

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Macedo Rios, Juan Diego**

**Asesor:**

**Dr. Daniel Perez, Jorge Augusto**

**Código ORCID: 0000-0002-8323-3971**

**Huaraz – Perú**

**2019**

## 1. PALABRAS CLAVE

### Español

<b>Tema</b>	Modernización del estado.
<b>Especialidad</b>	Administración.

### Ingles

<b>Topic</b>	Modernization of the state.
<b>Specialty</b>	Administration.

### Línea de investigación

**Programa:** Administración.

<b>Programa:</b>		<b>ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>Línea de investigación</b>	<b>OCDE</b>			<b>Sub - líneas o campos de investigación</b>
	<b>Área</b>	<b>Sub área</b>	<b>Disciplina</b>	
Gerencia estratégica.	5. Ciencias Sociales.	Economía y negocios	Negocios y management	Modernización del estado.

## **2. TÍTULO**

### **Español**

GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2019

### **Ingles**

ELECTRONIC GOVERNMENT IN THE DISTRITAL MUNICIPALITY OF  
INDEPENDENCE, HUARAZ, 2019

### **3. RESUMEN**

Esta investigación tiene como propósito describir cómo es el gobierno electrónico dentro de la Municipalidad Distrital de Independencia; provincia de Huaraz. La metodología utilizada en la presente investigación es de tipo descriptiva, con diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 76088 habitantes del distrito de Independencia, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2017); asimismo, la muestra fue de 383 personas. Para la recolección de datos se utilizó la técnica que es la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Los resultados permitieron concluir que la Municipalidad Distrital de Independencia no hacen uso efectivo de las TIC; se llega a estas conclusiones debido a los resultados obtenidos tras el recojo y análisis de información. Los cuales se analizaron, porcentualmente, mostrando que el 64% de los encuestados nunca encuentra la información que busca dentro de la plataforma web de la municipalidad de esto el 46% que no se siente satisfecho con el servicio y por último se determinó la población en un 41.3% no recibe una atención eficiente del personal encargado de los servicios dentro de la plataforma web. Concluyendo así que la entidad pública no explota los beneficios existentes del gobierno electrónico debido a que no cuenta con una infraestructura adecuada a la vez se determinó que ni personal ni ciudadanía, en gran medida, han pasado un proceso de alfabetización en el uso de las TIC y el gobierno electrónico. Recomendando finalmente la formulación de un plan acción a corto y mediano plazo y la formación de alianzas estratégicas con el sector público y el sector privado.

#### **4. ABSTRACT**

The purpose of this research is to describe what electronic government is like within the Independencia District Municipality; Huaraz province. The methodology used in this research is descriptive, with a non-experimental cross-sectional design. The population was made up of 76088 inhabitants of the Independencia district, according to the National Institute of Statistics and Informatics - INEI (2017); likewise, the sample was 383 people. For data collection, the survey technique was used, and the questionnaire was used as an instrument.

The results allowed concluding that the Independencia District Municipality does not make effective use of ICT; These conclusions are reached due to the results obtained after the collection and analysis of information. Which were analyzed, in percentage terms, showing that 64% of those surveyed never find the information they are looking for within the municipality's web platform, 46% who are not satisfied with the service and finally the population was determined in 41.3% do not receive efficient attention from the personnel in charge of the services within the web platform. Concluding thus that the public entity does not exploit the existing benefits of electronic government because it does not have an adequate infrastructure at the same time it was determined that neither personnel nor citizens, to a large extent, have passed a literacy process in the use of ICT and electronic government. Finally recommending the formulation of a short and medium-term action plan and the formation of strategic alliances with the public and private sectors.

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
1. Palabras clave	i
2. Título	ii
3. Resumen	iii
4. Abstrac	iv
5. Introducción	1
5.1. Antecedentes y fundamentación científica	1
5.1.1. Antecedentes	1
5.1.2. Fundamentación científica	8
5.1.2.1. Teorías relacionadas al gobierno electrónico	8
5.2. Justificación	21
5.2.1. Justificación teórica	21
5.2.2. Justificación social	21
5.3. Problema	21
5.4. Conceptualización y operacionalización de variables	22
5.4.1. Conceptualización	22
5.4.2. Operacionalización de variables	27
5.5. Hipótesis	28
5.6. Objetivos	28
5.6.1. Objetivo general	28
5.6.2. Objetivos específicos	28
6. Metodología	29
6.1. Tipo y diseño de investigación	29

6.1.1. Tipo de investigación	29
6.1.2. Diseño de investigación	29
6.2. Población y muestra	29
6.2.1. Población	29
6.2.2. Muestra	29
6.3. Técnicas e instrumentos de investigación	30
6.3.1. Criterio de valides	30
6.4. Procesamiento y análisis de información	30
7. Resultados	31
7.1. Generalidades	31
7.2. Describir las dimensiones e indicadores del gobierno electrónico en la municipalidad distrital de Independencia, provincia de Huaraz, 2019	33
8. Análisis y discusión	50
9. Conclusiones y recomendaciones	55
9.1. Conclusiones	55
9.2. Recomendaciones	56
10. Agradecimiento	57
11. Referencias bibliográficas	58
12. Anexos y apéndices	60

## 5. INTRODUCCIÓN

### 5.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

#### 5.1.1. ANTECEDENTES

Como punto de partida del procedimiento de investigación científica se exploró bibliotecas virtuales y físicas de educación superior a nivel internacional, nacional, regional y local; se recabó los siguientes antecedentes:

##### **A nivel internacional:**

Sella (2017). *Gobierno electrónico – modernización y transparencia en las contrataciones públicas - el caso de la provincia de Rio Negro* (tesis de especialización).

RESUMEN: Inicialmente se desarrollaron conceptos, fases y perspectivas dentro del estudio del gobierno electrónico y las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), y las preferencias en este sentido que se observan a nivel de país y la provincia. Luego, se detallará la postura actual del sistema de contrataciones de la provincia, a través de una breve reseña de las fases de mayor relevancia en cuanto a integración de conceptos actuales de Gobierno Electrónico. Finalmente, se determinarán las funciones básicas y las funciones avanzadas como proposición de implementación de un sistema electrónico de adquisiciones, para luego concluir y recomendar en el caso de la provincia de Rio Negro.

CONCLUSIÓN: Del estudio del sistema de adquisiciones que se ha desarrollado en la presente investigación, se puede apreciar una clara desactualización de normas, leyes, estructuras y procesos, que, cada vez más, queda en evidencia y, a la vez, con el transcurso del tiempo, por la rapidez con la que se acrecientan los cambios dentro del contexto de la gestión pública, y, a la vez, la falta de acciones adecuadas ante ello. Las adquisiciones públicas han sido, en ese contexto, un terreno tradicionalmente débil y descuidado dentro de la administración pública argentina, debido a la escasez de recurso humano calificado (técnicos, jurídicos, administrativos), la ausencia de planificación estructurada y la falta de una

concepción de las adquisiciones como integrante de un sistema más complejo como lo es la gestión pública en un sentido más amplio. Sistematizar a las adquisiciones como parte de los planes y procesos de gestión conlleva considerar a las adquisiciones como tal procedimiento y entenderla como una herramienta de gestión que, como tal, no puede quedarse estático ni ser autónomo, sino que debe modernizarse en base al avance de necesidades de esta última, a la vez, sin dejar de tomar en cuenta la legalidad, transparencia y el debido proceso como fundamentos de la administración financiera en el contexto de un país democrática.

Escobar y Vicuña (2014). *Desarrollo de un modelo de gobierno de tecnologías de la información para las instituciones públicas del Ecuador, integrado al gobierno por resultados (GPR)* (tesis de maestría).

RESUMEN: Esta investigación, tesis, desea aumentar la productividad en las instituciones públicas del Ecuador proponiendo un modelo de gobierno en base a las tecnologías de la información que considere los principales aspectos referentes a objetivos, procesos y proyectos. Para la medición de los niveles de alineamiento entre el área de TI, la institución y el Plan del Buen Vivir se ha creado una escala de medición que determinan el nivel de alineamiento, basado en características que buscan denotar la existencia de un alineamiento que permita cuantificarlo o cualificarlo.

CONCLUSIÓN: Concluido el presente trabajo de investigación como primer aspecto se debe recordar que el objetivo general formulado fue “Formular un sistema de Gobierno de Tecnologías de Información para las instituciones públicas del Ecuador, orientado al Gobierno por resultados (GPR)”, el cual ha sido alcanzado satisfactoriamente dentro del desarrollo de los capítulos de este informe final de tesis. Dentro del sistema de Gobierno por Resultados (GPR) se busca evaluar la ejecución de proyectos y procesos en el nivel operativo, por medio de indicadores verificables que deben integrarse a este sistema y del cálculo de los mismos que representan a los principales puntos del alineamiento con el sistema de Gobierno de TI. En el sistema GPR se plantea los proyectos y procesos y el

modelo de Gobierno refleja el importante alineamiento que éstos deben tener con relación a los objetivos estratégicos operativos planteados. El modelo expuesto es de fácil integración dentro de cualquier institución pública debido a que no necesita cálculos complejos, para su evaluación de las distintas matrices.

Montelongo (2000). *El gobierno electrónico aplicado en la modernización de una institución pública Mexicana. Estudio de caso: procuraduría federal del consumidor (PROFECO)* (tesis de pregrado).

RESUMEN: Esta tesis se enfoca, básicamente, al gobierno como prestador de servicios, y aunque es mucho más que eso, la PROFECO, que es parte del estado, es una institución de carácter social encargada de cubrir y dirimir las demandas sociales que en su ámbito se generen, por ello se recomienda la incorporación y el uso de las nuevas tecnologías de información para cumplir con los objetivos. Con base en lo detallado líneas arriba, la presente tesis tiene como objetivo principal demostrar que, con el uso de las TIC dentro del Gobierno Electrónico, se puede mejorar a una institución Pública en un organismo sólido y moderno con altos índices de eficiencia para entender los intereses de los ciudadanos en forma dinámica e integral; tratando que éste procedimiento funcione como una ayuda a la modernización de los Sectores Productivos.

CONCLUSIÓN: La Actualización de las entidades pública y la aplicación de nuevas tecnologías de la información ayudaran a elevar la calidad de atención a la ciudadanía, a impulsar las inversiones productivas para que crear más y mejores empleos, a elevar la competitividad de nuestra economía y a extenderla, con mayor rapidez y eficacia, servicios básicos. Viéndolo desde otro punto de vista de la toma de decisiones, en una coyuntura donde la mayoría de los países están en una etapa de transición en la cual la sociedad y las nuevas tecnologías permiten medir su efecto, aún están basados en papel y comunicación oral, es decir, los gobiernos utilizan paralelamente las tecnologías de la información y los sistemas basados en papel. Lo nuevo está siendo creado para reemplazar a lo viejo.

### **A nivel nacional:**

Quinte (2017). *Implementación del gobierno electrónico y la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres-Lima* (tesis de pregrado).

RESUMEN: La presente investigación tuvo como punto de partida el problema: ¿En qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima?; teniendo como Objetivo: Establecer en qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres – Lima. La Investigación está ubicada dentro del Tipo Básica o Teórica; perteneciente al Nivel explicativo y de Diseño No experimental transaccional, con una sola muestra. Para el recojo de Información se utilizó Encuestas y Análisis Documental; concluyendo que los municipios en nuestra nación con base al contexto político, social y tecnológico actual necesitan de herramientas tecnológicas que ayuden a elevar los índices de efectividad dentro de la gestión y la gobernabilidad, para lo cual es de gran relevancia el uso del gobierno electrónico, que con el uso de sus diferentes herramientas tecnológicas que propone se pueda maximizar y efectivizar el manejo de la información tanto para los servidores y directivos, como para los ciudadanos; y a través de la cual se pueda cumplir con las expectativas, exigencias y requerimientos de los usuarios internos y externos de los municipios y lograr una dinámica equilibrada entre el nivel de las demandas sociales y las capacidades del sistema gubernamental.

CONCLUSION: Los municipios del país con base al contexto político, social y tecnológico de la actualidad necesitan de herramientas tecnológicas que ayuden a elevar la efectividad de la gestión y la gobernabilidad, para lo cual es fundamental la aplicación del gobierno electrónico, que por medio de sus distintas tecnologías que propone se pueda agilizar y efectivizar el manejo de la información tanto para los servidores y funcionarios, como para los vecinos; y a través de esta se pueda cumplir con las expectativas, exigencias y requerimientos de los usuarios internos y externos de los municipios y lograr una dinámica equilibrada entre el nivel de las demandas sociales y la capacidad del sistema político, por lo que en

concordancia a los fundamentos expuestos en la presente investigación concluimos que la aplicación del gobierno electrónico conlleva a mejorar la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres – Lima. Las municipalidades a nivel legal están en la obligación de promover la participación vecinal, para que la gestión gubernamental se desarrolle acorde a las necesidades de los vecinos del distrito, por lo que la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres se vio en la necesidad del uso del gobierno electrónico dentro del municipio, en la cual a través de su plataforma web, redes sociales y otras tecnologías brinda información actualizada sobre la gestión municipal necesaria para que los ciudadanos puedan estar informados de las acciones que la gestión viene efectuando día a día; en base a lo expuesto podemos afirmar que la aplicación del gobierno electrónico influye mejorando la participación ciudadana del distrito de San Martín de Porres – Lima.

Mugruza (2018). *La inteligencia artificial y el gobierno electrónico en el instituto de gobernabilidad y tecnología* (tesis de pregrado).

**RESUMEN:** En la actualidad con el avance exponencial de las tecnologías de información y la inteligencia artificial podemos realizar pruebas con algoritmos en el desarrollo de software. También tenemos investigaciones dedicadas a diseñar y desarrollar algoritmos que puedan resolver problemas heurísticos, en este caso el algoritmo genético. El objetivo de esta investigación es crear un software en lenguaje c# con algoritmo genético que genere una lista para la evaluación de los proyectos de inversión pública dentro de la plataforma de Gobierno Electrónico. En esta investigación se detalló conceptos primordiales de la Inteligencia Artificial, en una investigación aplicada, con diseño experimental; teniendo como instrumento la observación.

**CONCLUSION:** La incorporación de las herramientas de la inteligencia artificial haciendo uso de los algoritmos genéticos, con el desarrollo de un software creado dentro del lenguaje C# de visual estudio de Microsoft, agrega eficacia a los resultados analizados en los datos del presupuesto de inversión pública a nivel regional, datos publicados por el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. La Inteligencia Artificial con Algoritmos Genéticos genera influencia positiva en los

Análisis de Proyectos de Plataforma Electrónica en el Instituto de Gobernabilidad y Tecnología.

*Montesinos (2017). El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017 (tesis de maestría).*

RESUMEN: La presente investigación lleva por título: El Gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017, teniendo como objetivo general determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017. El método planteado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. Tuvo como población de estudio a 3,000 ciudadanos, y la muestra conformada por 338 ciudadanos y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica planteada para la recolección de información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, que fueron debidamente revisados y validados a través de juicios de expertos y determinando su coeficiente de confiabilidad se usó el método estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

CONCLUSION: La relación existente entre las variables gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es una relación directa y significativa, determinándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,582\*\*, y nivel de significancia 0,000 que determinó un nivel de relación moderada y positiva entre ambas las variables. La información recabada se relaciona significativamente con la satisfacción de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa y significativa, encontrándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,442\*\*, con nivel de significancia 0,000 y se concluyó que existe un nivel de relación moderada y positiva entre ambas las variables. La Interacción se relaciona significativamente con la satisfacción de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es de forma directa y significativa,

encontrándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,268\*\*, y grado de significancia 0,000 lo que mostró una débil relación y positiva entre ambas las variables. La Transacción se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,417\*\*, y grado de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación moderada y positiva entre las variables. La integración se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa y significativa, encontrándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,263\*\*, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un grado de relación débil y positiva entre ambas las variables. Mientras que la participación ciudadana se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,366\*\*, y nivel de significancia 0,000 lo que expuso un nivel de relación débil y positiva entre ambas las variables.

**En el contexto local:**

*Tolentino y Henostroza (2017). Propuesta De E – Government Y Su Incidencia En La Gestión De La Municipalidad Provincial De Huaraz. Año 2014 (tesis de titulación).*

RESUMEN: La presente investigación titulada, se formula como objetivo principal, determinar la influencia del gobierno electrónico en la gestión de la Municipalidad Provincial de Huaraz. Esta investigación presenta un diseño no experimental, cuantitativa de diseño descriptivo correlacional, para lo cual se dispuso una muestra constituida por 66 servidores públicos de la entidad, a los cuales se les suministró un cuestionario con preguntas basadas a los indicadores de las variables de estudio, la información recogida fue presentada en gráficos y tablas estadística para su fácil entendimiento y análisis. Para lograr el objetivo establecido se formuló el modelo econométrico:

$GESTIÓN=0.92+0.09oficina+0.11linea+0.11web+0.84internet+0.16pc+0.22educa2 +0.38educa3+0.38educa4+0.64educa5$ , este esquema pasó eficientemente todos los filtros, por ende, se concluyó que el e - government influye en forma favorable a la entidad en estudio.

CONCLUSION: Se comprueba la influencia positiva del e - government a la gestión del Municipio Provincial de Huaraz. El esquema formulado demuestra que:  $GESTIÓN=0.92+0.09oficina+0.11linea+0.11web+0.84internet+0.16pc+0.22educa2+0.38educa3+0.38educa4+0.64educa5$ ; teniendo lo más relevante contar con conexión a Internet y que los servidores públicos cuenten con estudios universitarios de post grado. Se ha dispuesto que la adaptación del e - government influye de forma positiva en la eficacia y eficiencia a la Gestión del Municipio Provincial de Huaraz en el año 2014. Las demostraciones empíricas y el marco teórico existente avalan estos resultados, el uso de la tecnología ayuda a ofrecer servicios de alta calidad con menor costo. El 71.21% de servidores públicos lo estima como regular actualmente. La proyección de e - government incide a la transparencia de la Gestión municipal. El acercamiento a plataformas de información pública, elevan la transparencia del uso de recursos públicos, que actualmente se estima como deplorable por el 48.48% de servidores públicos. La implementación de e - government produce eficiencia y eficacia dentro la Gestión de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el año 2014. Las demostraciones empíricas sustentan esta opinión, y que, en la actualidad, el 66.67% lo estima como regular.

## **5.1.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

### **5.1.2.1. TEORÍAS RELACIONADAS AL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Dentro del estudio de esta variable Viega (2016) nos dice que:

Implica el aprovechamiento de las tecnologías de la información, la comunicación y el conocimiento en los procesos administrativos estatales, así como la oferta de productos y servicios del Estado en favor de los ciudadanos y el sector privado. La mayor parte de estas tecnologías

implementadas y aplicadas son muy similares a las usadas dentro del sector privado en el rubro del comercio electrónico (o e-business), mientras que otras están diseñadas en base a los requerimientos del Estado. (p.27)

## **EVOLUCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Sobre el caso, Alba, Cotos, Porras, Puertas Y Ramirez (2011) señalan:

En gran medida, los países más desarrollados a nivel mundial, el gobierno electrónico ha evolucionado de una forma común:

- i. INFORMAR:** Permitiendo la disponible de información departamental en la plataforma web.
- ii. INTERACTUAR:** Dando la posibilidad de que los ciudadanos puedan comentar y plantear cuestiones a través de la plataforma web siendo esta retroalimentada por la entidad.
- iii. TRANSACCIONAR:** Abriendo la posibilidad, tanto a los ciudadanos como a las empresas hacer transacciones con la entidad.
- iv. INTEGRAR:** Integrando todos los servicios de manera innovadoras, por ejemplo, todo lo relativo con eventos de la vida como nacimientos, matrimonios, defunciones, con la finalidad de ordenarlos de una forma amigable para los ciudadanos. Esto ya ha presentado resultados positivos en muchos portales webs en los servicios gubernamentales.
- v. INNOVAR:** Utilizando las tecnologías de información para posibilitar todos los servicios de la administración pública y, a la vez, construir nuevos modelos de servicios gubernamentales.

Los tres primeros pasos permiten proporcionar a los ciudadanos, con el uso de las TIC, un nuevo medio de servicio que sistematiza a los que existían en las entidades gubernamentales, el teléfono y el correo. Dentro de las etapas 1 a 3 presentan una transformación desde la ausencia de las tecnologías a su incorporación con la finalidad de brindar servicios u otros. Prima de un trabajo fundacional dentro del estado, como la

adquisición de las nuevas tecnologías y la implementación de infraestructura interna y externa.

A medida en que las entidades del estado atraviesan de la etapa 4 a la 5 no piensan en las tecnologías de la información solo para proyectos específicos. Las tecnologías de la información son instrumentos integrados que facilitan las actividades que hace el gobierno, desde las consultas hasta el diseño de políticas y la prestación de servicios. Desde ese sentido, el gobierno electrónico no es algo estático, como la plataforma web del gobierno, para todos los ciudadanos, sino que es una manera nueva de gobernar que se adapta al entorno y que tiene como finalidad resolver las necesidades sociales en un entorno que evoluciona día a día. Utilizando este proceso. (Párr.8)

## **BARRERAS PARA EL DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Al respecto Alba *et al.* (2011) indican:

Establecer, en el entorno de la gestión Pública, proyectos de Gobierno Electrónico que van más allá de información sobre la entidad, es ubicar límites y obstáculos para integrarlos, estos obstáculos pueden ser de distintos tipos, sociales, organizacionales, legislativas, procedimientos, inter organizacionales, infraestructura física, recursos, debido a que la implantación de estos programas de Gobierno Electrónico es, en principio una decisión política, de voluntades, prioridades de evolución y capacidad de liderazgo en los altos mando, más que una cuestión estrictamente tecnológica.

### **BARRERAS SOCIALES**

- No hay suficiente extensión ni penetración de las TIC, y en particular, de Internet.

- La ausencia de los servicios públicos y/o de herramientas tecnológicas en la mayoría de sectores del Perú.
- Cultura naciente del uso las TIC, más que solo de uso para la información y publicidad.
- Ausencia de confianza en los sistemas de intercambio digital. Seguridad digital dentro de los programas de Gobierno Electrónico.
- Desinformación de la existencia de modelos de Gobierno Electrónico.
- Particularidad del ciudadano.
- Además, los obstáculos que existen debido a los altos índices de pobreza del que es parte una población considerable.

## **BARRERAS EN LAS INSTITUCIONES**

- 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.

## **BARRERAS NORMATIVAS**

- Precoz marco legislativo en el aspecto relacionadas con la seguridad electrónica, firma digital, protección de datos.
- El asesoramiento jurídico y funcional, por su proyección y escasa experiencia con tecnologías de la información, falta de confianza de los nuevos sistemas digitales.
- Los responsables de auditar las actividades institucionales y en particular las de informática, lo hacen sin tener en cuenta el avance tecnológico y refieren sistemas centralizados de centros de cómputo.
- Consta de incorporar los procedimientos electrónicos con mejores estándares de calidad que los usados en los procedimientos previos.
- El avance tecnológico se desarrolla más rápido que el marco jurídico.
- La legalidad que se produce debe reemplazar las ya existentes que se refieren al asunto principal para aumentar la fluidez en su cumplimiento dentro de las entidades y evaluación por los sistemas de control interno.

## **BARRERAS EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

- En términos general los diseños de los procesos están en función de las necesidades de los órganos de gestión. Más no está orientado a las necesidades del ciudadano.
- Es necesario para los ciudadanos: documentos personales que la institución ya tiene; que ha generado ella misma o que va a generar.
- A nivel general los procesos no están sujetos a una actualización continua con el objetivo de aprovechar las TIC al servicio de los funcionarios y ciudadanos.

- Se desconoce la presencia de macro sistemas interinstitucionales, los textos únicos de procesos administrativos (TUPA), corresponden solamente a procedimientos de una misma institución.

### **BARRERAS PARA LA INTEGRACIÓN DE DISTINTAS INSTITUCIONES PÚBLICAS**

- El trabajo coordinado es complejo, más aún es la cooperación coordinada entre entidades del estado.
- La colaboración interinstitucional es indispensable para cumplir con la tramitación electrónica de muchos requerimientos administrativos del ciudadano.

La identificación única de las personas, es un gran obstáculo para que las instituciones del estado puedan sistematizarse y compartir sus bases de datos. (Párr.10)

### **TIPOLOGÍAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

La Organización de los Estados Americanos (OEA, 2010) indica que:

Existen tipologías de Gobierno Electrónico basadas en la relación del Gobierno con otros actores:

- **De Gobierno a ciudadano/usuario (G2C).** Se destacan las iniciativas de Gobierno Electrónico diseñadas para ofrecer servicios administrativos o de gobierno, información pública y nuevos canales de conexión en favor de la ciudadanía. Por ejemplo, el Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (OSCE).
- **De Gobierno a Gobierno (G2G).** Se destacan todas las plataformas de Gobierno Electrónico diseñadas para la comunicación entre gobiernos. Por ejemplo, el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).

- **De Gobierno a empresa (G2B).** Se resaltan todas las iniciativas de Gobierno Electrónico diseñadas para brindar servicios públicos e información específica a las empresas. Por ejemplo, el portal de Perú Compras.
- **De Gobierno a empleados (G2E).** Se denotan aquellas plataformas con el fin de ofrecer servicios o capacitar mediante el uso de las TIC a los servidores públicos en general. Por ejemplo, las capacitaciones virtuales promovidas por la Escuela Nacional del Servicio Civil (SERVIR). (pp.11-16)

### **FASES DEL DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Al respecto, la OEA (OEA, 2010) nos indica que:

Dentro del Gobierno Electrónico existen fases que no, estrictamente, tienen un orden sucesivo, sino que están relacionadas con el grado de presencia dentro de la web de entidades públicas:

- a) Presencia:** Se implementan en línea información de los diversos organismos del Estado. Por ejemplo: Decreto, leyes, procedimientos, etc.
- b) Transacción:** Permite realizar trámites online. Por ejemplo, con la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), el Banco de la Nación, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), etc.
- c) Interacción:** Se apertura una plataforma de comunicación dirigida a ciudadanos y empresa. Por ejemplo, los sistemas de respuesta rápida contra la violencia a la mujer, Los programas sociales, etc.; o la aplicación de las redes sociales oficiales de las entidades públicas.
- d) Transformación:** Se crea un nuevo patrón de interacción con el ciudadano y una nueva forma trabajo de las entidades públicas. Por

ejemplo, la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE).  
(pp.16-20)

## **CONTEXTO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Al respecto Alba *et al.* (2011) señalan:

Para su implementación adecuada el gobierno electrónico, los estados fundamentalmente deben analizar completamente la actualidad del entorno del gobierno electrónico.

Este estudio previo es indispensable para el alcance de objetivos en proyectos específicos y disminuir el margen de error existente de los mismos, como el incremento de la brecha digital.

Esta brecha digital se define como la deficiencia existente entre en el acceso a la información a través de Internet y otras tecnologías de información y servicios, con base a razones geográficas, de etnia, nivel económico, género o habilidades físicas, así como capacidades y el uso de la información, Internet y diversas tecnologías.

Entender también que la brecha digital es un medio para alcanzar la igualdad del acceso a servicios gubernamentales, asegurar que las iniciativas ofertadas on-line cubran a la mayoría de la población y ampliar la educación en herramientas tecnológicas y para la economía on-line.

Existe quien ha refutado que, “un gobierno electrónico completamente incorporado sólo podría existir cuando el 100% de los ciudadanos estén conectados a él”.

De este modo el gobierno electrónico no es, en consecuencia, un proyecto de una única unidad de trabajo. Su éxito es el resultado del trabajo de muchos factores que lo hagan realidad. Varios de estos también dependen de la necesidad del ciudadano y de la capacidad del gobierno electrónico, incluyendo aptitudes, disponibilidad, confiabilidad y demografía. Estos

factores en su totalidad están directamente relacionados con la brecha digital. Y los factores contextuales están relacionados en mayor medida con la oferta de gobierno electrónico, por parte del estado; como la infraestructura técnica y una normativa y control que lo alimenten. Esta guía práctica evalúa dos dimensiones claves e igualmente relevantes del gobierno electrónico:

### **USUARIOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

- Necesidad del ciudadano: quién requiere al gobierno electrónico y cómo quiere satisfacer su requerimiento.
- Capacidad del ciudadano: ¿Los ciudadanos tienen las capacidades para la interacción on-line?
- Confiabilidad: ¿Existe confianza por parte de los ciudadanos en las herramientas tecnológicas y el uso de las mismas en las entidades del estado?
- Acceso a las nuevas tecnologías: ¿Existe la capacidad de pago en los ciudadanos de los servicios on-line?

### **OFERTA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

- Infraestructura tecnológica, ¿Existen sistemas tecnológicos apropiados a disponibilidad?
- Administración pública, ¿La entidad se encuentra preparada para atender las necesidades de los ciudadanos usando las TIC?
- Legislación y regulación, ¿Existe un marco legislativo y normativo que regule el gobierno electrónico? (Párr. 27)

### **LOS BENEFICIOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2011), nos indica que:

Los beneficios que brinda el Gobierno Electrónico son muchos, debido a que fortalece y mejora la administración pública ya sea en el aspecto interno (Back Office) como en el aspecto externo (Front Office)

- **Para el Estado:** Mejor amplitud de canales, reducción de costos, servicios más rápidos y personalizados, mayor participación ciudadana.
- **Para los ciudadanos:** Trato más fluido, reducción de los costos de operación, reducción y/o eliminación de aspectos normativos.
- **Para las empresas:** Mejor eficiencia y rapidez, reducción de costos de operación, eficiencia en inversiones tecnológicas. (p.40)

## **LAS OPORTUNIDADES QUE OFRECE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Al respecto Alba *et al.* (2011) señalan:

- Elevar la eficiencia del gasto público.
- simplificar el acceso del ciudadano a los servicios del estado.
- Mejorar la competitividad.
- Aumentar la transparencia de la gestión pública.
- Luchar contra la corrupción.
- Constituye vínculos con el desarrollo de democratización y participación vecinal.
- Favorece la interacción y la responsabilidad entre los ciudadanos y sus autoridades públicas.
- Crear confianza en el ciudadano.

Dentro de nuestro país los procesos hasta ahora más perceptibles del Gobierno Electrónico son los portales web implementados dentro de la Internet, sin embargo, la exposición en Internet de información y formularios es solo un aspecto marginal en el Gobierno Electrónico. Las

transferencias digitales en el Gobierno Electrónico están estrechamente relacionadas a los aspectos de sistematización, seguridad, capilaridad de los servicios en todo el país, documentación electrónica del ciudadano, no revocación de la transferencia, pagos on-line de tasas y/o tributos mediante sistemas actuales, así como la oferta operativa de los servicios del estado etc.(Párr.61)

### **ESTRATEGIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Al respecto Alba *et al.* (2011) señalan:

- **ESTADO ANTE EL CIUDADANO**, es uno solo: constitución de todos los trámites y servicios de las entidades públicas.
- **PROMOVER UNA CULTURA DE SERVICIO DE CALIDAD:** Impulsar la asistencia de mayores y mejores servicios al administrado.
- **TRANSPARENCIA Y DESCENTRALIZACIÓN:** Proporcionar un fácil acceso de los ciudadanos a la información del sector público, ayudando a la transparencia de las instituciones públicas e impulsar la descentralización en la gestión pública.
- **ECONOMÍA Y EFICACIA** de los servicios ofrecidos de las Entidades Públicas. (Párr.67)

### **ESTABLECER UNA VISIÓN PARA EL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Al respecto Alba *et al.* (2011) señalan:

Una visión es una proyección de un echo esperado que un colectivo, en el presente caso el gobierno, desea lograr. Una proyección de gobierno electrónico también será una percepción que el gobierno quiere reflejar a sus ciudadanos. En base a estos objetivos el gobierno debe tomar en cuenta lo que esta visión implica para los ciudadanos, los servidores públicos, las empresas privadas y otros actores. Debido que ningún gobierno de ALC designa de los recursos financieros para cubrir todas

las etapas del gobierno electrónico a la vez, la exigencia de focalizar, priorizar y sistematizar el trabajo es clave.

Puede describirse que una visión no es irremplazable para el desarrollo dentro del entorno del gobierno electrónico. Sin embargo, para que todos los factores se desarrollen en forma definida, congruente y lleno de objetivos, un análisis conciso del objetivo general es muy útil para crear un destino y comprensión común. Para incrementar la coherencia y ayuda la visión no se debe limitar a reflejar solamente el objetivo, sino añadir grandes motivos del porqué. Como se determinó dentro del análisis a los países, no es anormal que el objetivo y las necesidades sean comprendidas de diferente forma por los diferentes componentes.

Las dos etapas del contexto, los ciudadanos y el estado, determinan un pilar y un test realista para el futuro. El entorno provee que la proyección no sólo sea relevante para el estado y sus actores fundamentales, sino que, de hecho, sea un logro. No obstante, el contexto debe advertir no plasmar la visión. Esta debe evidenciar las necesidades y valores del gobierno.

La proyección sobre el uso de las TIC, si está bien propuesta, puede notar que el gobierno del país no se vea anticuado por los avances tecnológicos, sino que asiente su propio plan de acción, con base en sus propias necesidades. En los casos de Ecuador y Chile ya han proyectado una visión de gobierno electrónico en sus respectivas naciones.

El proyecto de Ecuador es extenso y está relacionada a su agenda de conectividad: respaldar a todos los ecuatorianos el uso democrático de los frutos y oportunidades generadas de la sociedad del conocimiento y transformarse en una nación más íntegra, eficiente y competitivo dentro del ámbito regional e internacional. Con un sistema más orientado a servir al ciudadano, el proyecto de Canadá es usar las TIC para permitir el acceso de sus ciudadanos a mejores servicios del estado a la vez

sistematizados a cualquier hora, desde cualquier punto del país y con la posibilidad del uso de su lengua natal.

Otros gobiernos, todavía no han trazado una visión, han construido una agenda de implantación de gobierno electrónico. (Párr.71)

## **FINALIDADES CLAVE DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Al respecto Alba *et al.* (2011) señalan:

Por último, las finalidades esenciales del gobierno electrónico serán propias y únicas de cada país. Pueden comprometer o no la mejoría de los servicios (Inglaterra y Canadá), aminorar los costos (USA), progreso de los mercados para la exportación (Costa Rica, India), fortalecimiento del mercado local y la capacidad del mismo país (Brasil), postura global (Malasia) y metas en el desarrollo social (Estonia y Sudáfrica). Es importante resaltar que en cada situación las TIC no son un fin en sí mismo, sino que se emplea para favorecer estrategias y objetivos estratégicos de la gestión pública.

La investigación identifica que las naciones tienen, entre otras, 3 principales motivaciones para la transición al gobierno electrónico:

- i. Ofertar acceso a los trámites del sector público.
- ii. Aligerar la transformación a la economía de la sapiencia.
- iii. Reforzar la democracia. (Párr.92)

## **MARCO LEGAL**

En nuestro país el gobierno electrónico cuenta con un amplio Marco normativo que promueven, direccionan, determinan y enmarcan la obligatoriedad del que hacer del Gobierno en este aspecto. La más resaltantes son:

- Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.39

- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29091 - Ley del Silencio Administrativo.

## **5.2. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se realiza por los siguientes motivos:

### **5.2.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La presente investigación permitirá el conocimiento de las teorías y/o conceptos actuales del Gobierno Electrónico, que permitirá contribuir a un mejor estándar de atención a los usuarios internos y externos, del Municipio Distrital de Independencia 2019, información que contribuirá al plan estratégico, y la implementación de las herramientas de información para contribuir en la satisfacción ante los ciudadanos.

### **5.2.2. JUSTIFICACIÓN SOCIAL**

El presente estudio tiene relevancia a nivel social, porque beneficiará a los ciudadanos del distrito de independencia, así como a los funcionarios y personal de la entidad edil. Ya que los resultados a obtener permitirán que la Municipalidad Distrital de Independencia, adopte medidas a favor de los ciudadanos en materia de brindar una buena atención a los ciudadanos.

## **5.3. PROBLEMA**

El avance tecnológico, cada año, toma mayor protagonismo transformando la actividad humana teniendo esta la capacidad suficiente para revolucionar los procesos administrativos de los entes gubernamentales. La modernización de los equipos de telecomunicaciones y las nuevas tecnologías de la información conjuntamente con las teorías de gestión proveen los canales para la cooperación digital entre los ciudadanos, los empresarios y los entes de administración gubernamental. Se analizan todos los servicios gubernamentales ofrecidos por

nuestro objeto de estudio, con razón a que la brecha entre sector público y sector privado es amplia a nivel de uso de herramientas informáticas.

El avance tecnológico incita a las municipalidades desarrollar plataformas y servidores informáticos, la permite ampliar la percepción del ciudadano frente a la calidad de los servicios brindados, de acuerdo a una serie de procedimientos, métodos, planes y otras acciones complementarias en conjunto a estas herramientas informáticas. El principal interés de realizar el presente trabajo de investigación, proviene de elevar la eficiencia y mejorar su incidencia en los servicios administrativos y su implicancia conjuntamente del recurso humano destinado al contacto directo con el ciudadano.

Bajo los conceptos ya expuestos respecto a la digitalización de las herramientas informáticas sobre el desarrollo de los procesos, y sobre todo en el ámbito administrativo mediante el gobierno electrónico, es que nace la inquietud de conocer las características del gobierno electrónico implementado en la Municipalidad Distrital de Independencia en el presente año. Siendo este municipio el distrito con mayor población de la provincia de Huaraz, con una población de 76088 personas según el Instituto Nacional de estadística en informática (INEI, 2017); donde la gestión municipal debe ser altamente eficiente.

Del marco del análisis realizado el interrogante a resolver es el que se especifica a continuación:

¿Cuáles son las características del Gobierno electrónico en el Municipio Distrital de Independencia, Huaraz, 2019?

## **5.4. CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

### **5.4.1. CONCEPTUALIZACIÓN**

#### **Variable:**

**Gobierno electrónico:** Este concepto se ha venido desarrollando desde el siglo anterior y en la actualidad se puede que decir que “La administración electrónica

es un nuevo esquema de gestión pública, fundamentado con el aprovechamiento de las TIC, con la finalidad de aumentar la eficiencia de la misma, los servicios interadministrativos y los vínculos de la administración pública con los ciudadanos” (Tubella y Vilaseca, 2005, p.90). Y aun en la actualidad se sigue implementando y desarrollando.

### **Dimensiones e indicadores:**

#### **a. CARACTERÍSTICAS INTERNAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Se analiza la discusión terminológica de esta dimensión. Al respecto Tubella y Vilaseca (2005) indican:

Esta dimensión hace énfasis al aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación (TIC) como impulso para el desarrollo del funcionamiento de la Administración Pública. La implementación de las TIC conlleva un cambio sistemático y también un cambio a nivel organizacional. En contexto natural, esta dimensión, como su nombre sugiere, es el contexto interno de la administración pública: el *back office*. (p.91).

##### **- Disponibilidad**

En la actualidad, en los entes gubernamentales “Esta disponibilidad no es un factor proporcionado, pero sí fundamental para la transparencia. Las instituciones públicas deben exponer información pública, sin la necesidad del requerimiento ciudadano, y una forma de eficiente de cumplir es exponerla en su página web” (Cejudo, López y Ríos, 2012, s/p). Es por eso que en la actualidad todos los entes gubernamentales deben de poner a disposición este servicio al ciudadano.

##### **- Usabilidad**

Se evalúa la función terminológica en la discusión científica. Al respecto Albornoz y Rivero (2007) señalan:

El financiamiento de procesos y conectividad en crecimiento de habilidades en el aprovechamiento de las TIC, han sido cubiertos en su totalidad por los ciudadanos que han apostado por distintos motivos al conocimiento digital llegando a lo que ciertos estudios nombran como “sistemas emergentes”, concepto que quiere demostrar el cómo los ciudadanos teniendo como punto de inicio un nivel inicial comienzan a estructurar sin parámetros predefinidos hasta un más alto, llevando conductas y esquemas que posibilitan ser emuladas, llegando así – en este caso – del rol de ciudadano a actores principales de políticas públicas, con la capacidad de engendrar una nueva red social y una nueva realidad al margen de las iniciativas estatales o de los mismos líderes sociales y políticos. (p.22).

## **b. CARACTERÍSTICAS DE LA PROMOCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

En la evaluación de esta característica y su terminología, al respecto Katz (2009) menciona:

En este aspecto se debate cual es el rol que cumple el gobierno en el avance e integración de esta nueva programación a nivel nacional del uso de las TIC. Resulta evidente, por lo ya expuesto, que el Estado debe tomar un papel protagónico en la promoción del avance del conjunto del sector TIC que el del mismo fiscalizador del sector telecomunicaciones. (p.161).

### **- Promoción de Infraestructura**

Se estudia esta característica y su concepto. Al respecto la Organización para la Cooperación y el Desarrollo económico (OCDE, 2011) menciona:

Las infraestructuras modernas del gobierno digital no sólo permiten servicios tecnológicos como conectividad y seguridad online, además también información y conocimientos compartidos, permitiendo el protagonismo y la gestión de la cooperación entre entidades del sector

público y privado y también con los ciudadanos, progresando así en la implementación del gobierno digital. (p.129).

- **Promoción de Cultura adecuada TIC's**

Se analiza la discusión conceptual de esta característica. Al respecto Brys (2005) señala:

Se necesitará entonces una mayor propagación en todos los medios existentes, como la radio, Tv, volantes y plataformas de internet de los usos del gobierno electrónico, para generar con éxito esta iniciativa. El protagonista de “comunicador” será responsabilidad en un principio de las áreas, mediante maniobras promocionales de concientización hacia el interior y el exterior de la institución pública. Esta maniobra debe informar sobre los beneficios de los nuevos sistemas y difundir su uso. (p.104)

- **Personal**

La fuerza laboral es el complemento de las herramientas de las TIC por tanto “El progreso en el desarrollo del gobierno electrónico en los gobiernos locales y regionales no solo es cuestión de designar recursos económicos para el desarrollo infraestructura tecnológica adecuada (factor, desde ya, importante). Sin el recurso humano capacitado, cualquier plan de implementación de TI es ineficiente” (Pando y Fernández, 2013, s/p). De esta manera capacitar al personal es parte importante para la incorporación de las TIC.

- **Mesa de Ayuda**

Se evalúa la función conceptual de esta dimensión. Al respecto Villa (2014) señala:

Es relevante programar y diseñar un sistema de atención online con recurso humano capacitado. Teniendo en cuenta que en la actualidad un 90% de los ciudadanos de 45 años o menos, usan la plataforma web

de la entidad pública antes de hacer uso del email o las llamadas telefónicas. (s/p)

## 5.4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 1.** Matriz de Operacionalización de Variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>Variable 01:</b> Gobierno electrónico e informático	ONGEI, (2010) El aprovechamiento de las TIC por parte del Estado, como parte de sus servicios de información a los ciudadanos, mejorar la eficiencia y eficacia en las instituciones del estado y elevar la transparencia e inclusión del ciudadano.	Uso de las TIC por parte de la MDI, permite brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar la transparencia y participación ciudadana.	Características interna de gobierno electrónico	Disponibilidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Usted accede a los servicios que brinda MDI a través de la Web?</li> <li>2. ¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites publicados a través de la Web de la MDI?</li> <li>3. ¿La información que requiere sobre sus trámites se encuentra disponibles en la Web de la MDI?</li> <li>4. ¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de Gobierno Electrónico (Web)?</li> </ol>
				Usabilidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. ¿Cree que los trámites ante la MDI en la Web son rápidos?</li> <li>6. ¿Le resulta amigable navegar en la Web de la MDI?</li> <li>7. ¿Siente seguridad al usar los servicios en la Web de la MDI?</li> <li>8. ¿Se siente satisfecho con el beneficio de los servicios en la Web de la MDI?</li> </ol>
			Características de la promoción del gobierno electrónico	Promoción de infraestructura	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. ¿Cree usted que la Plataforma Web de la MDI le es de mucha utilidad?</li> <li>10. ¿Cree usted que la tecnología web que utiliza la MDI mejora considerablemente la calidad del servicio?</li> </ol>
				Promoción de cultura adecuada TIC'S	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. ¿La MDI promueve el uso de su plataforma Web a todos los usuarios?</li> <li>12. ¿La MDI explica las ventajas del uso de su plataforma Web a todos los usuarios?</li> </ol>
				Personal	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. ¿Es eficiente la atención recibida de parte del personal de la MDI, teniendo en cuenta sus conocimientos en herramientas informáticas?</li> <li>14. ¿El personal de la MDI está capacitado en el uso de herramientas informáticas?</li> </ol>
				Mesa de ayuda	<ol style="list-style-type: none"> <li>15. ¿Utiliza el servicio de atención al usuario en línea?</li> <li>16. ¿Es eficiente el servicio de atención al usuario en línea de la MDI?</li> </ol>

**Fuente:** Elaboración propia.

## **5.5. HIPÓTESIS**

Se cree conveniente no manifestar una hipótesis, debido a que se trata de una investigación a nivel descriptivo, que permitió determinar Gobierno Electrónico dentro de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2019; de la variante en estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

## **5.6. OBJETIVOS**

### **5.6.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar las características del Gobierno electrónico en el Municipio Distrital de Independencia, Huaraz 2019.

### **5.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1.** Conocer las características internas del gobierno electrónico en la MDI, 2019
- 2.** Conocer las características de la promoción del gobierno electrónico en la MDI, 2019.

## 6. METODOLOGÍA

### 6.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

#### 6.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación y “teniendo en cuenta el problema planteado y de los objetivos formulados, será de tipo descriptiva, puesto que investigará propiedades, características y aspectos relevantes de la variable de estudio” (Hernández *et al.*, 2010, p. 80).

#### 6.1.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Con respecto al diseño, “será una tesis no experimental, de diseño transversal, porque se ejecutará en 1 solo momento determinado siendo esta la única recolección de datos” (Hernández *et al.*, 2010, p. 151).

### 6.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 6.2.1. POBLACIÓN

Se considera a 76088 habitantes del distrito de independencia, provincia Huaraz, Región Áncash, según INEI (2017).

#### 6.2.2. MUESTRA

Para la recolección de datos en esta investigación se usará el muestreo aleatorio simple con 95% de confianza, lo cual se calcula con la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * (p - 1)}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * (p - 1)}$$

**n** = Muestra final

**N** = 76088

**Z** = 95% = 1.96

**E** = 5% = 0.05

**P** = 0.5

Aplicando la formula se tiene un resultado de:

$$\text{Muestra} = n = 382.69 \diamond 383 \text{ personas}$$

### **6.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**Técnica:** Encuesta

**Instrumentos:** Cuestionario

#### **6.3.1. CRITERIO DE VALIDEZ**

Para validar este instrumento se procederá a someter a juicio de expertos, también conocido como validez por jueces, lo cual determinará su aprobación del instrumento para su aplicación de manera correcta.

### **6.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Los datos recolectados serán procesados a través del programa estadístico IBM SPSS versión 23, que permitirá trabajar la base de datos, el análisis estadístico; usando la estadística descriptiva para la variable y proyectarlos en una distribución de frecuencias acompañado de representaciones gráficas.

## 7. RESULTADOS

### 7.1. GENERALIDADES

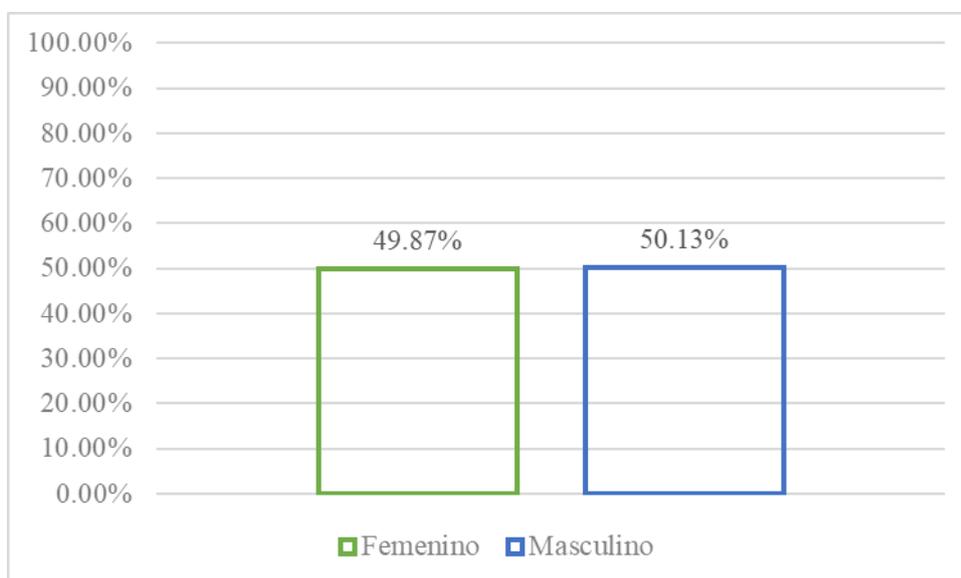
#### ➤ Género

Género	fi	Fi	pi	Pi
Femenino	192	192	49.87%	50%
Masculino	191	383	50.13%	100%
<b>Total</b>	<b>383</b>		<b>100%</b>	

**Tabla 2.** Género de los habitantes encuestados en el distrito de Independencia.

**Fuente:** *Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.*

**Elaborado por:** El investigador.



**Figura 1.** Género de los habitantes encuestados en el distrito de Independencia.

**Fuente:** *Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.*

**Elaborado por:** El investigador.

**Interpretación:** En la tabla 2 y figura 1, referente al género de los encuestados, de 383 personas participantes que representa el 100% de encuestados, se observa que el 49.87% son varones y el otro 50.13% son mujeres.

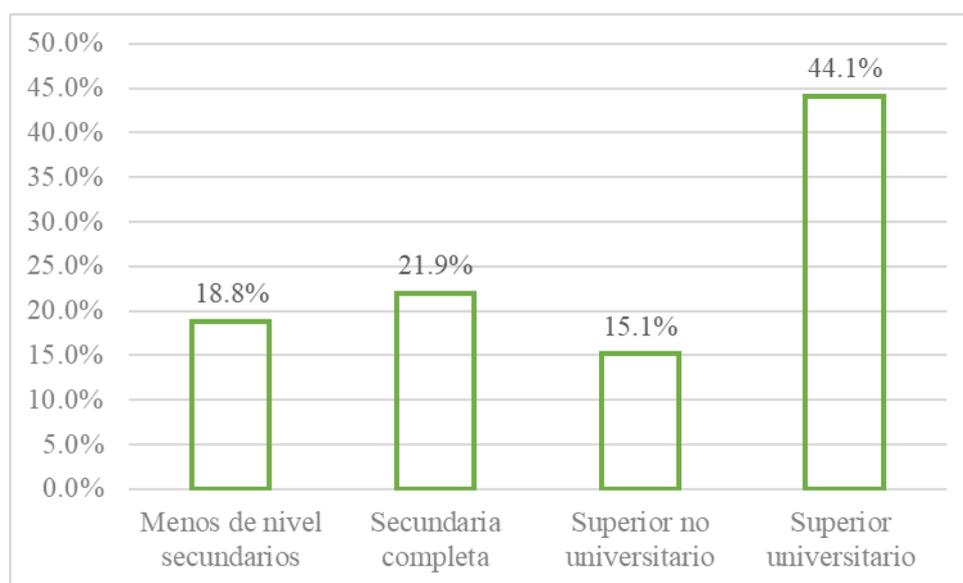
➤ **Grado de instrucción**

<b>Género</b>	<b>fi</b>	<b>Fi</b>	<b>pi</b>	<b>Pi</b>
Menos de nivel secundarios	72	72	18.8%	18.8%
Secundaria completa	84	156	21.9%	40.7%
Superior no universitario	58	214	15.1%	55.8%
Superior universitario	169	383	44.1%	100%
<b>Total</b>	<b>383</b>		<b>100%</b>	

**Tabla 3.** Grado de instrucción.

**Fuente:** *Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.*

**Elaborado por:** El investigador.



**Figura 2.** Grado de instrucción.

**Fuente:** *Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.*

**Elaborado por:** El investigador.

**Interpretación:** En la tabla 3 y figura 2, se puede apreciar que del 100% de encuestados, el 44.1% son personas que tienen estudios superiores universitarios, el 21.9% indicaron que cuentan con secundaria completa, el 18.8% indicaron que tienen un grado de instrucción menor a la secundaria completa y el 15.1% indicaron que tienen estudios superiores no universitarios.

**7.2. DESCRIBIR LAS DIMENSIONES E INDICADORES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, PROVINCIA DE HUARAZ, 2019.**

**Objetivo específico 1:** Conocer las características internas del gobierno electrónico en el MDI, 2019

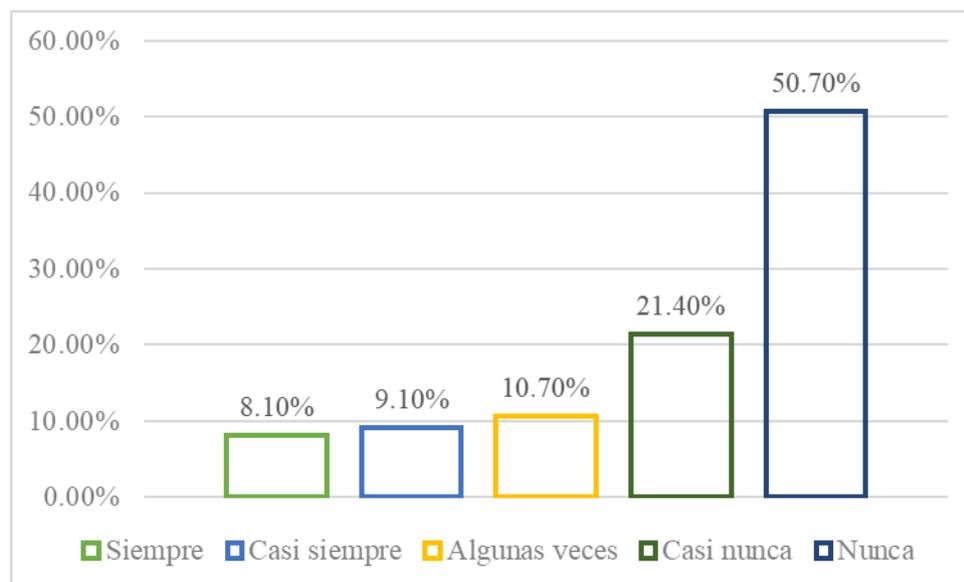
➤ **¿Usted accede a los servicios que brinda MDI a través de la Web?**

Alternativas	fi	Fi	pi	Pi
Siempre	31	31	8.1%	8.1%
Casi siempre	35	66	9.1%	17.2%
Algunas veces	41	107	10.7%	27.9%
Casi nunca	82	189	21.4%	49.3%
Nunca	194	383	50.7%	100.0%
<b>Total</b>	<b>383</b>		<b>100%</b>	

**Tabla 4.** Acceso a los servicios.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.



**Figura 3.** Acceso a los servicios.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.

**Interpretación:** En la tabla 4 y figura 3, se puede apreciar que del 100% de los ciudadanos encuestados, el 50.7% de personas nunca acceden a la plataforma web, el 21.4% indicaron casi nunca acceden a la plataforma web,

el 10.7% indicaron que solo ingresan algunas veces a los servicios web mientras que el 9.1% y el 8.1% casi siempre y siempre, respectivamente, usan la plataforma web.

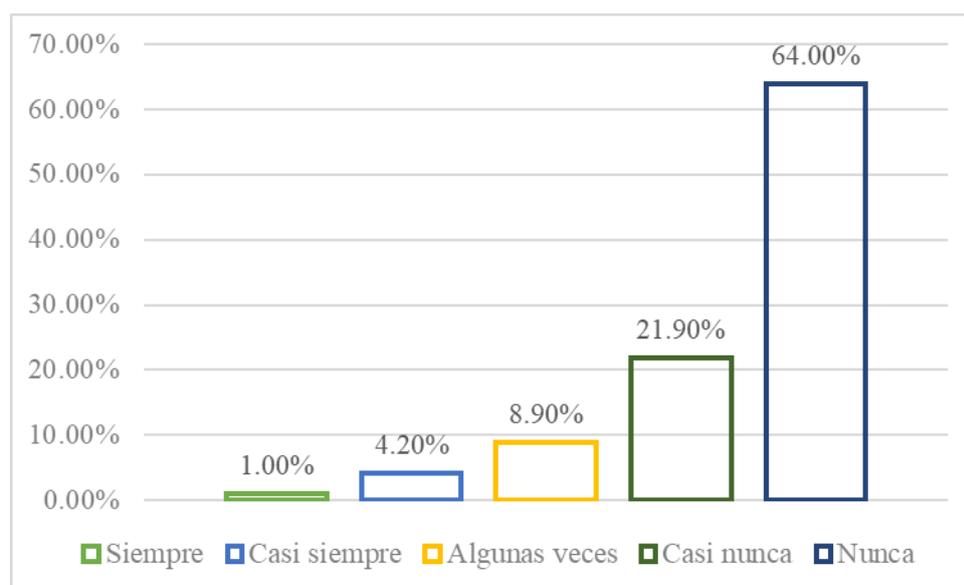
➤ **¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites publicados a través de la Web de la MDI?**

Alternativas	fi	Fi	pi	Pi
Siempre	4	4	1.0%	1.0%
Casi siempre	16	20	4.2%	5.2%
Algunas veces	34	54	8.9%	14.1%
Casi nunca	84	138	21.9%	36.0%
Nunca	245	383	64.0%	100.0%
<b>Total</b>	<b>383</b>		<b>100%</b>	

**Tabla 5.** Búsqueda de información.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.



**Figura 4.** Búsqueda de información.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.

**Interpretación:** En la tabla 5 y figura 4, se puede apreciar que del 100% de los ciudadanos encuestados, el 64% de personas nunca encuentran información en la plataforma web, el 21.9% indicaron que casi nunca encuentran información requerida cuando acceden a la plataforma web, el 8.9% indicaron que solo algunas veces encuentran información en los

servicios web de la municipalidad mientras que el 4.2% y el 1% casi siempre y siempre, respectivamente, encuentran la información que buscan en la plataforma web.

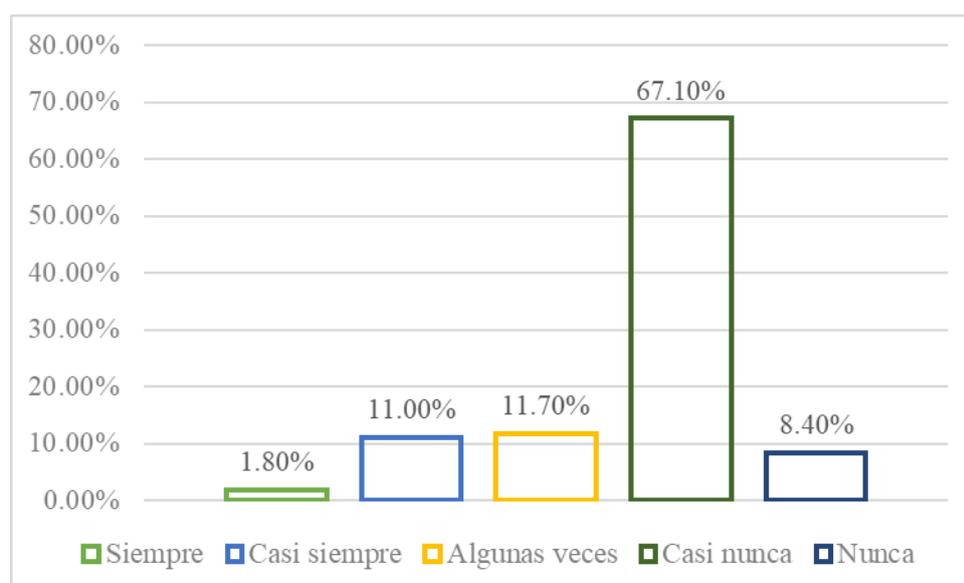
➤ **¿La información que requiere sobre sus trámites se encuentra disponibles en la Web de la MDI?**

Alternativas	fi	Fi	pi	Pi
Siempre	7	7	1.8%	1.8%
Casi siempre	42	49	11.0%	12.8%
Algunas veces	45	94	11.7%	24.5%
Casi nunca	257	351	67.1%	91.6%
Nunca	32	383	8.4%	100.0%
<b>Total</b>	<b>383</b>		<b>100%</b>	

**Tabla 6.** Disponibilidad de información.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.



**Figura 5.** Disponibilidad de información.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.

**Interpretación:** En la tabla 6 y figura 5, se puede apreciar que del 100% de los ciudadanos encuestados, el 8.4% de personas indican que nunca está disponible la información que buscan en la plataforma web, el 67.1% indicaron que casi nunca está disponible en la plataforma web, el 11.7% indicaron que solo algunas veces encuentran información disponible en los

servicios web de la municipalidad mientras que el 11% y el 1.8% casi siempre y siempre, respectivamente, encuentran la información disponible en la plataforma web.

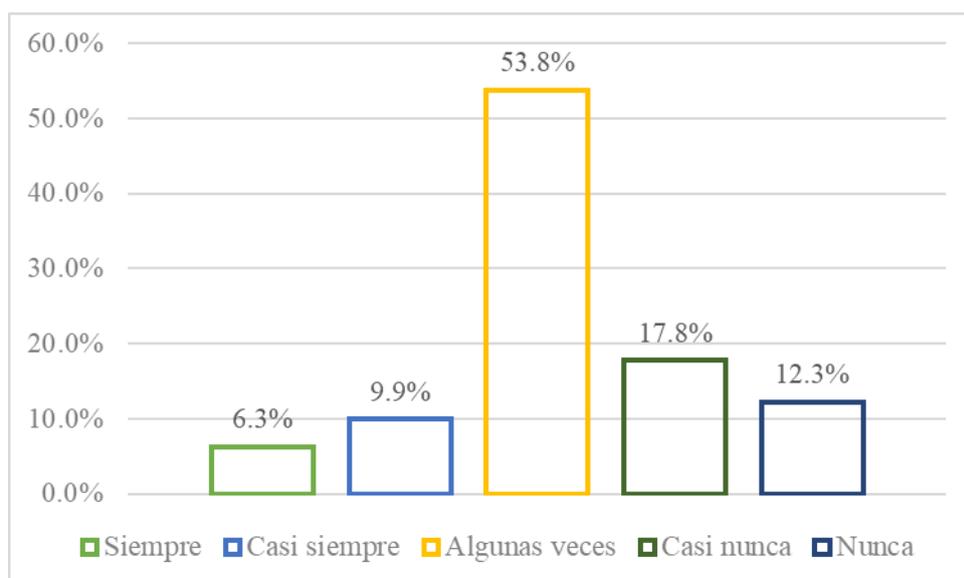
➤ **¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de Gobierno Electrónico (Web)?**

Alternativas	fi	Fi	pi	Pi
Siempre	24	24	6.3%	6.3%
Casi siempre	38	62	9.9%	16.2%
Algunas veces	206	268	53.8%	70.0%
Casi nunca	68	336	17.8%	87.7%
Nunca	47	383	12.3%	100.0%
<b>Total</b>	<b>383</b>		<b>100%</b>	

**Tabla 7.** Actualización de información pública.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.



**Figura 6.** Actualización de información pública.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.

**Interpretación:** En la tabla 7 y figura 6, se puede apreciar que del 100% de los ciudadanos encuestados, el 6.3% de personas indican que siempre actualizan la información proveída en la plataforma web, el 9.9% indicaron que casi nunca hay información actualizada en la plataforma web, el 53.8% indicaron que solo algunas veces encuentran información actualizada en los

servicios web de la municipalidad mientras que el 17.8% y el 12.3% casi nunca y nunca, respectivamente, encuentran la información al día disponible en la plataforma web.

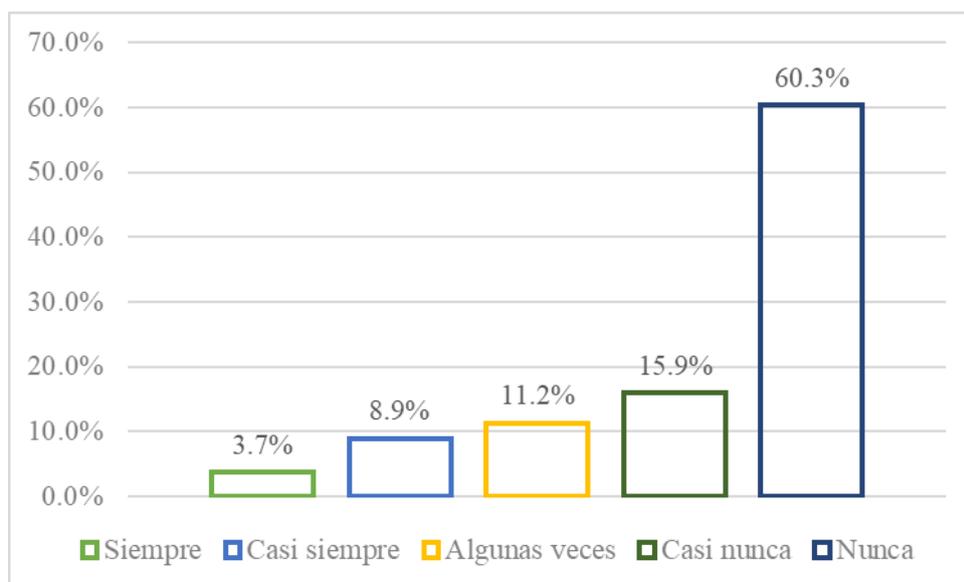
➤ **¿Cree que los trámites ante la MDI en la Web son rápidos?**

Alternativas	fi	Fi	pi	Pi
Siempre	14	14	3.7%	3.7%
Casi siempre	34	48	8.9%	12.5%
Algunas veces	43	91	11.2%	23.8%
Casi nunca	61	152	15.9%	39.7%
Nunca	231	383	60.3%	100.0%
<b>Total</b>	<b>383</b>		<b>100%</b>	

**Tabla 8.** Trámites en la web.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.



**Figura 7.** Trámites en la web.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.

**Interpretación:** En la tabla 8 y figura 7, se puede evidenciar que del 100% de los ciudadanos encuestados, el 60.3% de personas indican que los trámites dentro de la plataforma web nunca hay un servicio rápido, el 15.9% indicaron que casi nunca es rápida la atención dentro de la plataforma web, el 11.2% indicaron que solo algunas veces han sido atendidos de forma rápida en los servicios web de la municipalidad mientras que el 8.9% y el 3.7% casi

siempre y siempre, respectivamente, encuentran una atención rápida disponible en la plataforma web.

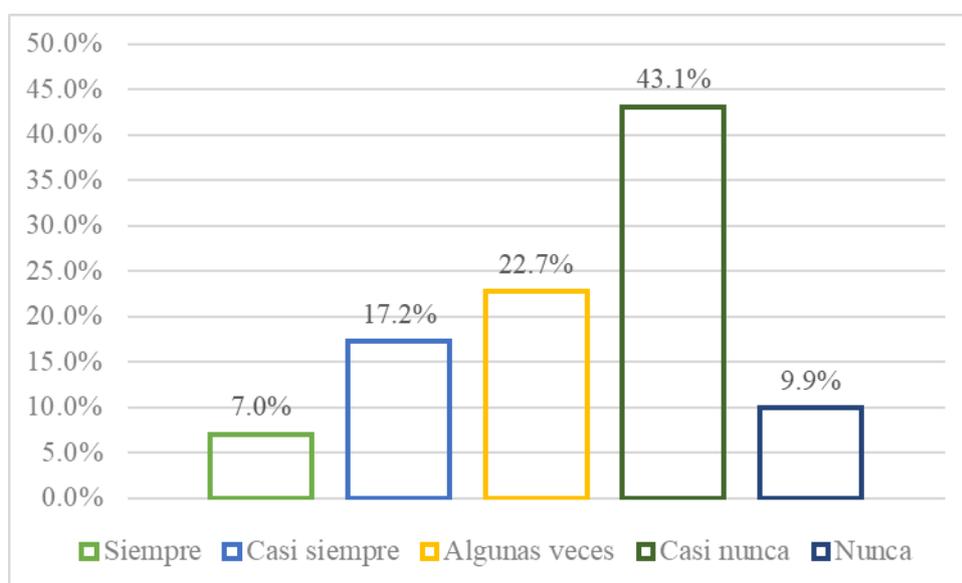
➤ **¿Le resulta amigable navegar en la Web de la MDI?**

<b>Alternativas</b>	<b>fi</b>	<b>Fi</b>	<b>pi</b>	<b>Pi</b>
Siempre	27	27	7.0%	7.0%
Casi siempre	66	93	17.2%	24.3%
Algunas veces	87	180	22.7%	47.0%
Casi nunca	165	345	43.1%	90.1%
Nunca	38	383	9.9%	100.0%
<b>Total</b>	<b>383</b>		<b>100%</b>	

**Tabla 9.** Plataforma web amigable.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.



**Figura 8.** Plataforma web amigable.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.

**Interpretación:** En la tabla 9 y figura 8, se puede evidenciar que del 100% de los ciudadanos encuestados, el 43.1% de personas indican que casi nunca la plataforma web les resulta amigable, el 9.9% indicaron que nunca les resulta amigable la plataforma web, el 22.7% indicaron que solo algunas veces han percibido una plataforma web amigable por parte de la municipalidad mientras que el 17.2% y el 7% siempre y casi siempre, respectivamente, encuentran una plataforma amigable en la plataforma web.

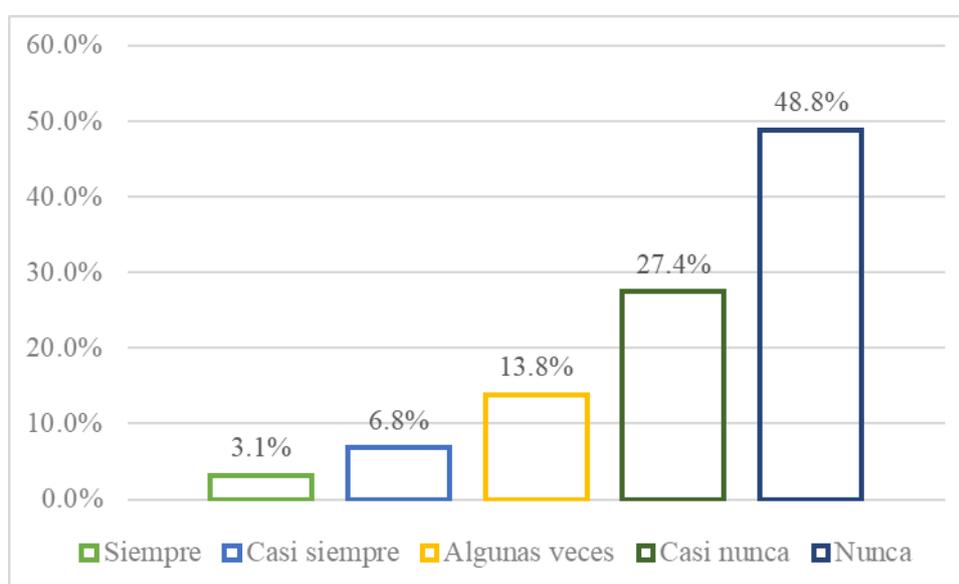
➤ **¿Siente seguridad al usar los servicios en la Web de la MDI?**

Alternativas	fi	Fi	pi	Pi
Siempre	12	12	3.1%	3.1%
Casi siempre	26	38	6.8%	9.9%
Algunas veces	53	91	13.8%	23.8%
Casi nunca	105	196	27.4%	51.2%
Nunca	187	383	48.8%	100.0%
<b>Total</b>	<b>383</b>		<b>100%</b>	

**Tabla 10.** Seguridad en el servicio web.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.



**Figura 9.** Seguridad en el servicio web.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.

**Interpretación:** En la tabla 10 y figura 9, se puede evidenciar que del 100% de los ciudadanos encuestados, el 48.8% de personas indican que nunca se siente seguro con los servicios brindados en la plataforma web, el 27.4% indicaron que casi nunca les resulta seguro el uso de los servicios la plataforma web, el 13.8% indicaron que solo algunas veces han sentido seguridad dentro de la plataforma web por parte de la municipalidad mientras que el 6.8% y el 3.1% casi siempre y siempre, respectivamente, se encuentran seguros dentro de la plataforma web.

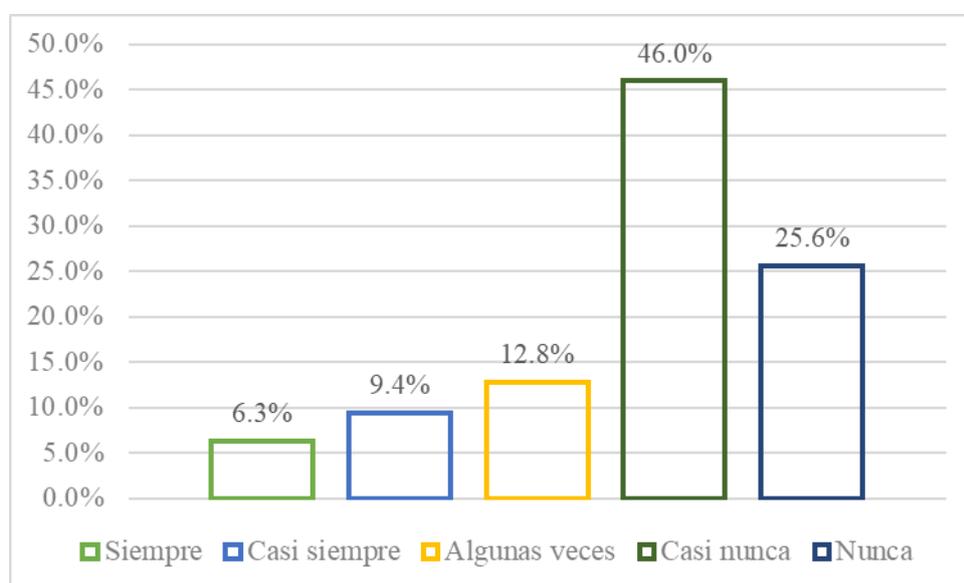
➤ **¿Se siente satisfecho con el beneficio de los servicios en la Web de la MDI?**

Alternativas	fi	Fi	pi	Pi
Siempre	24	24	6.3%	6.3%
Casi siempre	36	60	9.4%	15.7%
Algunas veces	49	109	12.8%	28.5%
Casi nunca	176	285	46.0%	74.4%
Nunca	98	383	25.6%	100.0%
<b>Total</b>	<b>383</b>		<b>100%</b>	

**Tabla 11.** Satisfacción del servicio web.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.



**Figura 10.** Satisfacción del servicio web.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.

**Interpretación:** En la tabla 11 y figura 10, se puede evidenciar que del 100% de los ciudadanos encuestados, el 46.0% de personas indican que casi nunca se siente satisfechos con los servicios brindados en la plataforma web, el 25.6% indicaron que nunca les resulta satisfactorio el uso de los servicios la plataforma web, el 12.8% indicaron que solo algunas veces han sentido satisfacción con los servicios brindados dentro de la plataforma web por parte de la municipalidad mientras que el 9.4% y el 6.3% casi siempre y siempre, respectivamente, están satisfechos de los servicios ofertados dentro de la plataforma web.

**Objetivo específico 2:** Conocer las características de la promoción del gobierno electrónico en el MDI, 2019

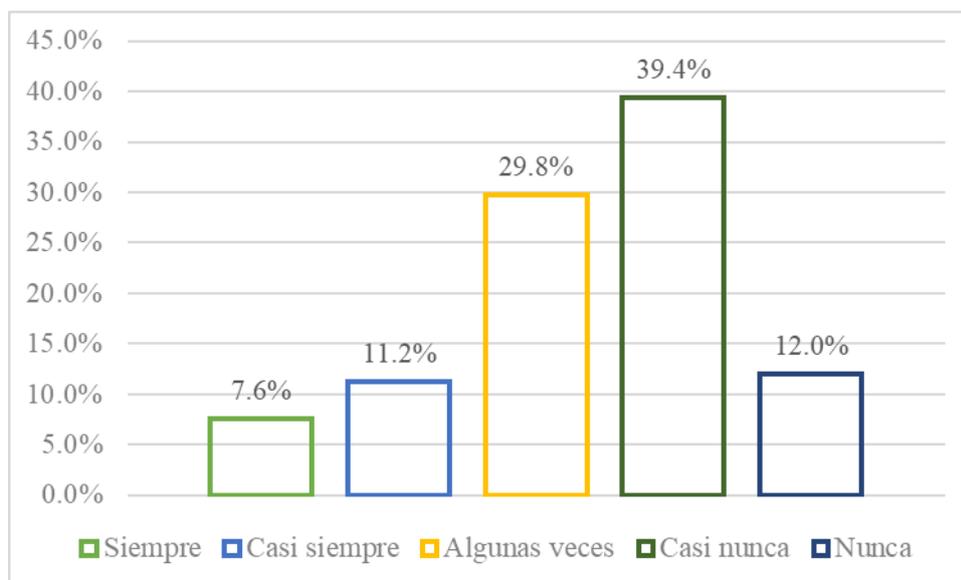
➤ **¿Cree usted que la Plataforma Web de la MDI le es de mucha utilidad?**

Alternativas	fi	Fi	pi	Pi
Siempre	29	29	7.6%	7.6%
Casi siempre	43	72	11.2%	18.8%
Algunas veces	114	186	29.8%	48.6%
Casi nunca	151	337	39.4%	88.0%
Nunca	46	383	12.0%	100.0%
<b>Total</b>	<b>383</b>		<b>100%</b>	

**Tabla 12.** Utilidad del servicio web.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.



**Figura 11.** Utilidad del servicio web.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.

**Interpretación:** En la tabla 12 y figura 11, se puede evidenciar que del 100% de los ciudadanos encuestados, el 39.4% de personas señalan que casi nunca les es útil el uso de los servicios brindados en la plataforma web, el 12% indicaron que nunca les resulta de utilidad el uso de los servicios la plataforma web, el 29.8% indicaron que solo algunas veces han sentido útil los servicios brindados dentro de la plataforma web por parte de la municipalidad mientras

que el 11.2% y el 7.6% casi siempre y siempre, respectivamente, perciben como útil los servicios ofertados dentro de la plataforma web.

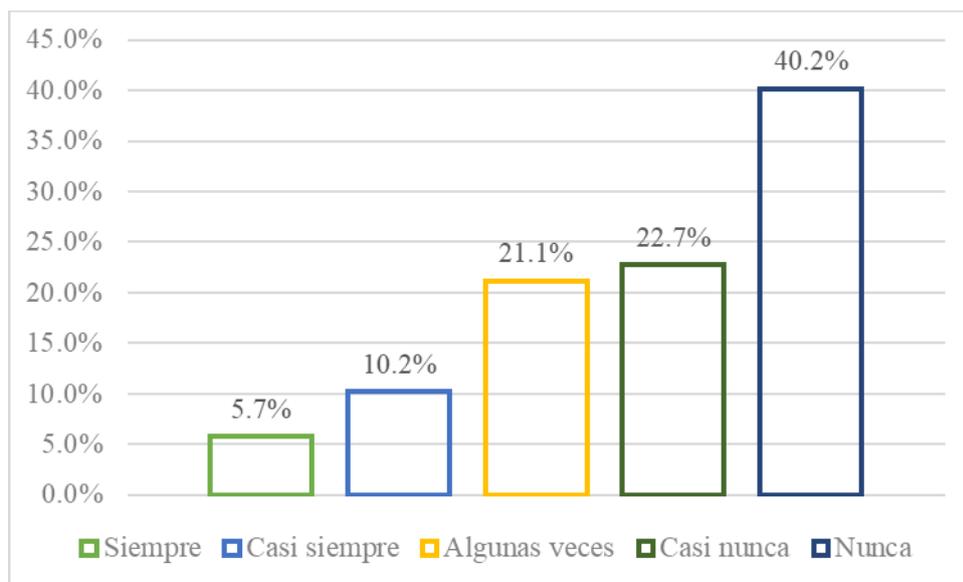
➤ **¿Cree usted que la tecnología web que utiliza la MDI mejora considerablemente la calidad del servicio?**

Alternativas	fi	Fi	pi	Pi
Siempre	22	22	5.7%	5.7%
Casi siempre	39	61	10.2%	15.9%
Algunas veces	81	142	21.1%	37.1%
Casi nunca	87	229	22.7%	59.8%
Nunca	154	383	40.2%	100.0%
<b>Total</b>	<b>383</b>		<b>100%</b>	

**Tabla 13.** Mejora de la calidad de servicio.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.



**Figura 12.** Mejora de la calidad de servicio.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.

**Interpretación:** En la tabla 13 y figura 12, se puede evidenciar que del 100% de los ciudadanos encuestados, el 40.2% de personas señalan que la plataforma web nunca mejora los servicios brindados por la MDI, el 22.7% indicaron que uso de los servicios la plataforma web casi nunca mejora la calidad de la misma, el 21.1% indicaron que solo algunas veces han sentido que mejora la calidad de los servicios brindados en la plataforma web por

parte de la municipalidad mientras que el 10.2% y el 5.7% casi siempre y siempre, respectivamente, perciben una mejora en la calidad de los servicios ofertados dentro de la plataforma web.

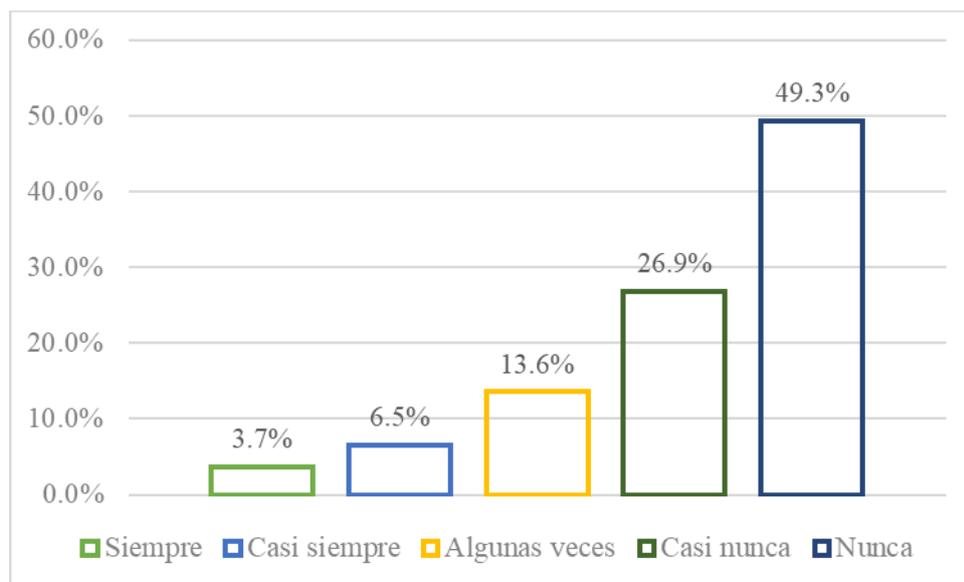
➤ **¿La MDI promueve el uso de su plataforma Web a todos los usuarios?**

Alternativas	fi	Fi	pi	Pi
Siempre	14	14	3.7%	3.7%
Casi siempre	25	39	6.5%	10.2%
Algunas veces	52	91	13.6%	23.8%
Casi nunca	103	194	26.9%	50.7%
Nunca	189	383	49.3%	100.0%
<b>Total</b>	<b>383</b>		<b>100%</b>	

**Tabla 14.** Promoción de la plataforma web.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.



**Figura 13.** Promoción de la plataforma web.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.

**Interpretación:** En la tabla 14 y figura 13, se puede evidenciar que del 100% de los ciudadanos encuestados, el 49.3% de personas señalan que nunca se promociona el uso de la plataforma web por parte de la MDI, el 26.9% indicó que casi nunca existen campañas promocionales del uso de los servicios de la plataforma web, el 13.6% indicaron que solo algunas veces han sentido que mejora la calidad de los servicios brindados en la plataforma web por parte

de la municipalidad mientras que el 6.5% y el 3.7% casi siempre y siempre, respectivamente, perciben una mejora en la calidad de los servicios ofertados dentro de la plataforma web.

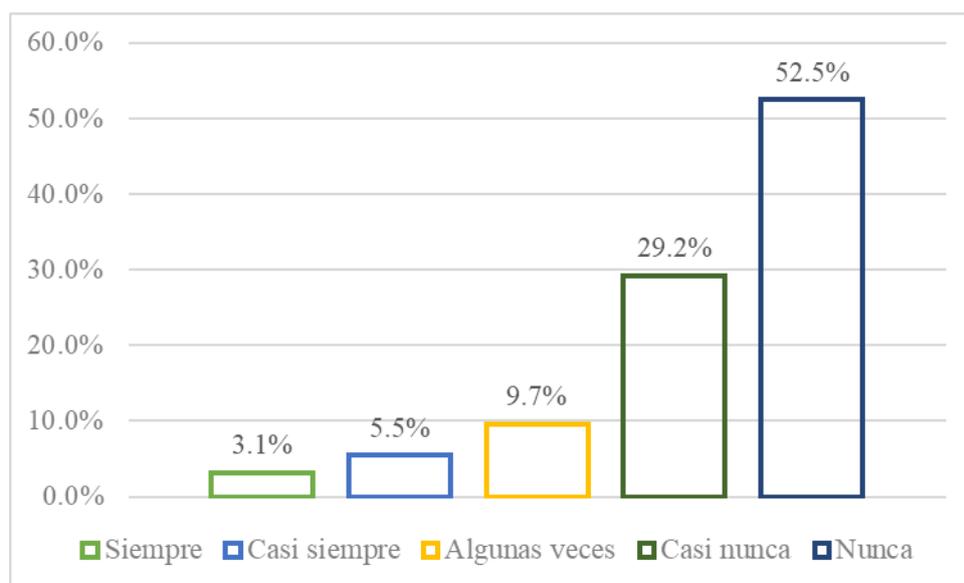
➤ **¿La MDI explica las ventajas del uso de su plataforma Web a todos los usuarios?**

Alternativas	fi	Fi	pi	Pi
Siempre	12	12	3.1%	3.1%
Casi siempre	21	33	5.5%	8.6%
Algunas veces	37	70	9.7%	18.3%
Casi nunca	112	182	29.2%	47.5%
Nunca	201	383	52.5%	100.0%
<b>Total</b>	<b>383</b>		<b>100%</b>	

**Tabla 15.** Explicación del uso de la plataforma web.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.



**Figura 14.** Explicación del uso de la plataforma web.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.

**Interpretación:** En la tabla 15 y figura 14, se puede evidenciar que del 100% de los ciudadanos encuestados, el 52.5% de personas señalan que nunca se ilustra las ventajas del uso de la plataforma web por parte de la MDI, el 29.2% indicó que casi nunca existe una enseñanza por parte de la municipalidad para difundir las ventajas del uso de los servicios de la plataforma web, el 9.7%

indicaron que solo algunas veces han percibido una demostración de las ventajas de los servicios brindados en la plataforma web por parte de la municipalidad mientras que el 5.5% y el 3.1% casi siempre y siempre, respectivamente, desconocen las desventajas de los servicios ofertados dentro de la plataforma web.

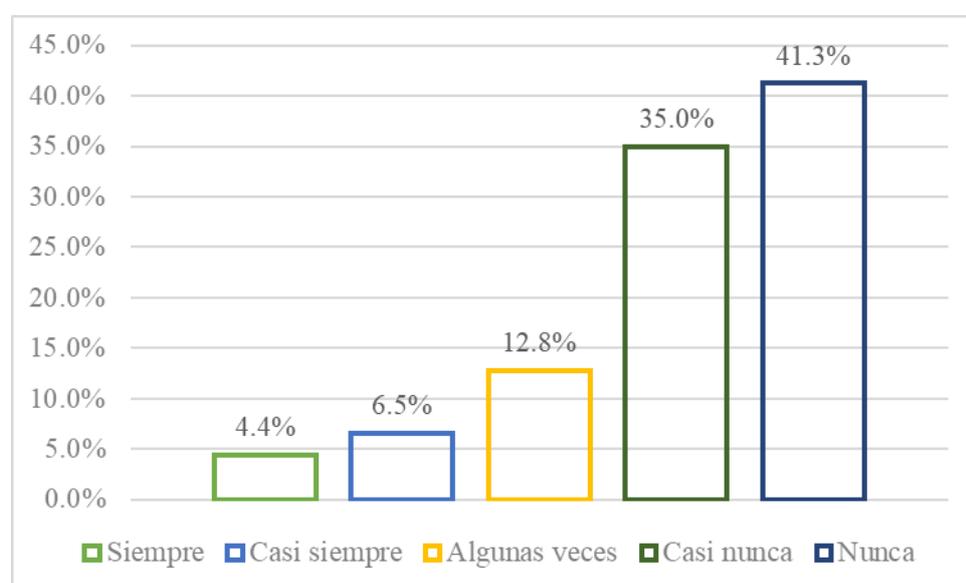
- **¿Es eficiente la atención recibida de parte del personal de la MDI, teniendo en cuenta sus conocimientos en herramientas informáticas?**

Alternativas	fi	Fi	pi	Pi
Siempre	17	17	4.4%	4.4%
Casi siempre	25	42	6.5%	11.0%
Algunas veces	49	91	12.8%	23.8%
Casi nunca	134	225	35.0%	58.7%
Nunca	158	383	41.3%	100.0%
<b>Total</b>	<b>383</b>		<b>100%</b>	

**Tabla 16.** Eficiencia en la atención en la plataforma web.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.



**Figura 15.** Eficiencia en la atención en la plataforma web.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.

**Interpretación:** En la tabla 16 y figura 15, se puede evidenciar que del 100% de los ciudadanos encuestados, el 41.3% de personas señalan que nunca reciben una calidad de atención con el uso eficiente de la plataforma web por

parte de la MDI, el 35% indico que casi nunca hay una atención eficiente por parte de la municipalidad con la práctica de los servicios de la plataforma web, el 12.8% indicaron que solo algunas veces han percibido una atención eficiente con los servicios brindados en la plataforma web por parte de la municipalidad mientras que el 6.5% y el 4.4% casi siempre y siempre, respectivamente, han recibido una atención eficiente de los servicios ofertados dentro de la plataforma web.

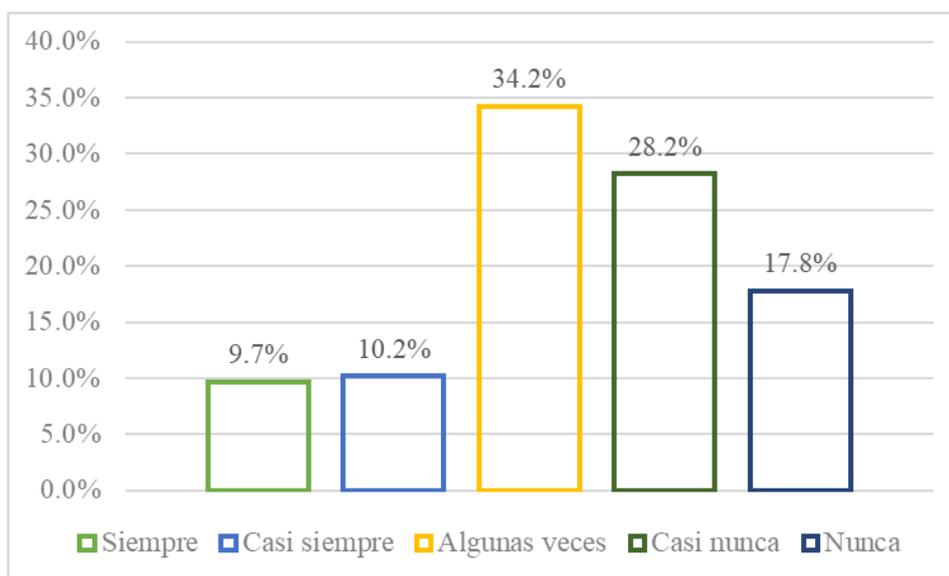
➤ **¿El personal de la MDI está capacitado en el uso de herramientas informáticas?**

Alternativas	fi	Fi	pi	Pi
Siempre	37	37	9.7%	9.7%
Casi siempre	39	76	10.2%	19.8%
Algunas veces	131	207	34.2%	54.0%
Casi nunca	108	315	28.2%	82.2%
Nunca	68	383	17.8%	100.0%
<b>Total</b>	<b>383</b>		<b>100%</b>	

**Tabla 17.** Personal capacitado.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.



**Figura 16.** Personal capacitado.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.

**Interpretación:** En la tabla 17 y figura 16, se puede evidenciar que del 100% de los ciudadanos encuestados, el 34.2% de personas señalan que algunas veces reciben una atención de personal capacitado dentro de la plataforma web por parte de la MDI, el 28.2% indico que casi nunca hay una atención de personal capacitado por parte de la municipalidad en la plataforma web, el 17.8% indicaron que nunca han percibido una atención adecuada de personal calificado de los servicios brindados en la plataforma web por parte de la municipalidad mientras que el 10.2% y el 9.7% casi siempre y siempre, respectivamente, no han sido atendidos por personal capacitado en los servicios ofertados dentro de la plataforma web.

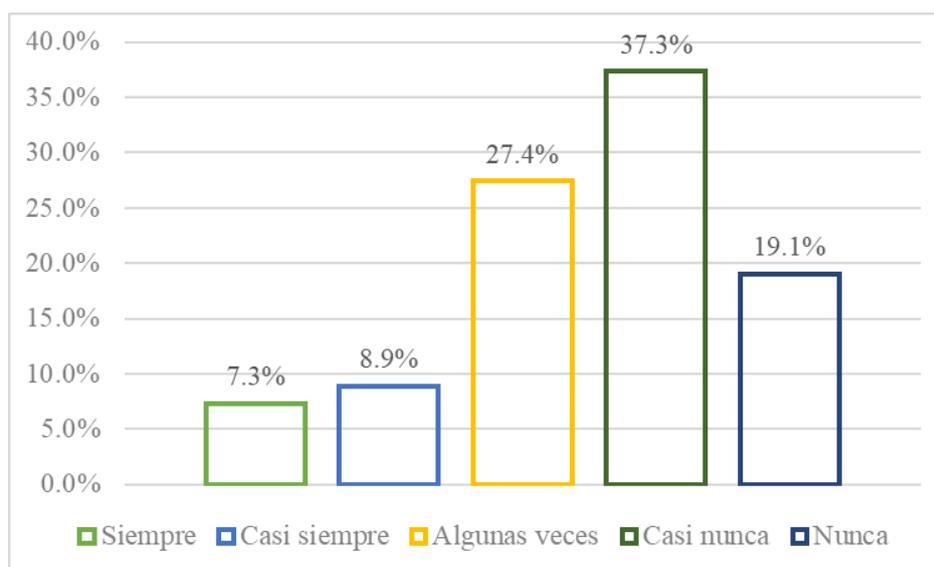
➤ **¿Utiliza el servicio de atención al usuario en línea?**

Alternativas	fi	Fi	pi	Pi
Siempre	28	28	7.3%	7.3%
Casi siempre	34	62	8.9%	16.2%
Algunas veces	105	167	27.4%	43.6%
Casi nunca	143	310	37.3%	80.9%
Nunca	73	383	19.1%	100.0%
<b>Total</b>	<b>383</b>		<b>100%</b>	

**Tabla 18.** Uso del servicio de atención en línea.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.



**Figura 17.** Uso del servicio de atención en línea.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.

**Interpretación:** En la tabla 18 y figura 17, se puede evidenciar que del 100% de los ciudadanos encuestados, el 37.3% de personas señalan que casi nunca usan la atención online en la plataforma web por parte de la MDI, el 27.4% indico que solo algunas veces hace uso de la atención online de la plataforma web, el 19.1% indicaron que nunca utilizado la atención online brindada en la plataforma web por parte de la municipalidad mientras que el 8.9% y el 7.3% casi siempre y siempre, respectivamente, no han sido atendidos por personal capacitado en los servicios ofertados dentro de la plataforma web.

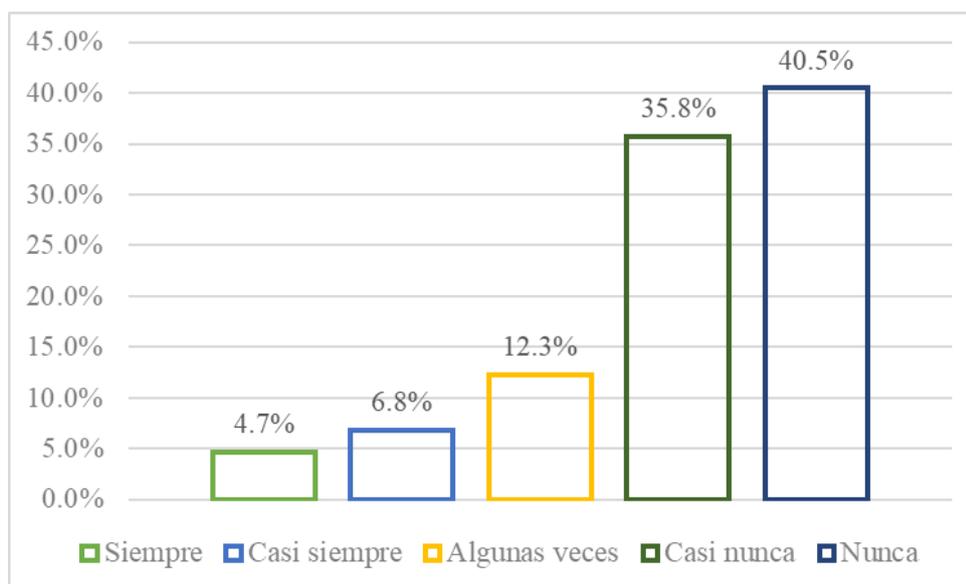
➤ **¿Es eficiente el servicio de atención al usuario en línea de la MDI?**

Alternativas	fi	Fi	pi	Pi
Siempre	18	18	4.7%	4.7%
Casi siempre	26	44	6.8%	11.5%
Algunas veces	47	91	12.3%	23.8%
Casi nunca	137	228	35.8%	59.5%
Nunca	155	383	40.5%	100.0%
<b>Total</b>	<b>383</b>		<b>100%</b>	

**Tabla 19.** Eficiencia del servicio de atención en línea.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.



**Figura 18.** Eficiencia del servicio de atención en línea.

**Fuente:** Habitantes del distrito de Independencia, provincia de Huaraz.

**Elaborado por:** El investigador.

**Interpretación:** En la tabla 19 y figura 18, se puede evidenciar que del 100% de los ciudadanos encuestados, el 40.5% de personas indican que la atención al usuario en línea nunca es eficiente por parte de la MDI, el 35.8% indico que casi nunca hay una atención en línea al usuario eficiente como parte de los servicios en la plataforma web, el 12.3% indicaron que solo algunas veces han percibido una atención al usuario eficiente online de los servicios brindados en la plataforma web por parte de la municipalidad mientras que el 6.8% y el 4.7% casi siempre y siempre, respectivamente, han recibido una atención en línea eficiente ofrecido dentro de la plataforma web.

## 8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

La presente investigación científica busca precisar el gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Independencia, provincia de Huaraz; lo cual constituye un estudio teórico importante y de especial relevancia para conocer las características de la variable en estudio para que la institución tome en consideración el aprovechamiento de esta herramienta, de tal manera que esta pueda ser un medio un para conectar los servicios ofrecidos por la Municipalidad y el ciudadano, basándose siempre en la eficiencia, calidad, transparencia e integridad en los procedimientos ante sus usuarios potenciales y/o actuales. Los resultados recogidos se contrastaron con los antecedentes y la fundamentación científica, los cuales se analizaron y discutieron bajo un enfoque reflexivo y crítico.

Como primer objetivo específico, se plantea conocer las características internas del gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Independencia en el año 2019. A continuación, se realizó el análisis y discusión de acuerdo a los resultados obtenidos.

Con respecto a la disponibilidad del gobierno electrónico que se existe dentro del Municipio de Independencia en el año 2019; la ciudadanía, en un 50.7% señala que no accede a los servicios que la entidad ofrece a través de su plataforma web (véase a la tabla 4), añadir que el 64% de la muestra encuestada informa que no encuentra la información que busca dentro de la plataforma (véase a la tabla 5), mientras que el 67.1% (véase a la tabla 6) de la población encuestada señaló que casi nunca la información sobre sus trámites ya iniciados se encuentra en la plataforma web y el 53.8% (véase a la tabla 7) señaló que la información brindada en la plataforma web no se actualiza con frecuencia. Estos resultados recogidos coinciden con la importancia de la disponibilidad de herramientas digitales detalladas en investigaciones llevadas a cabo, entre ellas se encuentra a Cejudo, López y Ríos (2012), quienes afirman que esta disponibilidad es necesaria dentro de las instituciones públicas con la finalidad de proveer información en interés público sin que los ciudadanos tengan que pedirla, y una forma de hacerlo es ponerla en sus plataformas web. Esto permite deducir que la Municipalidad distrital de Independencia, en la actualidad no ha optado por el

aprovechamiento al máximo de las TIC que, si se vienen usando en otras entidades públicas, lo cual refleja que el uso de estas herramientas dentro de la entidad está en una etapa inicial.

Con respecto a las usabilidad del gobierno electrónico que existe en el Municipio de Independencia en el año 2019; la ciudadanía, en un 60.3% señala que los tramites ofrecidos en su plataforma web nunca son rápidos (véase a la tabla 8), a la vez indican, en un 43.1%, indican que casi nunca, dentro de la plataforma web, encuentran una interfaz amigable e intuitiva para su uso (véase a la tabla 9), mientras que el 48.8% de la población encuestada señaló que nunca siente seguridad de iniciar alguna consulta, tramite o procedimiento dentro de la plataforma web (véase a la tabla 10) y el 46% señaló que casi nunca se siente satisfecho de los servicios disponibles en la plataforma web no se actualiza con frecuencia (véase a la tabla 11). Estos resultados recogidos coinciden con la importancia de la usabilidad de las TIC estudiadas en investigaciones llevadas a cabo, entre ellas se encuentra a Albornoz y Rivero (2007), quienes afirman que en la actualidad la usabilidad del gobierno electrónico, sus costos y procesos, son inicialmente asumidos por la ciudadanía que decidió apostar por este nuevo vínculo entre el ciudadano y el estado pasando así, en este caso, del estado de usuarios a actores en materia de políticas públicas, capaces de generar un nuevo tejido social y una nueva realidad al margen de la voluntad inicial del estado. Esto da a entender que la Municipalidad distrital de Independencia, en la actualidad no está ejecutando actividades para el uso intensivo de las TIC como parte de una modernización del estado con las nuevas generaciones de ciudadanos que sí lo requieren a diferencia de los ciudadanos de generaciones pasadas.

Como segundo objetivo específico, se plantea conocer la promoción del gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Independencia en el año 2019. A continuación, se realizó el análisis y discusión de acuerdo a los resultados obtenidos.

Con respecto a la promoción de infraestructura del gobierno electrónico que se practica dentro del Municipio de Independencia en el año 2019; la ciudadanía, en un 39.4% indica que casi nunca, la plataforma web, le es de utilidad (véase a la tabla 12),

considerar también que el 40.2% de personas, nunca cree que el avance tecnológico que existe dentro de su plataforma mejora considerablemente la calidad de los servicios brindados por Municipalidad (véase a la tabla 13). Estos resultados recogidos coinciden con la promoción de la infraestructura que practican las instituciones lo cual fueron estudiadas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo económico (OCDE, 2011); quienes afirman que la nueva generación de infraestructuras que requiere el gobierno digital no sólo ofrece servicios tecnológicos como conectividad y seguridad, sino también información y conocimientos compartidos, facilitando la colaboración entre sectores público y privado y entre sector público y los ciudadanos, avanzando así en el desarrollo del gobierno digital. Este estudio permite deducir que la Municipalidad distrital de Independencia, en la actualidad no se ha adaptado a nivel de infraestructura para la aplicación y el uso que las TIC requieren actualmente, lo cual, en infraestructuras nuevas, si se han proyectado.

Con respecto a la promoción de una cultura adecuada al uso de las TIC que se practica dentro de la Municipalidad Distrital de Independencia en el año 2019; la ciudadanía, en un 49.3% indica que nunca ha percibido que la municipalidad promueve el uso de su plataforma web a la población en general (véase a la tabla 14), considerar también que el 52.5% no difunde las ventajas del uso de los servicios ofrecidos en la plataforma web brindados por Municipalidad (véase a la tabla 15). Estos resultados recogidos van de la mano con los estudios de la promoción de una cultura adecuada del uso de las TIC que Brys (2005) en una de sus investigaciones indica que es necesario la amplia difusión en todos los medios posibles, como la radio, la televisión, folletos y sitios de internet las ventajas de este nuevo servicio y su uso, para su implementación exitosa. Este estudio induce a que la Municipalidad distrital de Independencia, actualmente no difunde las ventajas del uso adecuado de su actual plataforma web.

Con respecto al uso de las TIC por parte del personal de la Municipalidad Distrital de Independencia en el año 2019; la ciudadanía en un 41.3% indica que nunca es eficiente la atención del personal a través del uso de su plataforma web teniendo en cuenta su capacidad en el uso de las TIC (véase a la tabla 16), considerar también que

el 34.2% considera que solo algunas veces percibe que el personal a cargo de la atención dentro de la plataforma web de la Municipalidad está debidamente capacitado en su uso (véase a la tabla 17). Estos resultados obtenidos concuerdan con el estudio de Pando y Fernández (2013) quien asegura que el avance hacia el desarrollo del gobierno electrónico dentro de los municipios no solo es un tema de conseguir recursos económicos para crear infraestructura tecnológica sin la existencia de recursos humanos adecuados, cualquier proyecto de incorporación de TI fracasa. Este estudio permite contrastar con la realidad de la Municipalidad distrital de Independencia, concluyendo que esta entidad aun no implementa programas de capacitación relacionadas al uso de las nuevas tecnologías.

Con respecto a la mesa de ayuda de la Municipalidad Distrital de Independencia en el año 2019; la ciudadanía señala en un 37.3% que casi nunca hace uso del servicio de atención en línea dentro de la plataforma web de la municipalidad (véase a la tabla 18), considerar también que el 40.5% considera que nunca es eficiente en uso del servicio de atención en línea de la plataforma web de la Municipalidad (véase a la tabla 19). Estos resultados obtenidos concuerdan con el estudio de Villa (2014) quien indica que es importante diseñar y crear un servicio de atención online con personal especializados teniendo en cuenta que un 90% de los ciudadanos menores de 45 años visitan la página web de la entidad antes de hacer uso del email o llamadas. Este estudio nos permite deducir que la Municipalidad Distrital de Independencia no cuenta con adecuado sistema de atención en línea incorporado en su plataforma web.

Finalmente, se puede determinar que el gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Independencia está en un nivel precoz debido a que el aprovechamiento de las TIC tanto en disponibilidad como en su usabilidad están en una etapa básica e inicial y como se aprecia en la discusión del primer objetivo. Estos resultados están estrechamente relacionados con el segundo objetivo que al estar en un nivel inicial la disponibilidad y la usabilidad no permite una infraestructura que permita el desarrollo del gobierno electrónico y mucho menos implementar una cultura adecuada para el uso de las TIC y esto se traduce en que no exista programas de capacitación al recurso humano en temas de uso de las herramientas tecnológicas ni

en el gobierno electrónico llevando a que no exista una mesa de ayuda en el ámbito digital para el ciudadano.

## **9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **9.1. CONCLUSIONES**

- 1) Respecto al análisis de las características internas del gobierno electrónico; los resultados mostraron que la disponibilidad actual de herramientas digitales dentro del municipio está en una etapa inicial y sobre todo desactualizada debido a que en un 50.7% la población no hace uso de su plataforma web además un 64% afirma que no encuentra información que necesita dentro de esta plataforma considerar también que en un 67.1% casi nunca ubica información de los tramites que se vienen realizando y que un 53.8% de las veces la ciudadanía no percibe información actualizada tanto de sus trámites como de información de interés público. Todos estos factores concluyentes conllevan a deducir que la actual disposición de herramientas digitales está desfasada y descuidada.
  
- 2) Del análisis de las características de promoción del gobierno electrónico; los resultados demostraron que no existe difusión de sus servicios brindados a través de la plataforma web y sobre todo a que en un 39.4% la población considera que la actual plataforma web casi nunca es de utilidad a la ciudadanía además un 40.2% afirma que nunca percibe una mejora notable en los servicios brindados dentro de su plataforma. Considerar, a la vez, que en un 49.3% de la población nunca ha percibido que la municipalidad promueva el uso de su plataforma, así como un 53.8%, de la misma, indica que tampoco se ha difundido las ventajas existentes del uso de la plataforma web. Además, se conoció que la atención dentro de la plataforma web es ineficiente en un 41.3% y que la población, en un 34.2%, en algunas ocasiones ha sido atendida por personal debidamente capacitado en el uso de estas herramientas. Por último, se conoció que en un 41.3% la población casi nunca hace uso del servicio de atención al usuario en line siendo esta ineficiente en un 40.5% de ocasiones. Todos estos factores concluyentes conllevan a deducir que la actual plataforma web no se difunde, no hay cultura adecuada en el uso de las TIC, no cuenta con personal capacitado y que no existe una mesa de ayuda integra en línea.

- 3) Finalmente, se concluye que en la actualidad en la municipalidad distrital de independencia no existen iniciativas para el desarrollo e implementación de planes a corto y mediano plazo para el aprovechamiento de las nuevas tecnologías de información que, si se vienen practicando, en cierta medida, en otras entidades dentro del territorio nacional. Esto también evidencia que existe una ausencia de liderazgo técnico por parte de la oficina responsable de Tecnologías de la Información y Comunicación que, basado en los instrumentos de gestión, son los principales responsables del desarrollo y actualización continua de las tecnologías existentes dentro de la Municipalidad. Teniendo finalmente como consecuencia una ineficiente plataforma web y de los servicios que por este medio se proveen.

## **9.2. RECOMENDACIONES**

- 1) Ampliar y fortalecer los servicios actuales brindados por la municipalidad dentro de la plataforma web a la vez basar estos cambios en aspectos de rapidez de atención, plataforma amigable, seguridad digital, y satisfacción del usuario.
- 2) Implementar una infraestructura que permita el desarrollo continuo y la implementación de las TIC; de la mano de una adecuada capacitación del personal con respecto al uso de las TIC incluyendo también una cultura adecuada de las misma y de la mano de una difusión de esta nueva cultura hacia la población.
- 3) A través de alianzas estratégicas con el sector privado y con instituciones del sector público, que ya vienen usando las TIC, crear un plan de acción a corto y mediano plazo para la implementación del gobierno electrónico dentro de la Municipalidad de Independencia; así ser pionero y ancla en la zona sierra de Áncash de Gobierno Electrónico.

## **10. AGRADECIMIENTO**

A mi familia, por el respaldo incondicional ofrecido para lograr mis propósitos y ejemplo de vida.

A los Profesores y compañero de la Universidad SAN PEDRO de la Carrera de Administración, por los conocimientos y experiencias compartidas para así mejorar mi persona y ser un buen profesional.

## 11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alba, J.; Cotos, H.; Porras, Y.; Puertas, J. y Ramirez, M. (2011). *Gobierno electrónico*. Recuperado de: <https://bit.ly/2JfjQ8A>
- Albornoz, B. y Rivero, M. (2007). *Experiencias andinas de gobierno electrónico: La problemática de la participación ciudadana*. Recuperado de: <https://bit.ly/2UJUQ0w>
- Brys, C. (2005). *Plan estratégico para el gobierno electrónico de la provincia de misiones*. Recuperado de: <https://bit.ly/2VKOD0E>
- Cejudo, G.; López S. y Rios, A. (2012). *La política de transparencia en México: instituciones, logros y desafíos*. Recuperado de: <https://bit.ly/2DfiFIU>
- Escobar, A. y Vicuña, C. (2014). *Desarrollo de un modelo de gobierno de tecnologías de la información para las instituciones públicas del Ecuador, integrado al gobierno por resultados (GPR)* (tesis de maestría). Recuperado de: <https://bit.ly/2LI4RwH>
- Hernandez, R.; Fernandez, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <https://bit.ly/2UkZMDE>
- Katz, R. (2009). *El papel de las TIC en el desarrollo*. Recuperado de: <https://bit.ly/2GsXVYT>
- La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2011). *Gobierno Electrónico en la Gestión Pública Curso Planificación Estratégica y Políticas Públicas* Recuperado de: <https://bit.ly/2KcKrWA>
- La Organización de los Estados Americanos (2010). *Materiales del curso Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico*, edición N° 53.
- La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2011). *Hacia una gestión pública más efectiva y dinámica en México*. Recuperado de: <https://bit.ly/2ZfTWXR>

- Montelongo, C. (2000). *El gobierno electrónico aplicado en la modernización de una institución pública Mexicana. Estudio de caso: procuraduría federal del consumidor (PROFECO)* (tesis de pregrado). Recuperado de: <https://bit.ly/3hARLYB>
- Montesinos, L. (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017* (tesis de maestría). Recuperado de: <https://bit.ly/2LajPWP>
- Mugruza, R. (2018). *La inteligencia artificial y el gobierno electrónico en el instituto de gobernabilidad y tecnología* (tesis de pregrado). Recuperado de: <https://bit.ly/3ojqf4g>
- Pando, D. y Fernández, N. (2013). *El gobierno Electrónico a Nivel Local. Experiencias, tendencias y reflexiones.* Recuperado de: <https://bit.ly/2PdtqKi>
- Quinte, I. (2017). *Implementación del gobierno electrónico y la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres-Lima* (tesis de pregrado). Recuperado de: <https://bit.ly/38Ru5LD>
- Sella, M. (2017). *Gobierno electrónico – modernización y transparencia en las contrataciones públicas - el caso de la provincia de Río Negro* (tesis de especialización). Recuperado de: <https://bit.ly/3hIawYE>
- Tolentino, A. y Henostroza, F. (2017). *Propuesta De E – Government Y Su Incidencia En La Gestión De La Municipalidad Provincial De Huaraz. Año 2014* (Tesis para optar el título profesional de Economista). Recuperado de: <https://bit.ly/3pJUUYO>
- Tubella, I. y Vilaseca, J. (2005). *Sociedad del conocimiento.* Recuperado de: <https://bit.ly/2UfVNIJ>
- Viega, M. (2016). *Administración Electrónica.* Madrid: Días De Santos.
- Villa, J. (2014). *Manual de Atención a Clientes y Usuarios.* Recuperado de: <https://bit.ly/2UjuRrF>

## **12. Anexos y apéndice**

**Anexo N° 01**

**MATRIZ DE COHERENCIA**

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
Gobierno electrónico en el Municipio Distrital de Independencia, Huaraz, 2019	¿Cuáles son las características del Gobierno electrónico en el Municipio Distrital de Independencia, Huaraz, 2019?	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar las características del Gobierno electrónico en el Municipio Distrital de Independencia, Huaraz, 2019</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>3. Conocer las características internas del gobierno electrónico en el MDI, 2019</p> <p>4. Conocer las características de la promoción del gobierno electrónico en el MDI, 2019</p>	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	Gobierno electrónico	No experimental, de corte transversal, descriptivo.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Anexo N° 02**

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**



*Título: GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL MUNICIPIO DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2019.*

## **ENCUESTA**

Estoy desarrollando una investigación, cuyo objetivo es conocer las opiniones de los **CIUDADANOS** del distrito de Independencia, provincia de Huaraz en cuanto a la caracterización del *GOBIERNO ELECTRÓNICO*. Solicito su colaboración personal contestando todas las preguntas del cuestionario que se adjunta.

### **PARTE I**

En esta primera sección del cuestionario le presentamos dos preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta y rellene los espacios en blanco.

**1. Sexo:**

Masculino:       Femenino:

**2. Nivel de instrucción:**

Menos de nivel secundario :

Secundaria completa :

Superior no universitario :

Superior universitario :

## PARTE II

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al Gobierno electrónico por parte de la Municipalidad Distrital de Independencia, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta.

VARIABLE	ITÉMS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	1. ¿Usted accede a los servicios que brinda MDI a través de la Web?					
	2. ¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites publicados a través de la Web de la MDI?					
	3. ¿La información que requiere sobre sus trámites se encuentra disponibles en la Web de la MDI?					
	4. ¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de Gobierno Electrónico (Web)?					
	5. ¿Cree que los trámites ante la MDI en la Web son rápidos?					
	6. ¿Le resulta amigable navegar en la Web de la MDI?					
	7. ¿Siente seguridad al usar los servicios en la Web de la MDI?					
	8. ¿Se siente satisfecho con el beneficio de los servicios en la Web de la MDI?					
	9. ¿Cree usted que la Plataforma Web de la MDI le es de mucha utilidad?					
	10. ¿Cree usted que la tecnología web que utiliza la MDI mejora considerablemente la calidad del servicio?					
	11. ¿La MDI promueve el uso de su plataforma Web a todos los usuarios?					
	12. ¿La MDI explica las ventajas del uso de su plataforma Web a todos los usuarios?					
	13. ¿Es eficiente la atención recibida de parte del personal de la MDI, teniendo en cuenta sus conocimientos en herramientas informáticas?					
	14. ¿El personal de la MDI está capacitado en el uso de herramientas informáticas?					
	15. ¿Utiliza el servicio de atención al usuario?					
	16. ¿Es eficiente el servicio de atención al usuario en línea de la MDI?					

**“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN, QUE DIOS LOS BENDIGA”**

**INDEPENDENCIA - HUARAZ - ÁNCASH**

**Anexo N° 03**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

“Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad”

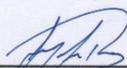
Chimbote, 19 de abril de 2019.

Presente;

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que el alumno **MACEDO RIOS JUAN DIEGO**; está desarrollando su tesis Titulada **“GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2019”**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación del instrumento **“ENCUESTA PARA CONOCER EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2019”** de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente,



---

Juan Diego Macedo Rios  
Escuela de Administración - USP

Vicerrectorado Académico Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		 <b>USP</b> UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Programa Académico	<b>Administración</b>	

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **“ENCUESTA PARA CONOCER EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2019”**; que es parte de la investigación Titulada, **“GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2019”**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO:**

..... MANUEL FERNANDO SALAZAR BONZALES .....

**FORMACIÓN ACADÉMICA:** LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:** ADMINISTRACIÓN y OPERACIONES

**TIEMPO:** 12 AÑOS .....

**CARGO ACTUAL:** DOCENTE UNIVERSITARIO .....

**INSTITUCIÓN:** UNIVERSIDAD SAN PEDRO .....

**OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Determinar las características del Gobierno electrónico en el Municipio Distrital de Independencia, Huaraz 2019.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p><b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo Nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</li> <li>- Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.</li> <li>- Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li> <li>- Los ítems son suficientes</li> </ul>
<p><b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo Nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem no es claro</li> <li>- El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</li> <li>- Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li> <li>- El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li> </ul>
<p><b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo Nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión</li> <li>- El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li> <li>- El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li> <li>- El ítem se encuentra completamente relacionado con la Dimensión que está midiendo.</li> </ul>
<p><b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo Nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión</li> <li>- El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>- El ítem es relativamente importante.</li> <li>- El ítem es muy importante en la dimensión.</li> </ul>



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

Dimensión	Ítems	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad	Observaciones
Características interna de gobierno electrónico	¿Usted accede a los servicios que brinda MDI a través de la Web?	4	4	4	4	
	¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites publicados a través de la Web de la MDI?	4	4	4	4	
	¿La información que requiere sobre sus trámites se encuentra disponibles en la Web de la MDI?	4	4	4	4	
	¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de Gobierno Electrónico (Web)?	4	4	4	4	
	¿Cree que los trámites ante la MDI en la Web son rápidos?	4	4	4	3	
	¿Le resulta amigable navegar en la Web de la MDI?	4	4	4	4	
	¿Siente seguridad al usar los servicios en la Web de la MDI?	4	4	3	4	
	¿Se siente satisfecho con el beneficio de los servicios en la Web de la MDI?	4	4	4	4	

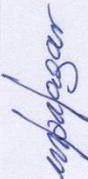
Características de la promoción del gobierno electrónico							
¿Cree usted que la Plataforma Web de la MDI le es de mucha utilidad?		4	4	4	4	4	4
¿Cree usted que la tecnología web que utiliza la MDI mejora considerablemente la calidad del servicio?		4	4	4	4	4	4
¿La MDI promueve el uso de su plataforma Web a todos los usuarios?		4	4	4	4	4	4
¿La MDI explica las ventajas del uso de su plataforma Web a todos los usuarios?		3	4	4	4	4	4
¿Es eficiente la atención recibida de parte del personal de la MDI, teniendo en cuenta sus conocimientos en herramientas informáticas?		4	4	4	4	4	4
¿El personal de la MDI está capacitado en el uso de herramientas informáticas?		4	4	4	4	4	4
¿Utiliza el servicio de atención al usuario en línea?		4	4	4	4	4	4
¿Es eficiente el servicio de atención al usuario en línea de la MDI?		4	4	4	4	3	3

Vicerrectorado Académico Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		 <b>USP</b> UNIVERSIDAD SAN PEDRO	
Programa Académico	Administración		

Aspectos	Si	No	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada		X	

Validez	
Aplicable	(Si)
No aplicable	
No	
Si	
No	

Validado por: **MANUEL FERNANDO SALAZAR SONZALES**      Fecha: **22. Abril 2019**

Firma: 	Teléfono: <b>943954863</b>	Email: <b>f.salazar_usp@hotmail.com</b>
--	----------------------------	---



MATRIZ DE COHERENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
Gobierno electrónico en el Municipio Distrital Independencia, Huaraz, 2019	¿Cuáles son las características del Gobierno electrónico en el Municipio Distrital de Independencia, Huaraz, 2019?	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar las características del Gobierno electrónico en el Municipio Distrital de Independencia, Huaraz, 2019</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer las características internas del gobierno electrónico en la MDI, 2019</li> <li>2. Conocer las características de la promoción del gobierno electrónico en la MDI, 2019</li> </ol>	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	Gobierno electrónico	No experimental, de corte transversal, descriptivo.

**Fuente:** Elaboración propia.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>Variable 01:</b> Gobierno electrónico e informático	ONGEI, (2010) El aprovechamiento de las TIC por parte del Estado, como parte de sus servicios de información a los ciudadanos, mejorar la eficiencia y eficacia en las instituciones estado y elevar la transparencia e inclusión ciudadano.	Uso de las TIC por parte de la MDI, permite brindar e información a los ciudadanos, la aumenta la eficiencia y la eficacia de la gestión pública e incrementar la transparencia y participación ciudadana.	Características interna de gobierno electrónico	Disponibilidad	1. ¿Usted accede a los servicios que brinda MDI a través de la Web?
					2. ¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites publicados a través de la Web de la MDI?
					3. ¿La información que requiere sobre sus trámites se encuentra disponibles en la Web de la MDI?
					4. ¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de Gobierno Electrónico (Web)?
			Usabilidad	5. ¿Cree que los trámites ante la MDI en la Web son rápidos?	
				6. ¿Le resulta amigable navegar en la Web de la MDI?	
				7. ¿Siempre seguridad al usar los servicios en la Web de la MDI?	
				8. ¿Se siente satisfecho con el beneficio de los servicios en la Web de la MDI?	
			Promoción de infraestructura	9. ¿Cree usted que la Plataforma Web de la MDI le es de mucha utilidad?	
				10. ¿Cree usted que la tecnología web que utiliza la MDI mejora considerablemente la calidad del servicio?	
			Promoción de cultura adecuada TIC'S	11. ¿La MDI promueve el uso de su plataforma Web a todos los usuarios?	
				12. ¿La MDI explica las ventajas del uso de su plataforma Web a todos los usuarios?	
			Personal	13. ¿Es eficiente la atención recibida de parte del personal de la MDI, teniendo en cuenta sus conocimientos en herramientas informáticas?	
				14. ¿El personal de la MDI está capacitado en el uso de herramientas informáticas?	
			Mesa de ayuda	15. ¿Utiliza el servicio de atención al usuario en línea?	
				16. ¿Es eficiente el servicio de atención al usuario en línea de la MDI?	

Fuente: Elaboración propia.

“Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad”

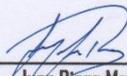
Chimbote, 19 de abril de 2019.

Presente;

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que el alumno **MACEDO RIOS JUAN DIEGO**; está desarrollando su tesis Titulada **“GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2019”**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación del instrumento **“ENCUESTA PARA CONOCER EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2019”** de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente,



---

Juan Diego Macedo Rios  
Escuela de Administración - USP

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **“ENCUESTA PARA CONOCER EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2019”**; que es parte de la investigación Titulada, **“GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2019”**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO:**

..... *Julio Amancio Gonzales Hidalgo* .....

**FORMACIÓN ACADÉMICA:** *Lic. Administración* .....

**AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:** *Marketing - Logística - Dir. Org.* .....

**TIEMPO:** *8 años* .....

**CARGO ACTUAL:** *Docente* .....

**INSTITUCIÓN:** *Universidad San Pedro* .....

**OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Determinar las características del Gobierno electrónico en el Municipio Distrital de Independencia, Huaraz 2019.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p><b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo Nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</li> <li>- Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.</li> <li>- Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li> <li>- Los ítems son suficientes</li> </ul>
<p><b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo Nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem no es claro</li> <li>- El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</li> <li>- Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li> <li>- El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li> </ul>
<p><b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo Nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión</li> <li>- El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li> <li>- El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li> <li>- El ítem se encuentra completamente relacionado con la Dimensión que está midiendo.</li> </ul>
<p><b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo Nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión</li> <li>- El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>- El ítem es relativamente importante.</li> <li>- El ítem es muy importante en la dimensión.</li> </ul>



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

Dimensión	Ítems	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad	Observaciones	
Características interna de gobierno electrónico	¿Usted accede a los servicios que brinda MDI a través de la Web?	4	4	4	4		
	¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites publicados a través de la Web de la MDI?	4	4	4	4		
	¿La información que requiere sobre sus trámites se encuentra disponibles en la Web de la MDI?	4	4	4	4		
	¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de Gobierno Electrónico (Web)?	4	4	4	4		
	¿Cree que los trámites ante la MDI en la Web son rápidos?	4	4	4	4		
	¿Le resulta amigable navegar en la Web de la MDI?	4	4	4	4		
	¿Siente seguridad al usar los servicios en la Web de la MDI?	4	4	4	4		
	¿Se siente satisfecho con el beneficio de los servicios en la Web de la MDI?	4	4	4	4		

Características de la promoción del gobierno electrónico							
¿Cree usted que la Plataforma Web de la MDI le es de mucha utilidad?		4	4	4	4	4	4
¿Cree usted que la tecnología web que utiliza la MDI mejora considerablemente la calidad del servicio?		4	4	4	4	4	4
¿La MDI promueve el uso de su plataforma Web a todos los usuarios?		4	4	4	4	4	4
¿La MDI explica las ventajas del uso de su plataforma Web a todos los usuarios?		4	4	4	4	4	4
¿Es eficiente la atención recibida de parte del personal de la MDI, teniendo en cuenta sus conocimientos en herramientas informáticas?		4	4	4	4	4	4
¿El personal de la MDI está capacitado en el uso de herramientas informáticas?		4	4	4	4	4	4
¿Utiliza el servicio de atención al usuario en línea?		4	4	4	4	4	4
¿Es eficiente el servicio de atención al usuario en línea de la MDI?		4	4	4	4	4	4

Aspectos	Si	No	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada		X	

Validez		
Aplicable	Si	No
	X	

APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES

Validado por: **JULIO AMANCIO GONZALEZ HIDAGO**

Firma: 

Teléfono: **951 807721**

Fecha: **19/04/2019**

Email: **juliogonzalezsh@gmail.com**



MATRIZ DE COHERENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
Gobierno electrónico en el Municipio Distrital Independencia, Huaraz, 2019	¿Cuáles son las características del Gobierno electrónico en el Municipio Distrital de Independencia, Huaraz, 2019?	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar las características del Gobierno electrónico en el Municipio Distrital de Independencia, Huaraz, 2019</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer las características internas del gobierno electrónico en la MDI, 2019</li> <li>2. Conocer las características de la promoción del gobierno electrónico en la MDI, 2019</li> </ol>	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	Gobierno electrónico	No experimental, de corte transversal, descriptivo.

**Fuente:** Elaboración propia.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>Variable 01:</b> Gobierno electrónico e informático	ONGEI, (2010) El aprovechamiento de las TIC por parte del Estado, como parte de sus servicios de información a los ciudadanos, mejorar la eficiencia y eficacia en las instituciones estado y elevar la transparencia e inclusión del ciudadano.	Uso de las TIC por parte de la MDI, permite brindar e información a los ciudadanos, la aumenta la eficiencia y la eficacia de la gestión pública e incrementa la transparencia y participación ciudadana.	Características interna de gobierno electrónico	Disponibilidad	1. ¿Usted accede a los servicios que brinda MDI a través de la Web?
					2. ¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites publicados a través de la Web de la MDI?
					3. ¿La información que requiere sobre sus trámites se encuentra disponibles en la Web de la MDI?
					4. ¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de Gobierno Electrónico (Web)?
			Usabilidad	5. ¿Cree que los trámites ante la MDI en la Web son rápidos?	
				6. ¿Le resulta amigable navegar en la Web de la MDI?	
				7. ¿Siente seguridad al usar los servicios en la Web de la MDI?	
				8. ¿Se siente satisfecho con el beneficio de los servicios en la Web de la MDI?	
			Promoción de infraestructura	Características de la promoción del gobierno electrónico	9. ¿Cree usted que la Plataforma Web de la MDI le es de mucha utilidad?
					10. ¿Cree usted que la tecnología web que utiliza la MDI mejora considerablemente la calidad del servicio?
			Promoción de cultura adecuada TIC'S	Personal	11. ¿La MDI promueve el uso de su plataforma Web a todos los usuarios?
					12. ¿La MDI explica las ventajas del uso de su plataforma Web a todos los usuarios?
			Mesa de ayuda	Mesa de ayuda	13. ¿Es eficiente la atención recibida de parte del personal de la MDI, teniendo en cuenta sus conocimientos en herramientas informáticas?
					14. ¿El personal de la MDI está capacitado en el uso de herramientas informáticas?
					15. ¿Utiliza el servicio de atención al usuario en línea?
					16. ¿Es eficiente el servicio de atención al usuario en línea de la MDI?

Fuente: Elaboración propia.

“Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad”

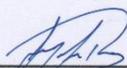
Chimbote, 19 de abril de 2019.

Presente;

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que el alumno **MACEDO RIOS JUAN DIEGO**; está desarrollando su tesis Titulada **“GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2019”**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación del instrumento **“ENCUESTA PARA CONOCER EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2019”** de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente,



---

Juan Diego Macedo Rios  
Escuela de Administración - USP

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "ENCUESTA PARA CONOCER EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2019"; que es parte de la investigación Titulada, "GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2019". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO:** DANESA MADELEINE CARA RANGEL

**FORMACIÓN ACADÉMICA:** ADMINISTRACIÓN

**AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:** DOCENTE, EXP. ASESORAMIENTO EMP.

**TIEMPO:** 13 AÑOS

**CARGO ACTUAL:** DOCENTE

**INSTITUCIÓN:** UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Determinar las características del Gobierno electrónico en el Municipio Distrital de Independencia, Huaraz 2019.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p><b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo Nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</li> <li>- Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.</li> <li>- Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li> <li>- Los ítems son suficientes</li> </ul>
<p><b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo Nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem no es claro</li> <li>- El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</li> <li>- Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li> <li>- El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li> </ul>
<p><b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo Nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión</li> <li>- El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li> <li>- El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li> <li>- El ítem se encuentra completamente relacionado con la Dimensión que está midiendo.</li> </ul>
<p><b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo Nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión</li> <li>- El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>- El ítem es relativamente importante.</li> <li>- El ítem es muy importante en la dimensión.</li> </ul>

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

Dimensión	Ítems	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad	Observaciones
Características interna de gobierno electrónico	¿Usted accede a los servicios que brinda MDI a través de la Web?	4	4	4	4	
	¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites publicados a través de la Web de la MDI?	4	4	4	4	
	¿La información que requiere sobre sus trámites se encuentra disponibles en la Web de la MDI?	4	4	4	4	
	¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de Gobierno Electrónico (Web)?	4	4	4	4	
	¿Cree que los trámites ante la MDI en la Web son rápidos?	4	4	4	4	
	¿Le resulta amigable navegar en la Web de la MDI?	4	4	4	4	
	¿Siente seguridad al usar los servicios en la Web de la MDI?	4	4	4	4	
	¿Se siente satisfecho con el beneficio de los servicios en la Web de la MDI?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que la Plataforma Web de la MDI le es de mucha utilidad?	4	4	4	4	
	n ció mo pro					

Programa Académico		Vicerrectorado Académico		Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		USP UNIVERSIDAD SAN PEDRO	
Administración							
	¿Cree usted que la tecnología web que utiliza la MDI mejora considerablemente la calidad del servicio?	4	4	4	4	4	4
	¿La MDI promueve el uso de su plataforma Web a todos los usuarios?	4	4	4	4	4	4
	¿La MDI explica las ventajas del uso de su plataforma Web a todos los usuarios?	4	4	4	4	4	4
	¿Es eficiente la atención recibida de parte del personal de la MDI, teniendo en cuenta sus conocimientos en herramientas informáticas?	4	4	4	4	4	4
	¿El personal de la MDI está capacitado en el uso de herramientas informáticas?	4	4	4	4	4	4
	¿Utiliza el servicio de atención al usuario en línea?	4	4	4	4	4	4
	¿Es eficiente el servicio de atención al usuario en línea de la MDI?	4	4	4	4	4	4

Programa Académico		Vicerrectorado Académico		Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		USP UNIVERSIDAD SAN PEDRO	
Administración							
Aspectos		Sí	No	Observaciones			
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario		X					
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación		X					
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial		X					
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir		X					
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada			X				
Validez							
Aplicable		SÍ		No aplicable		No	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES							
Validado por: LIC. ADM. DANESA MADELINE CAPA ANGELES.						Fecha: 26-09-2020.	
Firma:		 DANESA MADELINE CAPA ANGELES LIC. EN ADMINISTRACIÓN REG. CIUD. 0154		Teléfono: 943615084.		Email: <a href="mailto:damadelinecapa@gmail.com">damadelinecapa@gmail.com</a>	

MATRIZ DE COHERENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
Gobierno electrónico en el Municipio Distrital Independencia, Huaraz, 2019	¿Cuáles son las características del Gobierno electrónico en el Municipio Distrital de Independencia, Huaraz, 2019?	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar las características del Gobierno electrónico en el Municipio Distrital de Independencia, Huaraz, 2019</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer las características internas del gobierno electrónico en la MDI, 2019</li> <li>2. Conocer las características de la promoción del gobierno electrónico en la MDI, 2019</li> </ol>	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	Gobierno electrónico	No experimental, de corte transversal, descriptivo.

**Fuente:** Elaboración propia.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS		
<b>Variable 01:</b> Gobierno electrónico e informático	ONGEI, (2010) El aprovechamiento de las TIC por parte del Estado, como parte de sus servicios de información a los ciudadanos, mejorar la eficiencia y eficacia en las instituciones del estado y elevar la transparencia e inclusión del ciudadano.	Uso de las TIC por parte de la MDI, permite brindar e información a los ciudadanos, la aumenta la eficiencia y la eficacia de la gestión pública e incrementa la transparencia y participación ciudadana.	Características interna de gobierno electrónico	Disponibilidad	1. ¿Usted accede a los servicios que brinda MDI a través de la Web?		
					2. ¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites publicados a través de la Web de la MDI?		
				Usabilidad	3. ¿La información que requiere sobre sus trámites se encuentra disponibles en la Web de la MDI?		
					4. ¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de Gobierno Electrónico (Web)?		
			Promoción de infraestructura	Características de la promoción del gobierno electrónico	Promoción de cultura adecuada TIC'S	Personal	5. ¿Cree que los trámites ante la MDI en la Web son rápidos?
							6. ¿Le resulta amigable navegar en la Web de la MDI?
							7. ¿Siente seguridad al usar los servicios en la Web de la MDI?
							8. ¿Se siente satisfecho con el beneficio de los servicios en la Web de la MDI?
							9. ¿Cree usted que la Plataforma Web de la MDI le es de mucha utilidad?
							10. ¿Cree usted que la tecnología web que utiliza la MDI mejora considerablemente la calidad del servicio?
							11. ¿La MDI promueve el uso de su plataforma Web a todos los usuarios?
							12. ¿La MDI explica las ventajas del uso de su plataforma Web a todos los usuarios?
			Mesa de ayuda				13. ¿Es eficiente la atención recibida de parte del personal de la MDI, teniendo en cuenta sus conocimientos en herramientas informáticas?
							14. ¿El personal de la MDI está capacitado en el uso de herramientas informáticas?
							15. ¿Utiliza el servicio de atención al usuario en línea?
							16. ¿Es eficiente el servicio de atención al usuario en línea de la MDI?

Fuente: Elaboración propia.