



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital
de La Victoria**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Silva Morales, Deisy Otilia (ORCID: 0000-0003-2253-484X)

ASESORA:

Mg. Heredia Llatas, Flor Delicia (ORCID: 0000-0001-6260-9960)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, fuente de vida.

A mis madres: Juanita Elera Castro y María Morales Elera, por guiarme, por los momentos incondicionales, por sus consejos día a día y sobre todo por su amor infinito.

A mi esposo, Juan Gabriel Castañeda Acuña, por su presencia, aliento y comprensión permanente.

A mi hijo, Erick Gabriel Castañeda Silva, quién es mi fortaleza.

Agradecimiento

A Dios, por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mi familia, por su apoyo y motivación constante en el desarrollo de mis actividades y el progreso de mi profesión.

A mi asesor de tesis, Mg. Heredia Llatas Flor Delicia, por las horas de enseñanza, por su valiosa y desinteresada orientación, por su paciencia, consejos y guía para la elaboración de la presente tesis.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS:	31
ANEXOS	38
Anexo 1. Matriz de operacionalización de la variable: Gobierno electrónico.....	38
Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable: Transparencia.....	39
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos de la variable gobierno electrónico	40
Anexo 4. Instrumento de recolección de datos de la variable transparencia.....	41
Anexo 5. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos.....	43
Anexo 6. Autorización de aplicación del instrumento	46
Anexo 7. Matriz de Consistencia.....	47
Anexo 8. Declaratoria de originalidad del autor	48
Anexo 9. Declaratoria de originalidad del asesor	49
Anexo 10. Reporte de Turnitin.....	50
Anexo 11. Acta de sustentación de tesis	51
Anexo 12. Autorización de publicación en repositorio institucional	52

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la población según características sociales.....	18
Tabla 2. Prueba de normalidad.....	18
Tabla 3. Correlación entre las variables gobierno electrónico y transparencia.....	18
Tabla 4. Dimensiones de gobierno electrónico.....	19
Tabla 5. Según las dimensiones externa e interna.....	20
Tabla 6. Según las dimensiones relacional y de promoción	20
Tabla 7. Dimensiones de transparencia.....	21
Tabla 8. Según las dimensiones órgano garante y formas de solicitud	22
Tabla 9. Según las dimensiones sujetos obligados y máxima publicación.....	22

Índice de figuras

Figura 1. Variable gobierno electrónico.....	19
Figura 2. Variable transparencia.....	21

Resumen

El gobierno electrónico tiene un impacto positivo ante la sociedad y los servidores públicos; sin embargo, el desconocimiento de la normativa de la ley de transparencia y acceso a la información pública genera una brecha entre el ciudadano y el estado ante su rol dinámico que este debe cumplir en la sociedad. Es por ello, que la presente investigación tiene como objetivo establecer el vínculo directo entre gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de La Victoria, 2020.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un esquema de tipo no experimental, de corte transeccional y de diseño descriptivo correlacional; empleando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario; el cual fue aplicado a 35 colaboradores, alcanzando una valoración de muy bueno al 69% para la variable gobierno electrónico, y una valoración de bueno y muy bueno al 63% para la variable transparencia.

La correlación de ambas variables es positiva media de 0.542 y significativa al nivel 0,01. Finalmente, se determinó que existe vínculo directo entre gobierno electrónico, la ley de transparencia y acceso a la información pública y el portal institucional.

Palabras clave: Gobierno electrónico, ley de transparencia y acceso a la información pública y portal institucional.

Abstract

Electronic government has a positive impact on society and public servants, however, ignorance of the regulations of the Transparency Law and access to public information generates a gap between the citizen and the state, given its dynamic role that it must perform in society. That is why this aim's research is to establish the direct link between electronic government and transparency law in La Victoria district municipality, 2020.

This research has a quantitative approach, with a non-experimental type scheme, with a transectional cut and a correlational descriptive design; using the survey technique and the questionnaire as an instrument; which was applied by 35 employees, reaching a valuation of very good at 69% for the electronic government variable, and a valuation of good and very good at 63% for the transparency variable.

The correlation of both variables is a positive, it measures of 0.542, and significant at the 0.01 level. Finally, it has been determined that there is a direct link among electronic government, transparency law and the access to public information and the institutional portal.

Keywords: electronic government, transparency law and access to public information and institutional portal.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, se busca como objetivo principal instaurar una plataforma de gobierno electrónico que brinde servicios gubernamentales rápidos y de calidad. Según Suk Kim y Chung (2016), haciendo una revisión histórica al gobierno electrónico coreano, precisan que para organismos cuyos procesos aún se basan en papel, la complejidad de las regulaciones y requerimientos son problemas críticos. En tanto, en Estados Unidos según Mergel (2017), mediante la plataforma challenge.gov, se incentiva a los ciudadanos a publicar las dificultades que atraviesa el gobierno, ello con el objetivo de incrementar la inversión estatal. Zamora et al. (2017), refiere que el gobierno electrónico ecuatoriano debe ser regulado por un cuerpo legal, además de medidas tomadas a nivel institucional, que cumplan la función de gobernar, regular, vigilar y establecer las capacidades relacionadas a su organización electrónica. En relación al caso Chile, Gonzáles et al. (2020), nos dice que este país a pesar de tener altos niveles de gobierno electrónico a nivel central, sufre de un gran déficit tecnológico en relación a los gobiernos locales. En tal sentido, según Oviedo et al. (2018) en países latinoamericanos (Uruguay, Argentina, Chile y Ecuador) por razones de presupuesto y falta de iniciativa por parte de los gobernantes para asignar presupuesto a las telecomunicaciones, se han obtenido avances deficientes respecto a la implementación del gobierno electrónico, lo cual ha conllevado en el retraso para escalar posiciones entre los países con mejor implementación de tecnologías, es decir ante la falta de iniciativa por parte del gobierno, los países de sudamérica no pueden competir con países desarrollados respecto a los avances del gobierno electrónico. Según García (2016), en Madrid se mueven en una política muy fragmentada, es decir que no generan una esfera pública unificada e inclusiva, en tanto, cada ciudad o ayuntamiento está dirigido por sus propias normas lo cual genera nuevos problemas, los cuales deberían ser solucionados mediante alternativas eficientes para el uso de las TIC. Es así que Khamees y Tarek (2020), precisan que el problema de las organizaciones iraquíes, es la falta de adecuación a las estrategias del gobierno electrónico, impidiendo que las organizaciones presten mejores servicios; aunado a ello las Naciones Unidas (2018), ha señalado que implementar el gobierno electrónico es

vital para construir sociedades resilientes, ya que su implementación puede satisfacer servicios básicos como educación, salud, entre otros. Para Morales et al. (2020), los países que han adoptado la tendencia e-Gov, requieren de la aplicación y correcto uso de las TIC, a fin de lograr entidades públicas competitivas, productivas y eficientes; así mismo las TIC sirven de apoyo a las acciones de gobierno, mejoran las relaciones entre los ciudadanos y crean valor agregado para los participantes en el proceso. De igual forma Carreño et al. (2018), refiere que en países como Chile, Colombia, México y Perú; tienen una deficiente ejecución del Gobierno Electrónico, lo que conlleva al uso inadecuado de los recursos, fracasar en la prestación de servicios e incrementar el descontento público.

En el contexto nacional, en el año 2000 el gobierno electrónico comienza a establecer sus cimientos para una gestión transparente, con este antecedente según López (2017), el Perú inicia la transformación e innovación de la misión pública, ello en busca de lograr cambios favorables para la gestión, y comenzar a adecuarse a las nuevas tendencias. Este proyecto se enrumbará con la creación de una malla de servicios que puedan ser ofertados por internet a través de las diferentes páginas webs institucionales, generando transparencia en la administración pública y, además mediante el manejo de las redes sociales. Sin embargo, el índice de gobierno electrónico 2016 de la ONU, encuesta que muestra el esfuerzo de los gobiernos por implantar el gobierno electrónico y el empleo de las TIC con la finalidad de garantizar que las instituciones públicas sean cada vez más inclusivas, eficaces, transparentes y responsables, ubica al Perú en el puesto 81 de 193 países seleccionados, situación poca alentadora y conforme lo señala Duarte (2017) esta situación se debe al absolutismo y la poca transparencia con las que ejecutan sus acciones las instituciones regionales, la falta de un organismo que se encargue de la dirección y que cuente con atribuciones legales y políticas, un derecho administrativo deficiente, la escasa automatización de los procesos, el desinterés de la ciudadanía entre otras.

En el contexto local, según el INEI (2020), el distrito de la Victoria cuenta con una población proyectada de 99183 habitantes; su municipalidad está a cargo del señor alcalde Raúl Rony Olivera Morales; con un total de 164 colaboradores (1

electo, 9 funcionarios de confianza, 29 obreros, 125 administrativos). Cuenta con un portal web <http://www.munilavictoriach.gob.pe/web/intro/>, a pesar de ello carece de políticas establecidas y acciones coordinadas en tema de gobierno electrónico, debido a la deficiente planificación institucional, a la desarticulación que existe en todos los niveles de gobierno, a la practicidad de los servidores públicos y a la falta de un plan de proyección basado en la realidad local.

El presente trabajo tiene justificación social, teórica y metodológica. Social, porque pretende demostrar el impacto que tiene ante la sociedad y los servidores públicos, el desconocimiento de la normativa vigente que desarrolla la transparencia, el acceso a la información pública y por ende el gobierno electrónico. Teórica, porque llenará los vacíos que actualmente existen entorno al gobierno electrónico y transparencia. Y metodológica porque pretende motivar a que los resultados obtenidos sean empleados en futuras investigaciones vinculadas con nuestras variables de estudio.

Por lo expuesto se enuncia el problema *¿Cuál es el vínculo entre gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria, 2020?*

Se propone como objetivo general, *establecer el vínculo entre gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria, 2020*. Señalado los siguientes objetivos específicos: Primero, *determinar el vínculo directo entre gobierno electrónico y cuánto saben los servidores públicos sobre la ley de transparencia y acceso a la información pública en la Municipalidad Distrital de La Victoria* y segundo, *determinar el vínculo directo entre gobierno electrónico y el portal institucional de la Municipalidad Distrital de La Victoria*.

Del mismo modo, la hipótesis general se expresa de la siguiente forma: *Existe vínculo directo y relevante entre gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria, 2020*. Señalando a continuación las hipótesis específicas: Primero, *existe vínculo directo entre gobierno electrónico y el saber de los servidores públicos sobre la ley de transparencia y acceso a la información pública en la Municipalidad Distrital de La Victoria* y segundo, *existe vínculo directo entre gobierno electrónico y el portal institucional de la Municipalidad Distrital de La Victoria*.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel Internacional en Brasil - Sao Paulo, Przeybilovics et al. (2018): La aplicación de las TICS para identificar a las municipalidades: Quiénes son y qué necesitan para desarrollar iniciativas de gobierno electrónico y ciudades inteligentes. Utilizó como muestra 4835 municipalidades, aplicando las técnicas descriptivas de estadística y agrupamiento, concluyendo que las iniciativas de las TIC en los gobiernos deben apuntar a democratizar el acceso a la información y deben seguir tres pautas fundamentales: Participación ciudadana, mejora de la gestión interna e integración con socios y proveedores. Del mismo modo en Chile, Gonzáles et al. (2020): Determinantes del Gobierno electrónico en las municipalidades evidencias en el caso Chileno, ha utilizado como muestra 188 municipalidades de las cinco regiones más pobladas de Chile, estadística univariada y georreferenciación del índice e-valor con información cartográfica del sistema de información territorial de la biblioteca del congreso del país de Chile, concluyendo que entre los factores más importantes se encuentran: La infraestructura, la capital política del alcalde y la independencia financiera de la municipalidad. En España, Crespo et al. (2017): Características organizacionales y percepción de los gerentes acerca de los informes financieros: Impacto del uso del e-gobierno y rendimiento institucional, se apoyó en una encuesta realizada a los encargados de los servicios de gobierno electrónico en 59 universidades públicas de Brasil, concluye que el gobierno electrónico es un instrumento que sirve para divulgar informes en materia contable. Asimismo, en Brasil, Araujo et al. (2018): Prestaciones de gobierno electrónico en Brasil: Un estudio basado en las dimensiones de acceso y habilidades de los usuarios en la web; adoptó un enfoque metodológico cuantitativo basado en la encuesta de Hogares TIC, una encuesta anual a nivel nacional; la información obtenida precisa que, en los hogares de clase media y clase baja, el uso de los servicios en materia de gobierno electrónico está fuertemente arraigado por el acceso a internet en sus domicilios o centros laborales, así como la disposición de utilizar otros recursos informáticos.

A nivel Nacional, en Lima, Quispe (2020) en su tesis el “Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis,

2019”; señaló que según el censo realizado por INEI en el año 2017, San Luis estadísticamente tiene 52082 ciudadanos, considerando una muestra de 100 ciudadanos de dicho distrito; empleó la técnica de encuesta, apropiada para una investigación cuantitativa; se utilizó el cuestionario como instrumento y concluye que la ejecución del gobierno electrónico alcanzaría un predominio efectivo en la gobierno de la entidad edil y en su innovación. Del mismo modo en Cerro de Pasco, Simón (2018) en sus tesis “El gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha – Pasco, 2016”; en relación a la población estuvo conformada por 182 colaboradores internos de dicha municipalidad; utilizando la técnica de encuesta y el instrumento denominado interrogatorio comprendido por 30 ítems, determinando que preexiste un dominio significativo entre el gobierno electrónico y la administración pública de dicho municipalidad. Así también en Lima, Serpa (2020) en su tesis “Gobierno electrónico en los procesos administrativos del centro de salud El Progreso - Carabayllo, 2019”; en relación a su población y muestra al ser reducida se consideró los 108 trabajadores, usando como instrumento el cuestionario; llegando a la conclusión que los procedimientos administrativos son influidos por el gobierno electrónico, que al sistematizar los procesos se ofrecen servicios con mayor eficiencia. En Lima, De la Cruz (2018) en su tesis “Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018”; su población y su muestra estuvo compuesta por 92 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta aplicando para ello el instrumento del cuestionario; el análisis concluye que el gobierno electrónico beneficia en la eficacia de la atención, consiguiendo favorecer enormemente los objetivos de la entidad. Por otro lado, en Lima, Paredes (2020) en su tesis “El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2019”; se aplicó una encuesta utilizando como instrumento el cuestionario a 95 trabajadores, concluyendo que en tanto más eficaz es el sistema de gobernanza electrónica, mejor y más beneficioso será la gestión gubernamental en relación al uso de los fondos y bienes a su cargo. Adicional a ello, en Perú Fernández (2018) en su tesis “Implementación del Gobierno Electrónico en las Entidades Públicas del Perú”; la técnica utilizada es la observación y la entrevista, teniendo como instrumento la bitácora, la ficha de registro y la grabación de audio; cabe indicar que se

entrevistaron a 20 personas que han utilizado los portales webs de entidades públicas; concluyendo que existen deficiencias por parte del estado, en tanto deberían implementar nuevas tecnologías en los portales institucionales. Del mismo modo, en San Martín, Vásquez (2018) en su investigación “Eficiencia de los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la Región San Martín, 2018”; se tomaron como muestra a 100 usuarios (de los cuales 50 correspondían a la Municipalidad Provincial de Rioja y 50 a la Municipalidad Provincial de Moyobamba), aplicándose la técnica de la encuesta y análisis documental; se concluye que el nivel de eficacia de los portales institucionales en materia de transparencia es bajo. Por último, en Lima Chávez (2017) en su investigación “Gestión municipal y transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2016”; se consideró una muestra aleatoria simple probabilística de 384 usuarios, recopilando información a través de la encuesta; concluyendo que la administración pública se encuentra ligada a la transparencia de la información.

A nivel Local en Chiclayo, Chorres (2019) en su tesis “Nivel de cumplimiento de las normas de transparencia de la información pública en la provincia de Chiclayo, 2018”, la población estuvo conformada por funcionarios responsables de las oficinas de planeamiento y sistemas de las municipalidades de Chiclayo, La Victoria y José Leonardo Ortiz, usando como técnica la recopilación de información, en base a las entrevistas realizadas a los colaboradores asignados como responsables de las páginas web institucionales, así como la verificación de la información pública que en ellas se exponen; concluyendo que las personas quienes tienen asignadas dichas funciones no cuenta con capacitación en materia de transparencia y tampoco cuentan con resolución de designación. Del mismo modo, en Lambayeque, Ydrogo (2019) en su investigación “Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Lambayeque, 2018”, utilizó una muestra de 170 colaboradores y 120 usuarios, utilizando como instrumento el cuestionario; concluye que el gobierno electrónico es deficiente y que la población debe ser educada para utilizar las nuevas herramientas tecnológicas. En Pomalca, Tineo y Aguilar (2018) en su investigación “Propuesta de uso de gobierno electrónico para

mejorar la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Pomalca, 2017”; se examinó como población y muestra a los 25 trabajadores de la entidad edil, aplicando una encuesta basándose en el cuestionario como instrumento; se concluye que la recaudación es deficiente, y carece de recursos tecnológicos, por lo que se propone el uso de herramientas que brinda el gobierno electrónico. Por último, en Lambayeque, Maldonado (2018) en su investigación “Aplicación de la agenda digital 2.0 para la mejora en la eficiencia y transparencia en la unidad ejecutora Proyecto Naylamp”; esta investigación cuenta con una población de 139 personas y con una muestra de 59, las técnicas fueron el análisis documental y la encuesta: se concluye que en la actualidad existe un descontento por parte de la población respecto a la gestión administrativa, lo cual incluye la transparencia, en tanto no se cuenta con personal capacitado que haga buen uso de las herramientas tecnológicas.

Las carencias del estado peruano repercuten en la vida de los ciudadanos, en la capacidad empresarial, en la legalidad de los gobiernos y, por ende, en el sistema democrático; siendo indispensable una política integradora de modernización de la gestión pública, para certificar que todas las entidades en los tres niveles de gobierno operen de forma articulada y consistente. Es por ello que mediante D.S. N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 y el plan para su puesta en marcha se aprobó con R.M. N° 125-2013-PCM; esta política tiene por finalidad impulsar el proceso de modernización hacia una gestión pública con resultados, que tenga un efecto positivo de cara al ciudadano y en el desarrollo del país. Un estado moderno es eficiente, unitario, descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinde cuentas); capaz de garantizar acceso a bienes y servicios públicos de calidad, de forma equitativa y oportuna; ejerciendo con responsabilidad su rol promotor de desarrollo del país

Manoharan e Ingrams (2018) nos dicen que en las últimas dos décadas, los gobiernos han utilizado las TIC con la finalidad de integrar sus funciones internas y mejorar su prestación de servicios. Rincón y Vergara (2017) indican que el gobierno electrónico se fundamenta en la utilización de las TIC en los tres niveles de gobierno con la finalidad de mejorar los procesos internos y lo que oferta al usuario, ofrece reciprocidad e interacción de los pobladores con las entidades

públicas y las empresas privadas; es decir, mediante la interoperabilidad se busca la optimización de los servicios que ofrecen las diversas instituciones, conllevando que el uso de las TIC permita la aproximación entre las entidades públicas y la población, en tanto busca la simplificación de los procesos tal y como lo indica Serpa (2019); cabe resaltar que Juell-Skielse et al. (2017) indica que la colaboración entre las organizaciones gubernamentales se ha considerado esencial para el crecimiento del gobierno electrónico. Actualmente es difícil encontrar una entidad pública sin portal web, según Ripalda (2019) esta herramienta resulta muy útil en tanto las personas pueden acceder a información útil y variada, lo cual fortalece a la transparencia. Es así que Daiser y Wirtz (2016) precisan que el gobierno electrónico puede ser un poderoso instrumento para mejorar la interacción ciudadano-gobierno y lograr avanzar en la administración pública, en tanto, mejora la eficiencia del gobierno interno; debido a que como menciona Ziemba et al. (2016) el gobierno electrónico está integrado por condiciones políticas, culturales, tecnológicas y organizativas, orientado a transformar las unidades gubernamentales.

Para Joshi e Islam (2018) la perspectiva del gobierno electrónico, debe abordar las limitaciones existentes y ayudar a los países en desarrollo a lograr servicios de gobierno electrónico sostenibles, considerando cinco determinantes: Un proceso detallado, servicios optimizados, accesibilidad ágil, uso de tecnología de punta y confianza y conciencia.

Es así que Gil et al. (2017) describe la interoperabilidad, como al dominio de los procedimientos informáticos, mediante el cual las instituciones han concertado como relacionarse entre sí; específicamente significa la destreza de los procesos apoyados en las tecnologías informáticas, para agilizar el intercambio de datos, pesquisas y conocimiento.

De manera concisa, Grande et al. (2016) describe a las TIC como aquel instrumento dotado de tecnología que permitirá una comunicación e intercambio de información de manera más rápida, y cuyas características están dotadas por su difusión, su facilidad y su interconexión con las fuentes de información que existe en el espacio cibernético. Según, Heng (2017) el uso de las herramientas tecnológicas tiene beneficios como (1) mejorar la eficacia y brindar mayor cantidad

de servicios gubernamentales, (2) se obtiene mayor transparencia y accesibilidad de la información gubernamental, (3) gran simplicidad en el intercambio de información entre diferentes instituciones. En virtud al análisis desarrollado por ITU (2017) indica que el Perú tiene una topografía desafiante para la implementación de infraestructuras TIC, no obstante, el gobierno participa activamente en programas para desarrollar las TIC, al actualizar la legislación y desplegar redes.

Del mismo modo, la OEA indica que las tipologías de gobierno electrónico se basan en la relación del gobierno con otros entes, así tenemos de gobierno a gobierno; de gobierno a organización; de gobierno a poblador y de gobierno a servidor o funcionario público. Así mismo nos indica que las fases del gobierno electrónico son: Presencia, interacción, transacción y transformación.

Así mismo Sheryazdanova et al. (2020), precisa que el beneficio que brinda la tecnología en el gobierno electrónico, es el aumento de la transparencia en la información, de cara al ciudadano y por ende reduce el riesgo de corrupción, en tanto la población cuenta con mayor información sobre la gestión de las entidades; otros de los beneficios que nos detallan Chul y Koomin (2019), es que la población cuenta con mayor información sobre la gestión de las entidades y además reduce las molestias de tener que desplazarse a la entidad para realizar cualquier trámite, así lo confirman Liang y Yueping (2017) y Nazirul et al. (2018), al precisar que el gobierno electrónico proporciona un fácil acceso a los servicios públicos.

En el Perú contamos con la ONGEI (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática), ente rector que depende del despacho de la PCM, delegado para dirigir proyectos con el uso de las TIC, proponer y ejecutar bases normativas informáticas que promuevan líneas de dirección, buscando implantar la obligatoriedad de la participación del estado; además de las diferentes actividades que ejecuta en materia de gobierno electrónico, como ofrecer consultoría especializada y sistemática a las diversas entidades públicas, adiestramiento y divulgación en temas de gobierno electrónico; es por ello que la ONGEI presenta el marco normativo general que rige a la administración electrónica en el Perú; así tenemos: Ley Orgánica del Poder Ejecutivo - Ley N° 29158, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley N.° 27658, Ley del Procedimiento

Administrativo General - Ley N.º 27444, Ley del Silencio Administrativo - Ley N.º 2909, Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública – Decreto Supremo N.º 043-2003-PCM.

En relación a la operacionalización, Lozano (2017) manifiesta que es la habilidad que emplea el estudioso con el propósito de calcular y sistematizar las variables materia de investigación agrupándolas en una matriz. La comprobación de la variable gobierno electrónico será a través de un cuestionario que consta de 18 ítems, las mismas que se ejecutan bajo cuatro dimensiones, tal como las describe Rincón y Vergara (2017): Dimensión externa, es la posibilidad de ofrecer servicios y el medio para interrelacionarse con la población, aprovechando al máximo el uso de la tecnología; brindando un mayor acceso y servicios sin límites, en donde su representante emblemático son los portales web, cabe indicar que ello no implica dejar de lado el uso de correos electrónicos, chats, foros y demás servicios de mensajería online; así tenemos que los indicadores a considerar son: Nivel de servicio, nivel de interacción y el uso de canales de información y comunicación. Respecto a la dimensión interna, se relaciona con el impacto que la implementación de las tecnologías informáticas acarrea en las instituciones públicas y en su estructura interna; las tácticas de metamorfosis estructural en las organizaciones son promovidas por el uso de las TIC, basándose en la reinención de organizaciones y procedimientos internos desde el ángulo del ciudadano, incidiendo en un aprendizaje, motivación de los servidores públicos y en el cambio del enfoque en la forma de trabajo, es decir, se busca que los colaboradores de las instituciones sean los primeros usuarios, diestros y hábiles en el manejo de las herramientas tecnológicas; los indicadores a considerar son: Utilización de las TIC, nivel de adaptación y eficiencia. Así mismo; sobre la dimensión relacional, aquí se plantea la necesidad de interrelación desde el ámbito social o entre entidades gubernamentales similares, buscando como finalidad optimizar los servicios proporcionados, los procesos empleados y desarrollar nuevas estrategias de trabajo; los indicadores a tratar son: Intercambio de recursos, mejoras en el proceso, mejoras en el servicio y transparencia. Finalmente tenemos la dimensión de promoción, consiste en fortalecer y propiciar los elementos que se necesitan para la cohesión social del ciudadano en relación al uso de las TIC empleadas en el gobierno electrónico, con la finalidad de obtener

una sensibilización en materia cultural y poder disminuir la brecha digital, dando paso a un gobierno abiertamente participativo; siendo sus indicadores: Acceso adecuado para los ciudadanos y cambio de paradigma.

Del mismo modo, respecto a la variable relacionada a la transparencia de la información, Soto (2007) señala que la transparencia tiene como objetivo que la población conozca del actuar interno de las instituciones del estado, basándose en un principio constitucional; que implica que existe una supremacía en relación a otras normas.

En lo que refiere a la modernización de la gestión pública y transparencia administrativa, nos dice que están íntimamente ligadas en tanto forman parte del proceso de la modernización del estado, lo que se traduce en gozar de un gobierno eficaz, transparente y descentralizado, conllevando como resultado a obtener una gestión pública de calidad, en donde los pobladores conocen la misión y visión de las entidades, tomando de conocimiento todas las actuaciones trascendentes en lo que impliquen la inversión del tesoro público como por ejemplo presupuesto, planeamiento, viáticos, viajes de representación, etc. Tal como indica Björklund (2016). El gobierno electrónico empodera a las personas y se da cuenta de la idea del ciudadano comprometido; en tanto, Seraphine (2016) nos dice que dichas iniciativas mejoran la transparencia y fomentan la democratización; para Bearfield y Bowman (2016) la transparencia en las ciudades más grandes es estimulado por la competencia política; en ciudades más pequeñas, recursos gubernamentales y profesionalismo influyen en la transparencia. Del mismo modo, indicó que la relación entre servidor público y la ciudadanía, está íntimamente vinculada en tanto los primeros actúan en representación de la administración pública y la ciudadanía en virtud a su derecho de participación fungen de veedores con la finalidad de proteger los intereses de nuestro país; en tanto, los primeros según Manoharan et al. (2018) deben tener como objetivo la mejora de los resultados para el público.

En congruencia con lo señalado precedentemente, Medranda y Torres (2020), manifiesta que existe una obligación de los gobiernos en materia de transparencia y acceso a la información pública, en tanto es un derecho que permite controlar e inspeccionar el actuar de quienes conforman la estructura estatal; teniendo como

finalidad velar por el acatamiento de nuestra carta magna en cuanto al derecho de poder acceder a la información, debiendo cumplir con los siguientes requisitos: Ser brindada en su totalidad de forma ordenada, comprensible y contrastada; ello con la finalidad de realizar un adecuado seguimiento de los procesos, lo cual brindará un panorama claro sobre el uso de los recursos públicos, respetando la eficiencia y eficacia. Así lo precisa Fath-Allah et al. (2016) los portales de gobierno electrónico desempeñan un papel importante, en tanto facilitan al ciudadano a acceder a los servicios e información sin restricciones de tiempo y ubicación. Villalobos (2017) señala, la gestión y la aplicación de las políticas públicas, representan un gran reto al establecer una conexión de confianza y eficiencia entre la ciudadanía y la administración pública, en tanto se deban reforzar las políticas públicas para el fortalecimiento de un gobierno abierto que proteja los valores de transparencia, participación y colaboración; así como lo señala Paiva (2019) que para el desarrollo de gobierno electrónico el mismo que está íntimamente ligado con la transparencia, el gobierno debe seguir desarrollando políticas públicas que busquen promover el uso de las tecnologías, es por ello, que se vio pertinente la instauración de la denominada Autoridad Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales. Bayona y Morales (2017) señalan que los países subdesarrollados, tienen una de las más grandes dificultades que es la falta de políticas TIC bien definidas; por ello, es necesario establecer una estrategia municipal de e-Gobierno, recomendando una evaluación dicotómica; es decir, lo que tienes o no lo tienes, además de enfrentar otras dificultades según señala Joshi e Islam (2018), como la falta de tecnología y las limitaciones en los presupuestos y los recursos humanos. En dicho contexto, se puede señalar que la aplicación de la transparencia en las políticas públicas tendrá un impacto positivo en la sociedad y el desarrollo económico; en el beneficio de combatir la corrupción. En dicha línea, los adelantos que se realicen en las políticas públicas están vinculada a garantizar un eficiente gobierno, orientado al objetivo de proteger los derechos de la población a recibir información y la obligación del estado de brindarla.

En relación al marco normativo tenemos que en el inc. 5 del art. 2 de la carta magna, prescribe que es derecho de toda persona requerir información, debiendo respetar las excepciones prescritas por ley. Del mismo modo, La ley de

Transparencia y Acceso a la información pública, publicada en el año 2002 – Ley N° 27806; la directiva de lineamientos para la Implementación del Portal de Transparencia estándar en las entidades de la administración pública N° 001-2017-PCM/SGP, publicada en el año 2017; así como el DL N° 1353 que crea la autoridad nacional de transparencia y acceso a la información pública; fortalecen el régimen de protección de datos personales y la regulación de la gestión de intereses; con el objetivo principal de que se pueda tener acceso a la información pública a través de los portales institucionales.

Respecto a la operacionalización de la variable transparencia, la comprobación de la variable será realizado bajo un cuestionario de 18 preguntas, el mismo consta de cuatro dimensiones, tal como lo detalla Soto (2007): Dimensión órgano garante, al respecto, el artículo 7° del Texto Único Ordenando de Ley N° 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública, aprobada por DS N° 021-2019-JUS, señala que cualquier ciudadano está facultado a requerir y recoger información de cualquiera de las instituciones estatales. De igual forma el artículo 10° de la Ley, relacionando a la información de acceso público, ha prescrito que cualquier documentación costeadada por el presupuesto público también estaría enmarcada en información pública; su indicador es el nivel de inclusión normativa a los documentos de gestión. La dimensión formas de solicitud, es el proceso por el cual las entidades incorporan tecnología a los procesos; su indicador es actualización del sistema. Sobre la dimensión sujetos obligados, esta consiste en determinar las necesidades con la finalidad de implementar la capacitación y el desarrollo de las mismas, con el objetivo de superar las deficiencias detectadas; su indicador es nivel de capacitación del servidor público respecto a las normas de transparencia. Y finalmente la dimensión de máxima publicidad cuyo objetivo es ofrecer a los usuarios una determinada información, servicios y actividades con la finalidad de aprovechar al máximo la riqueza tecnológica que brinda Internet; su indicador es grado de cumplimiento del portal institucional.

En relación a la operacionalización de las variables se pretende demostrar estadísticamente los resultados obtenidos de la medición, donde los indicadores se desglosarán de las dimensiones y estos a su vez se verán reflejados en las variables.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, puesto que empleó la recolección de datos para comprobar la hipótesis. De igual modo el esquema fue de tipo no experimental, de corte transeccional y de diseño descriptivo correlacional.

Tipo no experimental

Para Orosco (2017), este tipo de esquema se realiza sin maniobrar intencionalmente las variables. Es decir, son investigaciones en las que no se alteran premeditadamente las variables independientes, ello para comprobar el impacto que ocasiona sobre las otras variables. Lo que se realiza en este tipo de investigación, es observar cómo se desenvuelven en su entorno natural, para examinarlas (...) este tipo de esquema puede clasificarse en transeccional y longitudinal.

La presente investigación se basó en un esquema de tipo no-experimental y se clasificó en transeccional.

Corte transeccional

Núñez et al. (2017), indican que las investigaciones de corte transeccional recolectan información en un período específico de tiempo y se pretende que las relaciones entre las variables sean causales.

De lo indicado, se precisa que la investigación fue de corte transeccional, toda vez que se desarrolló en un lapso de tiempo específico, siendo este el año 2020.

Diseño descriptivo correlacional

Orosco (2017), nos dice que el objetivo de este tipo de diseño es verificar la correlación existente entre dos o más variables.

En virtud a lo indicado, la investigación fue de diseño descriptivo correlacional, en tanto se examinó el vínculo existente entre las variables gobierno electrónico y transparencia; y su influencia una con la otra.

3.2. Variables y operacionalización

Villavicencio (2019), indica que es la destreza que utiliza el inspector con el propósito de calcular las variables investigadas, sistematizándola en una matriz de operacionalización.

La investigación fue de diseño descriptivo – correlacional, estableciéndose las siguientes variables:

Variable 1.: Gobierno electrónico

Variable 2.: Transparencia y acceso a la información pública

Asimismo, la operacionalización de las variables se encuentran detalladas en los anexos N° 01 y 02.

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Badii et al. (2017), la población se concibe como aquel conjunto de objetos, sujetos o cosas que tienen características similares en un determinado momento y que son estudiadas por el investigador. En ese sentido, en esta investigación se consideró como población al personal que labora en la Municipalidad Distrital de La Victoria; los criterios de selección de la población fueron los siguientes:

Criterios de inclusión: Se propuso elegir como población a los colaboradores de la entidad edil por trabajar en base al conocimiento de los objetivos de la municipalidad y en el espacio que es cuestión de estudio.

Criterios de exclusión: Se propuso excluir a aquellos colaboradores que sean practicantes y aquellos que tengan menos de seis meses laborando en la referida entidad pública.

Para Kumar (2018), la muestra es una parte de la población que sirve para representarlo. En ese contexto, la muestra del presente estudio fue no probabilística y estuvo constituida por 35 servidores públicos que laboran en la municipalidad distrital de La Victoria.

Según Kumar (2018), el muestreo es una técnica eficaz a través del cual se elige una muestra figurativa del total de la población materia de estudio. Es así que se estableció como unidad de análisis a 35 colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, mismos que fueron seleccionados a juicio y conveniencia del investigador; considerando los criterios de inclusión y exclusión, detallados líneas arriba.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación desarrolló la técnica de la encuesta y empleó como instrumento el cuestionario, el cual consta de un total de 36 enunciados; dividido en 18 ítems por cada una de las variables; así mismo se revisó y analizó la documentación relacionada con las variables materia de estudio.

Respecto a la eficacia del instrumento, se utilizó la técnica de juicio de expertos, siendo un método útil de validación para corroborar la viabilidad de la investigación, mediante el cual tres profesionales especializados con trayectoria en el tema, evaluaron el instrumento conformado por 36 enunciados y emitieron conformidad para su posterior aplicación.

Con la finalidad de determinar qué tan confiable fue el instrumento se utilizó el Alpha de Cronbach, indicador que sirve para cuantificar la consistencia de una escala; es decir sirve para evaluar la capacidad en que los ítems del instrumento están interrelacionados, siendo su valor mínimo aceptable entre 0,7 – 0,8. Así mismo nos apoyamos de una prueba piloto que tuvo como valor referencial el 30% del total de la muestra.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	36

3.5. Procedimiento

Inicialmente se elaboró el cuestionario; el cual fue sometido a una prueba de validez y confiabilidad; a la par se solicitaron los permisos correspondientes ante la entidad; se aplicó el cuestionario a los 35 colaboradores de la entidad; posteriormente se procesó la información obtenida tanto en el programa Microsoft Excel versión 2016 como en el SPSS Statistics 24 y finalmente se analizaron los resultados obtenidos.

3.6. Método de análisis de datos

Según Queirós y Faria (2017) y Caparlar y Donmez (2016), señalan que el análisis de datos es la realización de operaciones que debe dirigir el tesista para alcanzar sus objetivos científicos.

Para analizar las conclusiones de la investigación, se utilizó el método estadístico descriptivo, el cual se sustenta en cuadros estadísticos, tablas y gráficos generados a través del programa Microsoft Excel versión 2016 y SPSS Statistics 24; para finalmente a través de la técnica de análisis inferencial, mostrar los resultados obtenidos y detallar las conclusiones.

3.7. Aspectos éticos

Para esta investigación se tuvo en cuenta lo que establece el Informe Belmont (2003), el cual desarrolla tres principios éticos primordiales los cuales son pilares de las normas de conducta ética para la investigación:

El Principio de beneficencia: Se garantizó que la información proporcionada no iba a ser utilizada en contra.

El Principio de respeto a la dignidad humana: Los colaboradores tuvieron el derecho de manifestar sus opiniones y participaciones, sin temor a recibir un trato diferenciado.

El Principio de justicia: Los colaboradores tuvieron un trato equitativo e imparcial.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. *Distribución de la población según características sociales*

Indicador	Descripción	Frecuencia	Frecuencia (%)
Edad (años)	De 25 a 30	7	20
	De 31 a 40	13	37
	De 41 a 45	6	17
	De 45 a más	9	26
	Total	35	100
Sexo	Femenino	16	46
	Masculino	19	54
	Total	35	100
Grado de Instrucción	Superior Técnica	14	40
	Superior Universitaria - Pregrado	18	51
	Superior Universitaria - Post Grado	3	9
	Total	35	100

Fuente: Elaboración propia

Se observa que prevalece con un 37% colaboradores con edad entre los 31 y 40 años; el 54% son varones y existe un predominio del 51% con grado de instrucción superior universitario a nivel de pregrado.

Tabla 2. *Prueba de normalidad*

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gobierno electrónico	.948	35	.097
Transparencia	.935	35	.041

Fuente: Elaboración propia

Se describe que tan adaptadas se encuentran las variables y cómo discrepan de los valores esperados. La variable gobierno electrónico tiene un resultado mayor a 0.05% cumpliendo con la prueba paramétrica y la variable transparencia un resultado menor a 0.05, siendo una prueba no paramétrica.

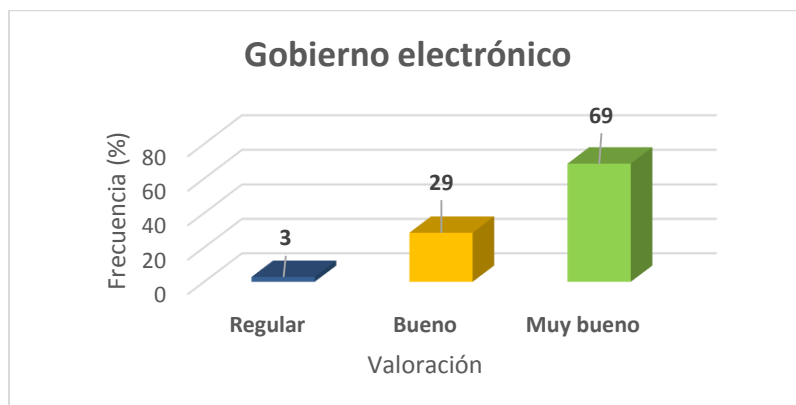
Tabla 3. *Correlación entre las variables gobierno electrónico y transparencia*

		Gobierno electrónico	Transparencia
Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1.000	,542**
	Sig. (bilateral)		.001
Rho de Spearman	N	35	35
	Coefficiente de correlación	,542**	1.000
Transparencia	Sig. (bilateral)	.001	
	N	35	35

Fuente: Elaboración propia

Se muestran los coeficientes de correlación entre las variables, existiendo una correlación positiva media de 0,542 y significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Figura 1. Variable gobierno electrónico



Fuente: Elaboración propia

Se realiza una valoración a la variable gobierno electrónico de un 69% como “muy bueno” y un 29% como “bueno”, ello se debe a las nuevas medidas implementadas a causa de la emergencia sanitaria, lo cual ha acelerado el uso de las TIC en la gestión pública.

Tabla 4. Dimensiones de gobierno electrónico

Valoración	Externa		Interna		Relacional		Promoción	
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)
Bajo	0	0	0	0	1	3	0	0
Regular	7	20	1	3	12	34	2	6
Bueno	22	63	17	49	16	46	17	49
Muy bueno	6	17	17	49	6	17	16	46
Total	35	100	35	100	35	100	35	100

Fuente: Elaboración propia

Se presenta la dimensión externa con un valor del 63% como “bueno”, ello debido a las nuevas medidas adoptadas por la entidad, lo que ha permitido mejorar el nivel de servicio e interacción, al hacer uso de canales informáticos; también se muestra la dimensión interna con un valor del 49% como “muy bueno”, lo que refleja que si bien se han implementado medidas para el uso de la tecnología el nivel de adaptación y eficacia aún están por debajo de lo esperado. Respecto a la dimensión relacional se valoró con un 46% como “bueno”, evidenciando que las mejoras en los servicios y procesos aún están en fase de implementación; por último, la dimensión de promoción alcanzó un valor del 49% como “bueno”, reflejando el cambio de paradigma para el uso frecuente de los medios electrónicos.

Tabla 5. Según las dimensiones externa e interna de la variable gobierno electrónico

Indicador	N		CN		CS		S		Total	
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)
Implementación de estrategias de comunicación	1	3	5	14	21	60	8	23	35	100
Aceptación de los usuarios	1	3	4	11	21	60	9	26	35	100
Reducción del tiempo de tramitación	0	0	0	0	6	17	29	83	35	100
Actividades municipales - Agenda digital	3	9	4	11	16	46	12	34	35	100
Información actualizada en el portal web	3	9	5	14	16	46	11	31	35	100
Trámites virtuales	0	0	2	6	16	46	17	49	35	100
Plataformas tecnológicas eficientes	3	9	6	17	19	54	7	20	35	100
Capacitación de Personal	0	0	0	0	2	6	33	94	35	100
Políticas de privacidad y seguridad de la información	0	0	0	0	6	17	29	83	35	100
Servicios de calidad	0	0	2	6	12	34	21	60	35	100
Reducción de tiempo al implementar plataformas tecnológicas	0	0	2	6	15	43	18	51	35	100
Expediente electrónico facilitar la fiscalización	0	0	1	3	13	37	21	60	35	100

Fuente: Elaboración propia

El indicador “siempre” ha obtenido la mayor valoración; respecto a la dimensión externa, un 83% de los encuestados, está convencido que el uso de las TIC aportará positivamente a la reducción del tiempo de tramitación, en tanto, el flujo de los procesos se hará con mayor facilidad y rapidez. Asimismo, sobre la dimensión interna un 94% considera que la capacitación del personal es clave para la adaptación del gobierno electrónico, en tanto, son la base del proceso.

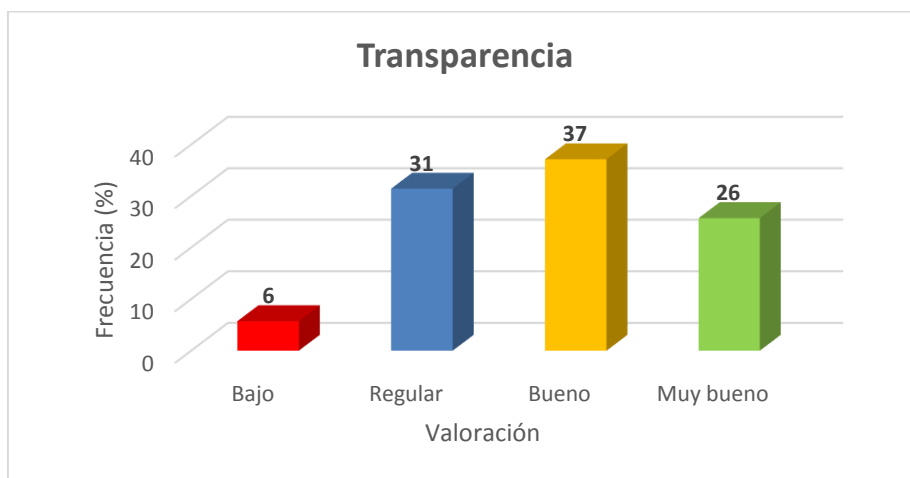
Tabla 6. Según las dimensiones relacional y de promoción de la variable gobierno electrónico

Indicador	N		CN		CS		S		Total	
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)
Trámites y servicios eficientes para el usuario	0	0	3	9	16	46	16	46	35	100
Seguimiento de trámites vía portal web	0	0	5	14	19	54	11	31	35	100
Transacciones realizadas a través del portal web	1	3	4	11	24	69	6	17	35	100
Implementar notificaciones electrónicas	1	3	2	6	17	49	15	43	35	100
Portal web amigable	0	0	0	0	9	26	26	74	35	100
Adaptación del personal	0	0	3	9	13	37	19	54	35	100

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la dimensión relacional un 69% considera que “casi siempre” las transacciones deben realizarse vía portal web, lo que indica que existe predisposición para adaptarse a los cambios, buscando la reducción de tiempos y evitar el desplazamiento de los usuarios, ello se relaciona con la dimensión de promoción en donde un 74% de los encuestados indicó que el portal web es amigable para el usuario.

Figura 2. Variable transparencia



Fuente: Elaboración propia

Se analiza la variable transparencia, en donde la población encuestada la ha valorado con un porcentaje por debajo del 50%, lo que lleva a concluir que aún existe desconocimiento de la normativa, de los procesos y posibles sanciones.

Tabla 7. Dimensiones de transparencia

Valoración	Órgano garante		Formas de solicitud		Sujetos obligados		Máxima publicación	
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)
Bajo	0	0	3	9	2	6	3	9
Regular	13	37	7	20	14	40	11	31
Bueno	14	40	9	26	15	43	11	31
Muy bueno	8	23	16	46	4	11	10	29
Total	35	100	35	100	35	100.0	35	100

Fuente: Elaboración propia

Se presentan las dimensiones: Órgano Garante con una valoración del 40% como “bueno”, formas de solicitud con un 46% como “muy bueno”, sujetos obligados con un 43% como “bueno” y por último la dimensión máxima publicación con un mismo porcentaje del 31% como “bueno” y “regular”. Resultados que se encuentran por debajo de lo estimado, lo que hace deducir la falta de conocimiento de la norma y su aplicación, las posibles infracciones de las que pueden ser partícipes, información desactualizada en el portal institucional y limitada capacitación sobre la ley de transparencia y acceso a la información pública.

Tabla 8. Según las dimensiones órgano garante y formas de solicitud de la variable transparencia

Indicador	N		CN		CS		S		Total	
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)
Conoce sobre la Ley de Transparencia	0	0	6	17	18	51	11	31	35	100
Existe un manual sobre el proceso de atención de los pedidos de información	0	0	13	37	15	43	7	20	35	100
Aplica usted dicho manual	4	11	8	23	15	43	8	23	35	100
Se difunde oportunamente información orientada a la ley de transparencia	5	14	6	17	19	54	5	14	35	100
El portal web cuenta con una aplicación que permita contactar con la entidad	0	0	6	17	10	29	19	54	35	100
El portal web cuenta con un menú eficiente	2	6	8	23	15	43	10	29	35	100
La información del portal web se encuentra actualizada	6	17	7	20	11	31	11	31	35	100
Cualquier persona puede acceder a la información de la entidad	0	0	3	9	12	34	20	57	35	100
Conoce la información que se encuentra publicada en el portal web	1	3	6	17	21	60	7	20	35	100

Fuente: Elaboración propia

En la dimensión órgano garante un 43% aplica el manual para atención de pedidos de información; en la dimensión formas de solicitud un 31% conoce la información publicada en el portal web, lo que dificultaría una adecuada orientación al usuario.

Tabla 9. Según las dimensiones sujetos obligados y máxima publicación de la variable transparencia

Indicador	N		CN		CS		S		Total	
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)
Ha recibido capacitación acerca de la Ley de Transparencia	14	40	12	34	7	20	2	6	35	100
Cumplen con los plazos establecidos al brindar un servicio y/o trámite	0	0	7	20	23	66	5	14	35	100
Conoce las consecuencias de no atender un pedido de acceso a la información pública	1	3	8	23	11	31	15	43	35	100
Conoce la información que tiene carácter reservado	5	14	10	29	11	31	9	26	35	100
La información que se brinda a través del portal web es confiable	0	0	5	14	17	49	13	37	35	100
En el portal web figura la última fecha de actualización	1	3	10	29	19	54	5	14	35	100
La solicitud de información y la atención se da en línea	5	14	6	17	18	51	6	17	35	100
Reglamentos y Procedimientos de gestión son publicados oportunamente	1	3	7	20	21	60	6	17	35	100
La oficina de acceso a la información pública está disponible al público	1	3	8	23	17	49	9	26	35	100

Fuente: Elaboración propia

Sobre la dimensión sujetos obligados, un 66% indicó que “casi siempre” se cumplen los plazos de atención; para la dimensión máxima publicación, un 60% indicó que la normativa es publicada oportunamente, lo que revela que la entidad se encuentra en un proceso de mejora continua.

V. DISCUSIÓN

Hoy en día la modernización en la gestión pública se percibe como un proceso de constante transformación con la finalidad de optimizar la función que realizan las entidades públicas y, de esa manera, generar un valor agregado; valiéndose de medios como: Simplificación administrativa, gobierno abierto, coordinación interinstitucional, gestión de procesos, entre otros. Medios que se relacionan entre sí y que deben estar encauzados a que las entidades públicas optimicen su gestión interna y la calidad de la prestación de los bienes y servicios que ofrecen, así como de las regulaciones que emitan, para satisfacer las necesidades y expectativas de los individuos, generando beneficios a la sociedad.

Por lo antes expuesto se desarrolló la presente investigación, cuyos resultados fueron obtenidos a través de la técnica de la encuesta, misma que fue aplicada a 35 colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria. Para establecer el vínculo directo entre gobierno electrónico y transparencia, de los resultados, se puede apreciar que un 29% valoró como “bueno” y un 69% como “muy bueno” a la variable gobierno electrónico; mientras que un 37% valoró como “bueno” y sólo un 26% como “muy bueno” a la variable transparencia. Sin embargo, a través del coeficiente de correlación de Spearman, se confirma que existe una correlación positiva media de 0,542 y significativa al nivel 0,01 entre ambas variables, confirmando así nuestra hipótesis.

Coincido con lo indicado por Quispe (2020), que la ejecución del gobierno electrónico generaría reducción en el tiempo de tramitación y fiscalización de los expedientes; debiendo ir a la par, tal como lo indica Vásquez (2018); con el adecuado funcionamiento de los portales institucionales, siendo que gozan de un papel fundamental al medir el nivel de eficacia en materia de transparencia, por consiguiente, deben ser de fácil acceso y contar con un menú amigable. Así mismo, considero fundamental lo indicado por Chorres (2019), quién en su investigación indica que el nivel de cumplimiento de las normas de transparencia de la información pública en la provincia de Chiclayo, tienen ciertas deficiencias, en tanto concluye que las personas quienes tienen asignadas dichas funciones no cuenta con capacitación en materia de

transparencia y tampoco cuentan con resolución de designación. Ello va relacionado, con los datos conseguidos en la municipalidad distrital de La Victoria, al existir porcentaje menores del 50% respecto al conocimiento de la norma de transparencia y los procedimientos y reglamentos internos, más aún en la coyuntura actual por la emergencia sanitaria, por lo que, se debe adoptar mejoras para que la información sea publicada oportunamente y así repotenciar de manera rápida y pertinente su portal institucional y que la mayoría de usuarios, puedan acceder a información fundamental y entiendo real desde cualquier ubicación en la que se encuentre.

Analizando los datos obtenidos para la variable gobierno electrónico, concuerdo con lo mencionado por Przeybilovics et al. (2018) quién concluye que para que exista una adecuada aplicación del mismo, se deben seguir tres pautas fundamentales: Participación ciudadana, mejora de la gestión interna e integración con socios y proveedores. Ante cambios drásticos, como lo vivido en la actualidad generada por la emergencia sanitaria, se ha visto reflejado una mejora en los procedimiento internos debido al uso de las TIC, se cuenta con portal institucional actualizado y con mejor acceso a la información, sin embargo, se necesita adoptar mejoras respecto a la variable transparencia, en tanto, sus valores “bueno” como “Muy bueno” se encuentran por debajo de lo estimado (50%). Igualmente, coincido con lo indicado por Morales et al. (2020), que los países que han adoptado la tendencia e-Gov, requieren de la aplicación y el correcto uso de las TIC, ello con la finalidad que las entidades públicas logren ser competitivas, productivas y eficientes; así mismo las TIC sirven de apoyo a las acciones de gobierno, mejoran las relaciones entre los ciudadanos y crean valor agregado para los participantes en el proceso. Cabe resaltar que Juell-Skielse et al. (2017) indicó que la colaboración entre las organizaciones gubernamentales se ha considerado esencial para el crecimiento del gobierno electrónico, lo cual considero que sería el siguiente paso una vez se haya fortalecido la gestión interna de la municipalidad distrital de La Victoria. Asimismo, esta investigación guarda similitud con lo expresado por Rincón y Vergara (2017), quienes indican que el gobierno electrónico se fundamenta en la utilización de las TIC en los tres niveles de gobierno con la finalidad de

mejorar los procesos internos, ofreciendo reciprocidad e interacción de los ciudadanos con las entidades públicas y las empresas privadas; es decir, mediante la interoperabilidad se busca la optimización de los servicios que ofrecen las diversas instituciones, conllevando que el uso de las TIC permita la aproximación entre las entidades públicas y la población, en tanto busca la simplificación de los procesos tal y como lo indica Serpa (2020). Cabe señalar lo indicado por Fath-Allah et al. (2016), que los portales de gobierno electrónico facilitan al ciudadano tener acceso a los servicios e información sin restricciones de tiempo y ubicación. Por lo que considero, que reforzar las políticas públicas ayudarán a fortalecer el gobierno en sus tres niveles, en tanto la transparencia y acceso rápido y oportuno a la información tienen un impacto positivo en la sociedad, genera un acercamiento del ciudadano con el estado, evitando así la corrupción. En el contexto nacional, según López (2017), el Perú inicia la transformación e innovación de la misión pública, ello en busca de lograr cambios favorables para la gestión, y comenzar a adecuarse a las nuevas tendencias, generando transparencia en la administración pública. Sin embargo, el índice de gobierno electrónico 2016 de la ONU, ubicó al Perú en el puesto 81 de 193 países seleccionados; no obstante, en virtud a la nueva normalidad a causa del Covid-19, se está logrando poco a poco cambios alentadores en los tres niveles de gobierno, viéndose el estado obligado a implementar mejoras tecnológicas e incentivar a la transparencia de la información.

En dicha línea, la presente investigación además de reflejar cifras tangibles de como la municipalidad distrital de La Victoria viene implementando el gobierno electrónico y la transparencia; busca orientar sus esfuerzos en las deficiencias detectadas con la finalidad de proteger los derechos de la población a recibir información y la obligación del estado de brindarla, mediante los medios más rápidos y accesibles. En tal sentido, se puede indicar que tanto la variable gobierno electrónico como la variable transparencia, necesitan que el personal involucrado goce de una capacitación adecuada tanto para el proceso de uso de las TIC, como de la normativa vigente; así como de los procesos internos o

reglamentos de la entidad, ello con la finalidad de superar las deficiencias encontradas.

En consecuencia, del análisis de los resultados obtenidos en esta investigación podemos mencionar, que lo fundamental en una institución pública, es que el personal que forma parte de la entidad este comprometido y a su vez involucrado en las actividades encomendadas, lo cual debe ir de la mano con las constantes capacitaciones que la entidad debe brindar tanto sobre gobierno electrónico como de la ley de transparencia y acceso a la información pública. En tanto, aún existe un porcentaje el cual debe prestársele atención para lograr un gobierno municipal edil eficiente y transparente, respetuoso de las normas y de los plazos establecidos, lo cual debe ir de la mano con las herramientas tecnológicas adecuadas para hacer frente a un gobierno electrónico eficaz en el cual prime la transparencia. En resumen, se busca que exista un equilibrio adecuado en el uso de todas las herramientas tecnológicas que se puedan implementar para el gobierno electrónico, pero a su vez orientado al cumplimiento de la normativa de la ley de transparencia y así generar satisfacción en el usuario, al recibir un servicio de calidad, lejos de corrupción y con alcance de información sin restricciones de tiempo y ubicación.

Respecto al vínculo existente entre gobierno electrónico y el conocimiento de los colaboradores acerca de la ley de transparencia y acceso a la información pública; de los resultados obtenidos ante la pregunta conoce usted la ley de transparencia y acceso a la información pública, un 51% indicó “casi siempre” y un 31% “siempre”, asimismo ante el indicador si existe un manual de procesos para la atención de pedidos de información, un 43% respondió “casi siempre” y un 20% “siempre” y finalmente sobre si se difunde oportunamente información orientada a la ley de transparencia, un 54% indicó “casi siempre” y un 14% “siempre”. Es así que a través del coeficiente de correlación de Spearman se comprueba su significancia al nivel 0,05

Según lo indicado por Ydrogo (2019) quién en su investigación concluye que el gobierno electrónico en la municipalidad provincial de Lambayeque, es deficiente y que la población debe ser educada para utilizar las nuevas herramientas tecnológicas. No obstante, en la municipalidad distrital de la

Victoria, se ha visto un gran progreso respecto a la implementación de nuevas tecnologías, obteniendo resultados alentadores.

Ello asociado, con lo indicado por Soto (2007) cuando señala que la transparencia tiene como objetivo que la población conozca del actuar interno de las instituciones del estado, basándose en un principio constitucional; que implica que existe una supremacía en relación a otras normas, por lo que considero que, la Municipalidad debe implementar acciones para que se fortalezca la transparencia, desarrollando estrategias para que todos los involucrados brinden una información oportuna dentro de los parámetros establecidos de la norma. También, Bayona y Morales (2017) señalan que los países subdesarrollados, tienen una de las más grandes dificultades que es la falta de políticas TIC bien definidas; por ello, es necesario establecer una estrategia municipal de e-gobierno, recomendando una evaluación dicotómica, con la finalidad de superar las dificultades y brindar un mejor servicio.

Por lo que, se puede concluir que teniendo un gobierno electrónico con cimientos sólidos que protejan la información este puede ser implementado de forma segura y correcta, conduciendo a resultados favorables como la optimización del tiempo y servicio de calidad al usuario, ello ligado a un conocimiento de la normativa vigente y el respeto de los procedimientos y manuales de gestión; estando relacionado al conocimiento de las consecuencias de no atender, un pedido de acceso a la información pública, según plazos establecidos.

Para culminar en referencia al vínculo directo entre gobierno electrónico y el portal institucional, estando a que su correlación es significativa a nivel 0,01. Lo que se manifiesta a través de sus indicadores: El portal institucional cuenta con una aplicación que permite contactar con la entidad con una valoración de “casi siempre” al 29% y de “siempre” al 54%, conoce la información que se encuentra publicada en el portal web con una valoración de “casi siempre” al 60% y “siempre” al 20%, transacciones realizadas a través del portal web con una valoración “casi siempre” al 69% y “siempre” al 17% y por último, el indicador portal web amigable con una valoración de siempre al 74%.

Considerando lo indicado por Maldonado (2018) quién en su investigación, concluye que existe un descontento por parte de la población respecto a la gestión administrativa de transparencia en la unidad ejecutora proyecto Naylamp, en tanto no se cuenta con personal capacitado que haga buen uso de las herramientas tecnológicas. No obstante, los resultados obtenidos en la presente investigación reflejan que las portales institucionales son más accesibles para al usuario; lo que refleja que si bien, aún se deben adoptar mejoras respecto a la variable transparencia, cada vez es más reducida la brecha que existe entre en el estado y el ciudadano.

Concuerdo con lo indicado por Crespo et al. (2017) al señalar el impacto que tiene el uso del e-gobierno y rendimiento institucional, en tanto es un instrumento que sirve para divulgar informes en materia contable, en medida que a través de los portales web, las municipalidades pueden brindar información detallada sobre obras, proyectos de inversión, entre otros; permitiendo de esa forma la participación y fiscalización ciudadana, generando menor corrupción y mayor gobernabilidad. Tal como lo señalaron Joshi e Islam (2018) que la aplicación de la transparencia en las políticas públicas tendrá un impacto positivo en la sociedad y el desarrollo económico; en el beneficio de combatir la corrupción; es así que los avances que se den en las políticas públicas deberán garantizar un gobierno eficiente, orientado a proteger los derechos del ciudadano a recibir información y la obligación del estado en brindársela.

Por lo que se puede concluir que lo primordial para difundir información de manera oportuna, certera y fidedigna; es que las entidades públicas cuenten con un buen soporte tecnológico que permita potenciar el uso del gobierno electrónico, tanto para los usuarios como para los colaboradores y que a su vez permita implementar un portal web amigable y de fácil acceso

VI. CONCLUSIONES

1. De las respuestas brindadas por los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, se aprecia que un 29% valoró como “bueno” y un 69% como “muy bueno” el gobierno electrónico, mientras que un 37% valoró como “bueno” y sólo un 26% como “muy bueno” a la variable transparencia. Adicionalmente a través del coeficiente de correlación de Spearman, se confirma que existe una correlación positiva media de 0,542 y significativa al nivel 0,01 entre ambas variables, siendo nuestra hipótesis confirmada.
2. En relación al vínculo existente entre gobierno electrónico y el conocimiento de los colaboradores acerca de la ley de transparencia y acceso a la información pública; de los resultados obtenidos ante la pregunta conoce usted la ley de transparencia y acceso a la información pública, un 51% indicó “casi siempre” y un 31% “siempre”, asimismo ante el indicador si existe un manual de procesos para la atención de pedidos de información, un 43% respondió “casi siempre” y un 20% “siempre” y finalmente sobre si se difunde oportunamente información orientada a la ley de transparencia, un 54% indicó “casi siempre” y un 14% “siempre”. Es así que a través del coeficiente de correlación de Spearman se comprueba su significancia al nivel 0,05
3. Se establece que existe vínculo directo entre gobierno electrónico y el portal institucional, estando a que su correlación es significativa a nivel 0,01. Lo que se manifiesta a través de sus indicadores: El portal institucional cuenta con una aplicación que permite contactar con la entidad con una valoración de “casi siempre” al 29% y de “siempre” al 54%, conoce la información que se encuentra publicada en el portal web con una valoración de “casi siempre” al 60% y “siempre” al 20%, transacciones realizadas a través del portal web con una valoración “casi siempre” al 69% y “siempre” al 17% y por último, el indicador portal web amigable con una valoración de siempre al 74%.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al jefe de recursos humanos de la municipalidad distrital de La Victoria, se recomienda establecer una cultura de capacitación continua respecto a la normativa, procesos, infracciones y sanciones de la ley de transparencia y acceso a la información pública, para las diferentes áreas de la entidad, en especial aquellas de atención directa al usuario; ello con la finalidad de que se les otorgue una adecuada orientación sobre requerimiento de información.
2. Al jefe del área de informática de la municipalidad distrital de La Victoria, recomendar que potencie el portal web institucional con la finalidad que exista una alta demanda de trámites virtuales y que facilite al usuario realizar sus gestiones sin restricción de tiempo y ubicación. Así mismo se le recomienda establecer un calendario de actualización de la información el cual deberá ser proyectado en el mismo portal; con la finalidad de que el público usuario, así como los colaboradores puedan acceder a ella y estar informados en tiempo real.
3. Al jefe de la oficina de acceso a la información pública, se recomienda hacer seguimiento a las solicitudes acceso a la información pública, conocer el promedio de días que tarda la atención de los mismos y elaborar plan de acción en caso se incumpla con los plazos establecidos por ley; todo ello con el fin de brindar al usuario un servicio diligente.

REFERENCIAS:

- Araujo, M., Reinhard, N., & Cunha, M. (2018). *Electronic government services in Brazil: An analysis based on measured of access and users internet skills*. Brazilian journal of public administration, Rio de Janeiro 52(4): 676-694. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7612171925>
- Badii, M., Castillo, R., Wong, P., & Villalpando, P. (2017). Diseños experimentales e investigación científica. *Innovaciones de negocios*, 283-330. Obtenido de <http://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/190>
- Bayona, S., & Morales, V. (2017). *E-government models for municipalities*. Journal of computational methods in sciences and engineering 17(2017) S47-S59. Recuperado de <https://www.sci-hub.ren/10.3233/JCM-160679>
- Bearfield, D. & y Bowman, A. (2016). *Can you find it on the Web? An assessment of municipal E-Government transparency*. American Review of Public Administration 1–17. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0275074015627694>
- Björklund, F. (2016). *E-government and moral citizenship: The case of Estonia*. Citizenship Studies, 20:6-7, 914-931. Recuperado de <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1080/13621025.2016.1213222>
- Caparlar, C. & Donmez, A. (2016). *What is scientific research and how can it be done?* Turk J Anaesthesiol Reanim 2016; 44: 212-8. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5019873/pdf/tard-44-4-212.pdf>
- Carreño , M., Mazuera, R., & Albornoz, N. (2018). *Formación para el emprendimiento para el gobierno electronico en paises de la alianza del pacifico*. Revista Espacios vol. 39 (N° 16) Pág.32. Recuperado de <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2170/Formaci%c3%b3n%20para%20el%20emprendimiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, O. (2017). *Gestión municipal y transparencia en los usuarios de la municipalidad distrital de San Miguel*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5592>
- Chul, H. & Koomin, K. (2019). *E-government as an anti-corruption tool: Panel data analysis across countries*. International Review of Administrative Sciences 0(0) 1–17. Recuperado de <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1177/0020852318822055>
- Chorres, S. (2019). *Nivel de cumplimiento de las normas de transparencia de la información pública en la provincia de Chiclayo*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29573>

- Crespo, C., Ripoll, V., Tamarit, C., & Valverde, R. (2017). *Institutional characteristics and managers perceptions of accounting information impact on e-government use and organisational performance*. Spanish Journal of Finance and Accounting, pages 352-365. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/02102412.2017.1416743>
- Daiser, P. & Wirtz, B. (2016), *A meta-analysis of empirical e-government research and its future research implications*. International Review of Administrative Sciences 0(0) 1–20. Recuperado de <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1177/0020852315599047>
- De la Cruz Galarza, J. (2018). *Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación - Sede San Borja*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29773/DELACRUZ_GJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Department of Economic and Social Affairs - United Nations (2018). *Gerargin E-Government to support transformation towards sustainable and resilient societies*. Recuperado de https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf
- Duarte, G. (2017). *El gobierno electrónico y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el Perú*. Informe Temático N° 18/2017-2018 Congreso de la República. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/FC0390555289CCAF052581D800615E50/\\$FILE/Informe_tematico_Gobierno_Electronico_y_TIC_FINAL.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/FC0390555289CCAF052581D800615E50/$FILE/Informe_tematico_Gobierno_Electronico_y_TIC_FINAL.pdf)
- Fath-Allah, A.; Cheikhi, L.; Al-Qutaish, R. & Idri, A. (2016). *A Measurement – Based E-Government portals' maturity model: International perspectives on socio-economic development in the era of globalization*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/313339725_A_Measurement-Based_E-Government_Portals%27_Maturity_Model
- Fernández, E. (2018). *Implementación del gobierno electrónico en las entidades pPúblicas del Perú*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17579/Fernandez_GER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, E. (2016). *Democracia digital, discursos sobre participación ciudadana y TIC*. Revista de Estudios Políticos, 173, 169-193. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/RevEsPol/article/view/52488>
- Grande, M.; Cañón, R. & Cantón, I. (2016). *Tecnologías de la información y la comunicación: evolución del concepto y características*. International Journal of Educational Research and Innovation, (6), 218-230. Recuperado de <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703>
- Gil, J.; Ignacio, J. & Téllez, J. (2017). *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*. Primera edición México, ciudad de México. Recuperado de

https://www.researchgate.net/profile/J_Ignacio_Criado/publication/327201247_Tecnologias_de_Informacion_y_Comunicacion_en_la_Administracion_Publica_Conceptos_Enfoques_Aplicaciones_y_Resultados/links/5b7fc12aa6fdcc5f8b63b39b/Tecnologias-de-Informacion-y-Comunicacion-en-la-Administracion-Publica-Conceptos-Enfoques-Aplicaciones-y-Resultados.pdf#page=92

González, B., Carbajal, A., & González, A. (2020). *Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades: Evidencia del caso chileno*. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792020000100097

Juell-Skielse, J.; Lonn, C. & Päiväranta, T. (2017). *Modes of collaboration and expected benefits of inter-organizational E-government initiatives: A multi-case study*. Recuperado de <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.008>

Heng, H. (2017). *The application of blockchain technology in E-Government in China*. Recuperado de <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8038519>.

Informe Belmont (2003). *Principios y guías éticas para la protección de los sujetos humanos de investigación*. National Institutes of Health. Recuperado de http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10._INTL_Informe_Belmont.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2018-2020). *Perú: Estimaciones y proyecciones de población por departamento, provincia y distrito*. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1715/Libro.pdf

ITU (2017). *Measuring the Information society report 2017*. Volume 2. ICT Country profiles. Recuperado de: https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2017/MISR2017_Volume2.pdf

Joshi, P. & Islam, S. (2018). *E-Government maturity model for sustainable E-Government services from the perspective of developing countries*. Recuperado de <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.3390/su10061882>

Khamees, M., & Tarek, A. (2020). *E-Government strategies as a modern perspective of learning organizations: Practical study in the directorate of work-Iraq of anbar*. International journal of Ibero-American philosophy and social theory, 65-78. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7406151>

Kumar, M. (2018). *Qualitative research methodology in social sciences and related subjects*. Journal of economic development, environment and people, Vol-7, Issue 01, 2018, pp. 23-48. Recuperado de https://mpira.ub.uni-muenchen.de/85654/1/MPRA_paper_85654.pdf

Liang, M. y Yueping, Z. (2017). *National E-Government performance and citizen satisfaction: a multilevel analysis across European countries*. International Review of Administrative Sciences 0(0) 1–21. Recuperado de <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1177/0020852317703691>

- López, J. (2017). *Evaluación crítica de gobierno electrónico como herramienta para el cambio de la estructura gubernamental*. Revista enfoques, 113-127. Recuperado de <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/10>
- Maldonado, V. (2018). *Aplicación de la Agenda Digital 2.0 para la mejora en la eficiencia Y transparencia en la unidad ejecutora Proyecto Naylamp, Lambayeque*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31745/maldonado_zv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Manoharan, A. & Ingrams, A. (2018). *Conceptualizing E-Government from local government perspectives*. State and Local Government Review 1-11. Recuperado de <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1177/0160323X18763964>
- Medranda, J. y Torres A. (2020). *Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la gestión administrativa*. RISTI – Revista ibérica de sistemas e tecnologías de informacao, 294-381. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/339178277_Comunicacion_ciudadania_y_transparencia_Acceso_a_la_informacion_publica_como_herramienta_de_participacion_ciudadana_en_la_gestion_administrativa/link/5e42cd6a299bf1cdb91f9f7f/download
- Mergel, I. (2017). *Open innovation in the public sector: Drivers and barriers for the adoption of Challenge.gov*. Public Management Review, 726-745. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1320044>
- Morales, X., Morales, D., Simbaña, L., & Guerrero, C. (2020). *Desempeño del gobierno electrónico desde una perspectiva comparada a nivel mundial*. RISTI – Revista Iberica de sistemas e tecnologías de informacao, 214-244. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/341216665_Desempeno_del_gobierno_electronico_desde_una_perspectiva_comparada_a_nivel_mundial
- Nazirul; I.; Altab, H.; Kofi, A. & Xiaohua, Y. (2018). *Promoting information resource management for E-Government through big data approach*. Recuperado de <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1145/3277139.3277155>
- Núñez, S.; Ávila, J. & Olivares, S. (2017). *El desarrollo del pensamiento crítico en estudiantes universitarios por medio del aprendizaje basado en problemas*. Revista Iberoamericana de educación superior, México. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722017000300084
- Orosco, H. (2017). *Definición y diseño de la investigación*. Universidad autónoma del Estado de México. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/154797975.pdf>
- Oviedo, E., Ulloa, P., & Cortéz, C. (2018). *El gobierno electrónico ecuatoriano en el contexto latinoamericano*. Revista Espacios. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p18.pdf>

- Paiva, G. (2019). *Fifteen years of E-Government research in Ibero-America: A bibliometric análisis*. Recuperado de <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.05.008>
- Paredes, E. (2020). *El Gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo 2019*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Tarapoto. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46350/Paredes_TE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Przebylolics, E., Cunha, M. & De Souza, F. (2018). *The use of information and communication technology to characterize municipalities: Who they are and what they need to develop e-government and smart city initiatives*. Brazilian journal of public administration, 630-649, Rio de Janeiro. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7612170582>
- Queirós, A., & Faria, A. (2017). *Renghts and limitations of qualitative and quantitative research methods*. *European Journal of Education Studies*. European journal of education studies. Recuperado de <https://zenodo.org/record/887089#.Xx-OI9IzbIV>
- Quispe, L. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del Distrito de San Luis*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41463/Quispe_VOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rincón, E. y Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&pg=PT99&dq=Rinc%C3%B3n,+E.+y+Vergara,+C.+\(2017\).+Administraci%C3%B3n+P%C3%BAblica+electr%C3%B3nica+%2B+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAieye1efmAhWqFLkGHauaB6QQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&pg=PT99&dq=Rinc%C3%B3n,+E.+y+Vergara,+C.+(2017).+Administraci%C3%B3n+P%C3%BAblica+electr%C3%B3nica+%2B+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAieye1efmAhWqFLkGHauaB6QQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=true)
- Ripalda, J. (2019). *El gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública*. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, política y valores*. Recuperado de <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticyvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>
- Secretaria de Gestión Pública – PCM. Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Serpa, W. (2020). *Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso- Carabayllo*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44530/Serpa_RWA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Seraphine, F. (2016). *The electronic face of authoritarianism: E-Government as a tool for gaining legitimacy in competitive and non-competitive regimes*. Recuperado de <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.08.008>.
- Sheryazdanova, G., Byulegenova, B., Nurtazina, R., Rystina, I. (2020). *Correlation between E-Government and corruption risks in Kazakhstan*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/279/27964362004/index.html>
- Simón, W. (2018). *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha- Pasco*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco. Recuperado de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf
- Soto, D. (2007). *Indicadores en materia de derecho de la información*. Curso de Derecho Internacional, Rio de Janeiro, Brasil. Recuperado de <http://www.oas.org/dil/xxxiv/Documentos/Dario%20Soto/DSoto.Indicadores%20Acceso%20a%20la%20Informacion%20Publica-Regionales.pdf>
- Suk Kim, P., & Chung, C. (2016). *Una revisión historia del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur*. *Gestión y política pública*, 25(2), 627-662. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792016000200627
- Tineo, E., & Aguilar, C. (2018). *Propuesta de uso de gobierno electrónico para mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Pomalca*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29194/Tineo_GEE-Carlos_AAF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, M. (2018). *Eficacia en los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la Región San Martín*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Tarapoto. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26073/V%c3%a1squez_VME.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villalobos, I. (2017). *Desafíos en la política de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales en Perú: Una perspectiva de la colaboración en la nueva autoridad nacional*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/61A3508794E903AF052582EA007E0815/\\$FILE/villaibi.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/61A3508794E903AF052582EA007E0815/$FILE/villaibi.pdf)
- Villavicencio, E. (2019) *¿Cómo plantear las variables de una investigación?: Operacionalización de las variables*. *Revista O Activa UC Cuenca*, vol. 4, N° 1, pp. 9-14. Recuperado de <https://oactiva.ucacue.edu.ec/index.php/oactiva/article/view/289/500>
- Ydrogo, M. (2019). *Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43239/Ydrogo_DMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, G. (2017). *El gobierno electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública*. Revista Espacios. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

Ziemba, E.; Papaj, T.; Želazny, R. & Jadamus, M. (2016). *Factors influencing the success of E-Government*. Journal of Computer Information Systems, 156-167. Recuperado de <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1080/08874417.2016.1117378>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de la variable: Gobierno electrónico

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ESCALAS DE MEDICIÓN
Gobierno Electrónico	Rincón y Vergara (2017). El gobierno electrónico consiste en la utilización de las Tecnologías de Información y comunicación (TIC) por parte de las gobernaciones y Municipalidades, como una herramienta para su gestión administrativa, considerando la toma de decisiones para la implementación de una sociedad basada en la información, refiriéndose a la construcción de la infraestructura idónea y a una cultura informativa	Se trata del uso de las tecnologías de la información para brindar un mejor servicio mediante el uso de infraestructura y equipos con la finalidad de hacer eficiente los servicios y enfocarse en la satisfacción del usuario.	Externa	Nivel de servicio Nivel de interacción Uso de canales de información y comunicación	1. Considera usted que la municipalidad debe implementar estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión. 2. Al implementar dentro de la municipalidad el gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios ¿Considera usted que los usuarios acepten de manera positiva este cambio? 3. Considera usted que la implementación del gobierno electrónico, reducirá el tiempo de tramitación de los servicios que brinda actualmente la municipalidad 4. Considera usted que los usuarios deben estar informados sobre las actividades de la municipalidad, a través de una agenda digital 5. Considera usted que el portal web de la municipalidad es útil y tiene la información actualizada 6. Considera usted, que al usuario le facilitaría solicitar trámites y/o servicios desde la comodidad de su hogar, centro de trabajo u otro lugar	De tipo ordinal Escala de Likert (0) Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre
			Interna	Utilización de las TIC Nivel de adaptación Eficiencia	7. Considera usted que las actuales plataformas tecnológicas con las que cuenta la municipalidad son eficientes y de fácil acceso 8. Durante el proceso de implementación del gobierno electrónico considera que debe efectuarse capacitación al personal 9. Considera usted necesario que se deban implementar políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información 10. Considera usted que una vez implementado el gobierno electrónico en la municipalidad, esta pueda brindar servicios de calidad 11. Una vez implementadas las plataformas tecnológicas y las TIC, considera que habría una reducción significativa de tiempo en los trámites y/o servicios que brinda la municipalidad 12. Considera usted que la implementación del expediente electrónico facilitaría los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización	
			Relacional	Intercambio de recursos Mejoras en el proceso Mejoras en el servicio Transparencia	13. Con la implementación del gobierno electrónico, considera usted que se brindarán trámites y/o servicios eficientes en beneficio del usuario 14. Considera usted que los trámites y el seguimiento de ellos deben realizarse vía portal web de la municipalidad 15. Considera usted que el usuario estaría de acuerdo con efectuar transacciones vinculadas a impuestos y arbitrios a través del portal web institucional 16. Considera usted pertinente que la municipalidad efectúe notificaciones electrónicas	
			Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos y Cambio de paradigma	17. Considera usted que el portal web debe ser amigable para el usuario 18. Usted se adecua sin problemas a la nueva modalidad del servicio electrónico	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable: Transparencia

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ESCALAS DE MEDICIÓN
Transparencia y acceso a la información pública	Soto (2007) señala que la transparencia tiene como objetivo que la población conozca del actuar interno de las instituciones del estado, basándose en un principio constitucional; que implica que existe una supremacía en relación a otras normas.	Derecho de todo ciudadano de solicitar gratuitamente la información generada, administrada o en posesión de las autoridades públicas, quienes tienen la obligación de entregarla sin que el ciudadano necesite acreditar interés alguno ni justificar su uso.	Órgano garante	Niveles de inclusión normativa a los documentos de gestión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conoce usted la ley de transparencia y acceso a la información pública 2. La municipalidad cuenta con un manual que establezca el procedimiento para la solicitud, tramitación o denegatoria, cuando se requiere acceder a la información pública 3. Aplica usted dicho manual en el desempeño de sus funciones. 4. Se recoge, sistematiza y difunde a través de medios previstos, la información cuya disponibilidad está orientada por la ley y reglamento de acceso a la información pública, oportunamente 	De tipo ordinal Escala de Likert (0) Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre
			Formas de solicitud	Actualización del sistema	<ol style="list-style-type: none"> 5. En el portal web existe un buzón, chat o correo que permita contactar con la municipalidad 6. La página web de la municipalidad cuenta con un menú eficiente para ubicar información en el menor tiempo posible 7. La información de la página web se encuentra actualizada según procedimientos internos o normativa nacional 8. Cualquier persona puede acceder a la información pública de la municipalidad 9. Usted tiene conocimiento de toda la información que se encuentra publicada en el portal web de la municipalidad 	
			Sujetos obligados	Nivel de capacitación del servidor público respecto a las normas de transparencia	<ol style="list-style-type: none"> 10. Ha recibido capacitación acerca de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública por parte de la municipalidad 11. Cumplen con los plazos establecidos al brindar un servicio y/o trámite al usuario 12. Conoce las consecuencias de no atender una solicitud de acceso a la información pública en el plazo establecido 13. Sabe que información de la municipalidad tiene el carácter de reservado 	
			Máxima Publicación	Grado de cumplimiento del portal Institucional	<ol style="list-style-type: none"> 14. La información que la municipalidad brinda a los usuarios a través de su portal web es confiable 15. En el portal web de la municipalidad aparece la última fecha de actualización 16. Las solicitudes de información y los procedimientos se dan en línea vía portal web institucional 17. Los reglamentos y procedimientos de gestión son publicadas de forma oportuna en el portal web institucional 18. La oficina de acceso a la información pública o quien haga sus veces está abierta al público 	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos de la variable gobierno electrónico

Estimado colaborador(a): El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información veraz y precisa en cuanto al gobierno electrónico y la transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria año 2020; por lo que se le agradece ser responsable y objetivo en cada una de sus respuestas y así estará contribuyendo al desarrollo de la presente investigación.

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de enunciados, marque con aspa (x) la alternativa que a su criterio sea la correcta, considerando la siguiente escala valorativa:

Nunca (0), Casi nunca (1), Casi siempre (2), Siempre (3)

Ítem	CONCEPTO A EVALUAR	ESCALA VALORATIVA			
		0	1	2	3
1	Al implementar dentro de la municipalidad el gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios ¿Considera usted que los usuarios acepten de manera positiva este cambio?				
2	Considera usted que la implementación del gobierno electrónico, reducirá el tiempo de tramitación de los servicios que brinda actualmente la municipalidad				
3	Considera usted que los usuarios deben estar informados sobre las actividades de la municipalidad, a través de una agenda digital.				
4	Considera usted que el portal web de la municipalidad es útil y tiene la información actualizada				
5	Considera usted que las plataformas tecnológicas con la que cuenta la municipalidad son eficientes y de fácil acceso al usuario				
6	Considera usted, que al usuario le facilitaría solicitar trámites y/o servicios desde la comodidad de su hogar, centro de trabajo u otro lugar				
7	Considera usted que el portal web de la municipalidad cuenta con tecnología acorde a la necesidad de los ciudadanos				
8	Durante el proceso de implementación del gobierno electrónico considera que debe efectuarse capacitación al personal				
9	Considera usted necesario que se deban implementar políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información				
10	Considera usted que una vez implementado el gobierno electrónico en la municipalidad, esta pueda brindar servicios de calidad				
11	Una vez implementadas las plataformas tecnológicas y las TIC, considera que habría una reducción significativa de tiempo en los trámites y/o servicios que brinda la municipalidad.				
12	Considera usted que la implementación del expediente electrónico facilitaría los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización				

13	Con la implementación del gobierno electrónico, considera usted que se brindarán trámites y/o servicios eficientes en beneficio del usuario.				
14	Considera usted que los trámites y el seguimiento de ellos deben realizarse vía portal web de la municipalidad				
15	Considera usted que el usuario estaría de acuerdo con efectuar transacciones vinculadas a impuestos y arbitrios a través del portal web institucional				
16	Considera usted pertinente que la municipalidad efectúe notificaciones electrónicas				
17	Considera usted que el portal web debe ser amigable para el usuario				
18	Usted se adecua sin problemas a la nueva modalidad del servicio electrónico				

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos de la variable transparencia

Estimado colaborador(a): El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información veraz y precisa en cuanto al gobierno electrónico y la transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria año 2020; por lo que se le agradece ser responsable y objetivo en cada una de sus respuestas y así estará contribuyendo al desarrollo de la presente investigación.

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de enunciados, marque con aspa (x) la alternativa que a su criterio sea la correcta, considerando la siguiente escala valorativa:

Nunca (0), Casi nunca (1), Casi siempre (2), Siempre (3)

ÍTEM	CONCEPTO A EVALUAR	ESCALA VALORATIVA			
		0	1	2	3
1	Conoce usted la ley de transparencia y acceso a la información pública				
2	La municipalidad cuenta con un manual que establezca el procedimiento para la solicitud, tramitación o denegatoria, cuando se requiere acceder a la información pública				
3	Aplica usted dicho manual en su trabajo diario				
4	Se recoge, sistematiza y difunde a través de medios previstos, la información cuya disponibilidad está orientada por la ley y reglamento de acceso a la información pública, oportunamente.				
5	En el portal web existe un buzón para contactar con la municipalidad				
6	La página web de la municipalidad cuenta con un menú eficiente para ubicar información en el menor tiempo posible				
7	La información de la página web se encuentra actualizada según procedimientos internos o normativa nacional				
8	Cualquier persona puede acceder a la información pública de la municipalidad				

9	Usted tiene conocimiento de toda la información que se encuentra publicada en el portal web de la municipalidad				
10	Ha recibido capacitación acerca de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública por parte de la municipalidad				
11	Cumplen con los plazos establecidos al brindar un servicio y/o trámite al usuario				
12	Conoce las consecuencias de no atender una solicitud de acceso a la información pública en el plazo establecido				
13	Sabe que información de la municipalidad tiene el carácter de reservado				
14	La información que la municipalidad brinda a los usuarios a través de su portal web es confiable				
15	En el portal web de la municipalidad aparece la última fecha de actualización				
16	Las solicitudes de información y los procedimientos se dan en línea vía portal web institucional				
17	Los reglamentos y procedimientos de gestión son publicadas de forma oportuna en el portal web institucional				
18	La oficina de acceso a la información pública o quien haga sus veces está abierta al público				

Anexo 5. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos Experto 01:



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Jiménez Boggio Danna Johana
 1.2. Grado académico que ostenta : Magister Business Administration - MBA
 1.3. Institución donde trabaja : Gobierno Regional de Lambayeque
 1.4. Experiencia laboral (años) : 13 años
 1.5. Título de la tesis : El gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria.
 1.6. Nombre del autor de la tesis : Deisy Otilia Silva Morales
 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario para la variable gobierno electrónico
 Cuestionario para la variable transparencia

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																X				
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																				X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																X				
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																				X
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																				X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				X
TOTAL																					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Mejorar redacción de pregunta 2, 6, la redacción de la pregunta 7 no se ajusta a las alternativas de respuesta, modificarlo. Mejorar la redacción de las preguntas 2, 5 del instrumento de la variable ley de transparencia. Después del levantamiento de las observaciones el instrumento se encontraría listo para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95

Lugar y fecha: Chiclayo 30 de octubre del 2020

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
 Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo

 MBA. Danna Johana Jiménez Boggio
 DIRECTORA DE COMERCIO EXTERIOR
FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 43465735

Experto 02:



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: ...PEREZ DELGADO, JOSÉ W.
1.2. Grado académico que ostenta : ...DOCTOR
1.3. Institución donde trabaja : ...UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
1.4. Experiencia laboral (años) : ... 7 AÑOS
1.5. Título de la tesis : El gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria.
1.6. Nombre del autor de la tesis : Deisy Otilia Silva Morales
1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario para la variable gobierno electrónico
Cuestionario para la variable transparencia

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.														X						
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.														X						
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																	X			
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.															X					
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.															X					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																	X			
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.															X					
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.														X						
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico															X					
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																X				
TOTAL															14	37	80	17			
															0	5	0	0			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Se deberá aplicar levantando algunas observaciones realizadas a la misma.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

665

Lugar y fecha: Chiclayo 04 de octubre del 2020

FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 27720936

Experto 03:



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: ...CORDOVA ZARATE SILVANA PATRICIA.
- 1.2. Grado académico que ostenta :...MAESTRO EN DERECHO.....
- 1.3. Institución donde trabaja :...INDECOPI.....
- 1.4. Experiencia laboral (años) :.....5 años.....
- 1.5. Título de la tesis : El gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria.
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Deisy Otilia Silva Morales
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario para la variable gobierno electrónico
Cuestionario para la variable transparencia

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE		BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																		X		
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																			X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																			X	
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																			X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																			X	
TOTAL																				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Mejorar la redacción de las preguntas 2 y 5 del instrumento de la variable ley de transparencia. Después del levantamiento de las observaciones el instrumento se encontraría listo para su aplicación.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90

Lugar y fecha: Chiclayo 05 de noviembre del 2020

FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 46832614

Anexo 6. Autorización de aplicación del instrumento

Año de la universalización de la Salud

El Jefe de Personal de la Municipalidad Distrital de La Victoria, expide la siguiente:

AUTORIZACIÓN

Visto la solicitud presentada por la Lic. en Contabilidad: **Silva Morales Deisy Otilia**, maestrante de la Universidad César Vallejo, donde solicita aplicar su proyecto de tesis, se dispone lo siguiente:

AUTORIZAR a la Lic. en Contabilidad: **SILVA MORALES DEISY OTILIA**

Aplicar el Proyecto de Tesis titulado **“Gobierno Electrónico y Transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria”**

Chiclayo, 04 de diciembre de 2020

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA

Abg. Carlos Alberto Carrasco Torres
JEFE DE UNIDAD DE PERSONAL

Anexo 7. Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el vínculo entre gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria, 2020?</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe vínculo directo y relevante entre el gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad distrital de La Victoria, 2020.</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el vínculo entre el gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria, 2020.</p>	<p>V.I.: Gobierno Electrónico</p>	<p>1. Gobierno Electrónico</p> <p>1.1. La perspectiva del gobierno electrónico</p> <p>1.2. La Interoperabilidad</p> <p>1.3. Las TIC</p> <p>1.4. Tipologías del gobierno electrónico</p> <p>1.5. Fases del gobierno electrónico.</p> <p>1.6. Beneficios de la tecnología y gobierno electrónico.</p> <p>1.7. ONGEI (Oficina nacional de gobierno electrónico e informática.</p> <p>1.8. Marco normativo</p>	<p>Externa</p> <p>Interna</p> <p>Relacional</p> <p>Promoción</p>	<p>De tipo ordinal</p> <p>Escala de Likert</p> <p>(1) Nunca</p> <p>(2) Casi nunca</p> <p>(3) Casi siempre</p> <p>(4) Siempre</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cuál es el vínculo directo entre gobierno electrónico y el conocimiento de los servidores públicos sobre la ley de transparencia y acceso a la información pública?</p> <p>2. ¿Cuál es la vínculo directo entre gobierno electrónico y el portal web de la Municipalidad Distrital de La Victoria?</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>1. Existe vínculo directo entre gobierno electrónico y el saber de los servidores públicos sobre la ley de transparencia y acceso a la información pública en la Municipalidad Distrital de La Victoria.</p> <p>2. Existe vínculo directo entre gobierno electrónico y el portal institucional de la Municipalidad Distrital de La Victoria.</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar el vínculo directo entre gobierno electrónico y cuánto saben los servidores públicos sobre la ley de transparencia y acceso a la información pública en la Municipalidad Distrital de La Victoria.</p> <p>2. Determinar el vínculo directo entre gobierno electrónico y el portal institucional de la Municipalidad Distrital de La Victoria</p>	<p>V.D.: Transparencia y acceso a la información pública</p>	<p>1. Transparencia y acceso a la información pública</p> <p>1.1. Modernización de la gestión pública y transparencia administrativa</p> <p>1.2. Relación entre servidor público y la ciudadanía</p> <p>1.3. Obligación de los gobiernos en materia de transparencia y acceso a la información pública</p> <p>1.4. Gestión y aplicación de las políticas públicas</p> <p>1.5. Marco normativo</p>	<p>Órgano garante</p> <p>Formas de solicitud</p> <p>Sujetos obligados</p> <p>Máxima publicación</p>	<p>De tipo ordinal</p> <p>Escala de Likert</p> <p>(1) Nunca</p> <p>(2) Casi nunca</p> <p>(3) Casi siempre</p> <p>(4) Siempre</p>

Fuente: Elaboración propia