario se marca 0 que significa que no posee la dimensión.

De acuerdo a la tabla de ponderaciones que se mostró en la parte de desarrollo, se obtienen los siguientes resultados finales.

Tabla 22. Ranking General de las Municipalidades Distritales de Tacna.

Clasificación	Presencia (Máx. 1,25)	Info. Urbana (Máx. 1)	Interacción (Máx. 2,25)	Transacción (Máx. 5)	e- democracia (Máx. 1,25)	e-Valor (Máx. 10,75)	NIVEL
Tacna	1	0,5	2,25	1	0	4,75	MEDIO
Ciudad Nueva	1	1	1,5	1	0	4,5	MEDIO
CGAL	1,25	0,5	1,5	1	0	4,25	MEDIO
Alto de la Alianza	0,75	0,5	1,5	0	0	2,75	BAJO
Pocollay	1	0	0,75	1	0	2,75	BAJO
Calana	1	0	0,75	1	0	2,75	BAJO
Inclán	0,75	0	0	0	0	0,75	BAJO
Palca	0,5	0	0	0	0	0,5	BAJO
Pachía	0	0	0	0	0	0	BAJO
Sama	0	0	0	0	0	0	BAJO

Fuente: Propia.

10,75 el máximo puntaje que se puede obtener para el Indicador de Desempeño (E-valor), por lo cual vemos que existe una distancia considerable con la municipalidad que obtuvo el mayor E-valor.

La MPT, la MDCN y la MDGA son los que lideran este ranking llevando una ventaja considerable con las demás municipalidades. La MDPH y la MDSA no tenían sus sitios web activos a lo largo de la evaluación de todas las municipalidades distritales.

V. DISCUSIONES

Existe una relación con el nivel de desempeño de cada municipalidad y el número de población de cada distrito; entre más población tenga una municipalidad, esta tiene un desempeño de Gobierno Electrónico más alto, con excepción a la MDCA, este fenómeno se podría explicar, tomando en cuenta la diferencia de desarrollo social entre municipalidades rurales y urbanas. Las municipalidades urbanas están primeras en el ranking general luego siguen las municipalidades rurales.

Contrastando con estudios realizados a los municipios de España (ver anexo 03), nuestra realidad es muy pobre, la MPT llega a tener un e-Valor de 4,75 mientras que la mayoría de municipios españoles sobrepasan los 7,50 de e-Valor (indicador de desempeño). Esto quiere decir que España se encuentra por delante de nosotros, lo cual puede deberse al nivel de población, desarrollo social y mejor aprovechamiento de las tecnologías de la información.

Podemos comparar con Municipios Latinoamericanos, el Municipio de Buenos Aires (7,5), Santiago de Chile (7,0), Bogotá (6,5) entre otros; y también vemos la diferencia entre la MPT (Municipio Distrital con mayor indicador de desempeño de Gobierno Electrónico de la Provincia de Tacna), esto quiere decir que existe un descuido y desinterés en desarrollar un Gobierno Electrónico que este a la altura de otros Municipios de Latinoamérica.

La metodología que se aplico ha sido utilizada en varios trabajos similares, en comparación a otros trabajos, el presente destaca por la valorización con respecto a los niveles: alto, medio y bajo. Los cuales califican a los municipios de acuerdo al puntaje obtenido luego de aplicada la metodología de Esteves.

CONCLUSIONES

1. Tal y como se observa en los cuadros resultantes, se ha identificado que el desempeño del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, es el siguiente: MPT, MDCN y MDGA tienen un nivel medio (representando el 30% de las municipalidades); MDPY, MDAL, MDCA, MDI, MDPH, MDPA y MDSA tienen un nivel bajo (representando el 70% de las municipalidades).
2. Tal y como se observa en los cuadros resultantes, se ha identificado que la presencia del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, es el siguiente: 5 municipalidades tienen un nivel alto; 3 municipalidades tienen un nivel medio; 2 municipalidades tienen un nivel bajo.
3. Tal y como se observa en los cuadros resultantes, se ha identificado que la información urbana del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, es el siguiente: 1 municipalidad tiene nivel alto; 3 municipalidades tienen un nivel medio; 6 municipalidades tienen un nivel bajo.
4. Tal y como se observa en los cuadros resultantes, se ha identificado que la interacción del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de

la provincia de Tacna, es el siguiente: 1 municipalidad tiene nivel alto; 3 municipalidades tienen un nivel medio; 6 municipalidades tienen un nivel bajo.

5. Tal y como se observa en los cuadros resultantes, se ha identificado que la transacción del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, es el siguiente: ninguna municipalidad tiene nivel alto; las 10 municipalidad distritales de Tacna tienen un nivel bajo.
6. Tal y como se observa en los cuadros resultantes, se ha identificado que la e-democracia del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, es el siguiente: ninguna municipalidad tiene nivel alto; las 10 municipalidad distritales de Tacna tienen un nivel bajo.

RECOMENDACIONES

1. Según los resultados expuestos, se recomienda que las municipalidades analizadas pongan mayor interés en lo que respecta al gobierno electrónico, ya que es el medio por cual el ciudadano puede interactuar con el gobierno de manera más rápida y sencilla.
2. Se recomienda que las municipalidades analizadas desarrollen sus portales web hasta completar el nivel de interacción, para así poder posicionarnos en una mejor ubicación, comparados a otras ciudades del país con lo que respecta a servicios básicos.
3. Se recomienda que el estudio de desempeño del gobierno electrónico siga adelante en otras municipalidades, gobiernos regionales e instituciones públicas, para poder comparar las brechas existentes en las diferentes entidades.

BIBLIOGRAFÍA

1. Abbate, J. (2000). *Inventing the Internet*. The MIT Press, Cambridge.
2. Alianza Sumaq (2006). *Análisis del Gobierno Electrónico Municipal en Iberoamerica*. Cátedra Software AG.
3. Backus, M. (2001). *E-governance in Developing Countries*, The International Institute for Communication and Development, IICD, Research Report No. 3, April 2001.
4. Baum, C. y Di Maio, A. (2000). *Gartner's Four Phases of E-Government Model*, GartnerGroup RAS Services Research Note TU-12-6113
5. Castells, Manuel (2001). *La Galaxia Internet*. Barcelona, Plaza y Janés.
6. Comisión Multisectorial para el desarrollo de la sociedad de la información – CODESI (2005). *Plan de desarrollo de la sociedad de la información en el Perú*. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informático - ONGEI. Lima, Perú.
7. Criado, Ignacio; Ramilo, María y Salvador, Miquel. (2002). *La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico*. Una Propuesta Integradora. Fundación Centro Nacional de Innovación Tecnológica. Caracas, Venezuela.
8. Esteves, J. (2005). *Análisis del Desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal en España, Madrid, octubre de 2005*. IE Working Paper.
9. Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar. (2006). *Metodología de la Investigación*. Edit. McGraw Hill México, D.F.

10. Honores, Jaim. (s.f.). *Gobierno Electrónico en el Perú*. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informático - ONGEI. Lima, Perú.
11. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informático – ONGEI. (2006). *Estrategia nacional de Gobierno Electrónico*. Lima, Perú.
12. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informático – ONGEI. (2013). *Una Mirada al Gobierno Electrónico en el Perú*. Lima, Perú.
13. Universidad Externado de Colombia. (2005). *Guía de gobierno electrónico local: servicios electrónicos orientados al ciudadano*. Convenio UNESCO. Colombia.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

MATRIZ DE CONSISTENCIA		
DESEMPEÑO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA PROVINCIA DE TACNA 2014		
PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES
Problema Principal	Objetivo Principal	Variable Única
¿Cómo es el desempeño del Gobierno Electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna?	Analizar el desempeño del Gobierno Electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna.	Desempeño del Gobierno Electrónico
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Indicadores
a) ¿Cómo es la presencia del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna?	a) Evaluar la presencia del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna.	a) Presencia
b) ¿Cómo es la información urbana del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna?	b) Examinar la información urbana del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna.	b) Información Urbana
c) ¿Cómo es la interacción del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna?	c) Evaluar la interacción del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna.	c) Interacción
d) ¿Cómo es la transacción del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna?	d) Examinar la transacción del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna.	d) Transacción
e) ¿Cómo es la e-democracia del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna?	e) Evaluar la e-democracia del gobierno electrónico de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna.	e) E-Democracia

Fuente: Propia.

ANEXO 2. RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN.

OBSERVACIÓN 1.

INDICADORES	DIMENSIONES	MPT	MDGAL	MDCN	MDAL	MDP	MDCA	MDPH	MDPA	MDSA	MDI
PRESENCIA	Mapa web	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
	Buscador	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
	Boletín	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1
	Contactos	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1
	Logo	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1
INFORMACIÓN URBANA	Mapas	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	Información de Transporte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INTERACCIÓN	Correo electrónico	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
	Número telefónico	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0
	Pagos por red	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TRANSACCIÓN	Carpeta ciudadana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Certificado digital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Seguimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Trámites online	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
	Móvil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E-DEMOCRACIA	Participación ciudadana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Evaluador 1.

OBSERVACIÓN 2.

INDICADORES	DIMENSIONES	MPT	MDGAL	MDCN	MDAL	MDP	MDCA	MDPH	MDPA	MDSA	MDI
PRESENCIA	Mapa web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Buscador	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0
	Boletín	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0
	Contactos	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1
	Logo	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1
INFORMACIÓN URBANA	Mapas	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
	Información de Transporte	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
INTERACCIÓN	Correo electrónico	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	Número telefónico	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
	Pagos por red	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TRANSACCIÓN	Carpeta ciudadana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Certificado digital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Seguimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Trámites online	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	Móvil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E-DEMOCRACIA	Participación ciudadana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Evaluador 2.

OBSERVACIÓN 3.

INDICADORES	DIMENSIONES	MPT	MDGAL	MDCN	MDAL	MDP	MDCA	MDPH	MDPA	MDSA	MDI
PRESENCIA	Mapa web	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	Buscador	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0
	Boletín	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1
	Contactos	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1
	Logo	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0
INFORMACIÓN URBANA	Mapas	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	Información de Transporte	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
INTERACCIÓN	Correo electrónico	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	Número telefónico	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
	Pagos por red	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TRANSACCIÓN	Carpeta ciudadana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Certificado digital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Seguimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Trámites online	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
	Móvil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E-DEMOCRACIA	Participación ciudadana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Evaluador 3.

OBSERVACIÓN 4.

INDICADORES	DIMENSIONES	MPT	MDGAL	MDCN	MDAL	MDP	MDCA	MDPH	MDPA	MDSA	MDI
PRESENCIA	Mapa web	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	Buscador	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
	Boletín	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1
	Contactos	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1
	Logo	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1
INFORMACIÓN URBANA	Mapas	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
	Información de Transporte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INTERACCIÓN	Correo electrónico	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
	Número telefónico	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0
	Pagos por red	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TRANSACCIÓN	Carpeta ciudadana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Certificado digital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Seguimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Trámites online	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0
	Móvil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E-DEMOCRACIA	Participación ciudadana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Evaluador 4.

OBSERVACIÓN 5.

INDICADORES	DIMENSIONES	MPT	MDGAL	MDCN	MDAL	MDP	MDCA	MDPH	MDPA	MDSA	MDI
PRESENCIA	Mapa web	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
	Buscador	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0
	Boletín	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1
	Contactos	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1
	Logo	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1
INFORMACIÓN URBANA	Mapas	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
	Información de Transporte	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
INTERACCIÓN	Correo electrónico	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
	Número telefónico	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0
	Pagos por red	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TRANSACCIÓN	Carpeta ciudadana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Certificado digital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Seguimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Trámites online	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0
	Móvil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E-DEMOCRACIA	Participación ciudadana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Evaluador 5.

ANEXO 3. RANKING DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE ESPAÑA.

Clasificación	Presencia	Info. Urbana	Interacción	Transacción	e- democracia	e-Valor
Barcelona	1	1	1,5	6	1,25	10,75
Vigo	1	1	1,5	6	1,25	10,75
Leganés	1	1	1,5	6	0	9,5
Gerona	1	1	1,5	4	1,25	8,75
Córdoba	1	1	1,5	5	0	8,5
La Coruña	1	1	1,5	5	0	8,5
Lérida	1	1	1,5	5	0	8,5
Valencia	0,75	1	1,5	4	1,25	8,5
Zaragoza	1	1	1,5	5	0	8,5
Alicante	1	1	1,5	3	1,25	7,75
Bilbao	1	1	0,75	5	0	7,75
Gijón	1	1	0,75	5	0	7,75
Granada	1	1	0,75	5	0	7,75
Madrid	0,75	1	0,75	4	1,25	7,75
Cartagena	1	1	1,5	4	0	7,5
Jerez de la Frontera	1	1	1,5	4	0	7,5
Logroño	0,75	1	1,5	3	1,25	7,5
Málaga	1	1	1,5	4	0	7,5

Fuente: Esteves (2005)