



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y percepción ciudadana en la  
Municipalidad Provincial de Abancay, 2020**

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

**AUTOR:**

Gutierrez Aiquipa, Josef Joner (ORCID: 0000-0003-0223-7223)

**ASESOR:**

Mg. Asencios Lindo, Rodolfo Dynnik (ORCID: 0000-0002-9093-1495)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas publicas

LIMA – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

A mi familia con todo mi amor, por su paciencia y apoyo, a mi esposa Sharmely, mis hijos Joseph y Alba, quienes siempre aplaudieron mis intenciones de superación profesional. Mis logros son logros de todos ellos

### **Agradecimiento**

A mis docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

A mi asesor, Mg. Rodolfo Dynnik Asencios Lindo, por sus orientaciones en el desarrollo de la investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	10
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	21
3.2. Variables y Operacionalización .....	22
3.3. Población, muestra y muestreo.....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5. Procedimientos .....	27
3.6. Métodos de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS .....	29
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES .....	49
REFERENCIAS .....	51
ANEXOS,,,,,,,,,,,,,.....	58

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Validez de expertos	26
Tabla 2.	Resumen del proceso	27
Tabla 3.	Estadísticas de fiabilidad	27
Tabla 4.	Nivel de correlación entre las variables Gobierno electrónico y percepción ciudadana	38
Tabla 5.	Nivel de correlación entre la dimensión contenido y la variable percepción ciudadana	39
Tabla 6.	Nivel de correlación entre la dimensión presentación de la información y la variable percepción ciudadana.	39
Tabla 7.	Nivel de correlación entre la dimensión interacción de la información y la variable percepción ciudadana.	40
Tabla 8.	Nivel de correlación entre la variable Gobierno electrónico y la dimensión apreciación de la información.	41
Tabla 9.	Nivel de correlación entre la variable Gobierno electrónico y la dimensión confiabilidad.	42

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1.	Ilustración mapa de la región Apurímac.	5
Figura 2.	Interrelación de las variables	22
Figura 3.	Porcentaje de usuarios encuestados según la dimensión contenido	31
Figura 4.	Porcentaje de usuarios encuestados según la dimensión presentación de la información	32
Figura 5.	Porcentaje de usuarios encuestados según la dimensión interacción	33
Figura 6.	Porcentaje de usuarios encuestados según la variable Gobierno electrónico	34
Figura 7.	Porcentaje de usuarios encuestados según la dimensión interacción	35
Figura 8.	Porcentaje de usuarios encuestados según la dimensión confiabilidad	36
Figura 9.	Porcentaje de usuarios encuestados según la variable percepción ciudadana	37

## RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación ha sido determinar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la percepción ciudadana, desarrollado en la Municipalidad Provincial de Abancay 2020, para ello la investigación fue de tipo aplicada, de diseño correlacional, no experimental, de corte transversal y con enfoque cuantitativo; considerando población al número de los ciudadanos que acuden a hacer alguna gestión ante la Municipalidad, siendo de ellos la selección de la muestra a ciudadanos que responden haber utilizado el portal institucional, por lo que el muestreo fue no probabilístico integrado por 150 ciudadanos. El instrumento utilizado fue la encuesta por cada variable y el análisis de la información fue por medio del programa estadístico SPSS en su versión 25, con el cual se generó la descripción de los resultados expresados mediante gráficos, por el que se confirma la hipótesis, demostrándose afirmativamente que existe una alta relación significativa entre el Gobierno electrónico con la percepción ciudadana, siendo el valor de 0.01 y de 0.577 por el coeficiente de correlación del Rho de Spearman.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, percepción ciudadana, Municipalidad provincial de Abancay.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work to determine the relationship that exists between electronic government and citizen perception, developed in the Provincial Municipality of Abancay 2020, for this the research was of an applied type, correlational design, not experimental, cross-sectional and with a quantitative approach; considering population to the number of citizens who go to do some management before the Municipality, being of them the selection of the sample to citizens who respond to have used the institutional portal, reason why the sample was non-probabilistic integrated by 150 citizens. The instrument used was the survey for each variable and the analysis of the information was through the statistical program SPSS in version 25, with which the description of the results expressed through graphics was generated, by which the hypothesis is confirmed, demonstrating affirmatively that there is a high significant relationship between electronic government and citizen perception, being the value of 0.01 and 0.577 by the correlation coefficient of Spearman's Rho.

**Keywords:** Electronic government, citizen perception, Provincial Municipality of Abancay.



## I. INTRODUCCIÓN

Los Estados en todo el mundo tienen el reto de cada vez, afrontar nuevas exigencias de sus ciudadanos y que estos deben apoyarse en el avance de la tecnología para cubrir la necesidad, con ello conseguir el efecto determinado (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2009).

Para la Secretaría de Gestión Pública (SGP) que pertenece a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), indica que en la política moderna, la gestión pública busca generar resultados y estos sean percibidos por el ciudadano, por ello las entidades del Estado con relación a su nivel de gobierno que desarrollan, se deberán establecer procesos de mejora para cubrir requerimientos y brindar información a los ciudadanos, así mismo para que el resultado sea el esperado dentro de la moderna gestión pública, se incluirá el uso de tecnologías con espacios que promuevan la participación y la oportunidad de acceso, de esta forma contribuir en una gestión transparente, dentro de esto se encuentra el Gobierno electrónico (SGP-PCM, 2013).

El Gobierno electrónico para su aplicación utiliza Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y esto constituye una base estructural en la gestión pública principalmente en el nivel local, siendo estas las municipalidades quienes a partir de sus recursos deberían implementar y promover la participación de su ciudadanía mediante la utilización de los recursos tecnológicos (Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico, 2007).

Es así que a nivel internacional los países que tienen avances significativos en la implementación del Gobierno electrónico, son los países asiáticos quienes según sus estudios presentan porcentajes muy altos de participación ciudadana, resultado de ello, es la reducción en los trámites que generen procesos presenciales del ciudadano, haciendo que su acceso sea donde se encuentre y las 24 horas del día, reduciéndose significativamente el uso de formatos manuales. Con ello los Estados gestionan adecuadamente su administración, y se promueve el valor público del servicio a las cuales accede el ciudadano, quienes

tienen con el uso de la tecnología móvil o a través de plataforma digitales el acceso a todos los servicios que el Estado provee (OCDE, 2016).

En latinoamérica, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), posicionó a Uruguay como el país que presente mayores avances significativos, en segundo lugar está Argentina y posteriormente Chile, estos tres países durante la gestión de sus Gobiernos implementaron la utilización de las herramientas tecnológicas en la administración pública, generando ello mejoras en acceso de su servicios y fortalecimientos en los mismos (CLAD, 2016).

Así mismo en México se identificó que de los portales implementados en un Gobierno, la ciudadanía a utilizado en portal en primer lugar para la atención de trámites, luego se utilizaron para la información (Contreras, 2018). El avance de las TIC, crea oportunidades para todos los sectores, debido a que su utilidad ha Estado siempre al alcance de ciudadano, generando satisfacciones a las necesidades presentadas, por lo tanto el Gobierno electrónico está comprendido mediante el manejo tecnológico a fin de incrementar la interacción con su ciudadanía incluso por medio de los dispositivos móviles, por lo que las entidades del Gobierno debe tomar en cuenta en los servicios que brinda a su ciudadanía y acogerse al avance tecnológico (Martínez, 2020).

También en Colombia una publicación por el departamento administrativo de la función pública, presentó una guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, en donde describe que es fundamental el acceso a la información, que son canales por el cual las entidades del Estado proveen de información y servicios (departamento administrativo de la función pública, 2015). Así mismo la secretaria de alcaldía mayor de Bogotá, Colombia es quien lidera la gestión de la política pública, presentó el documento de caracterización de usuarios y partes interesadas donde menciona la importancia de identificar características y necesidades de los ciudadanos para que a partir de ello adecuar la provisión de los canales de servicios con las que cuenta la entidad (Alcaldía mayor de Bogotá, 2019).

En nuestro país, durante los últimos años, la implementación del Gobierno electrónico no ha tenido variaciones a diferencia de los años anteriores, así

mismo en el Perú se cuenta con Gobiernos en región provincia y distrito, que para su implementación del Gobierno electrónico se debe considerar los ámbitos geográficos y sociodemográficos y los avances que se tiene en el implementación de la conectividad digital (Agencia EFE, 2016).

A pesar de sus limitaciones mencionadas, en el Perú el uso de las tecnologías a sobrepasado los sectores de la sociedad, con el uso de la tecnología digital haciendo que la información sea accesible para la persona, permitiendo que el Estado promueva mejor sus servicios que presta a través de sus ministerios, así mismo los Gobiernos tanto regionales y locales difundan sus servicios y acciones que desarrollan en su territorio (ONGEI, 2017).

El Gobierno electrónico promovido desde el Estado como política, es implementado por los diferentes niveles de Gobierno, en general el cumplimiento por el Gobierno local no es el mismo en todos, de allí surge el problema y la importancia de analizar mediante la relación de qué aspectos implementados por el Gobierno local respecto al Gobierno electrónico son valorados por la ciudadanía, para ello se deberá contar con un instrumento que recoja información desde la percepción de la ciudadanía, considerando que es la ciudadanía quien está cada vez más utilizando los recursos y actualizaciones tecnológicas (Canedo et al. 2020). Por lo mencionado en el presente trabajo será importante identificar el contenido de información que presenta el portal institucional y la interacción del portal y relacionarlo con la percepción ciudadana desde la apreciación de y la confianza que describen los ciudadanos.

En nuestro país el estudio de Narrea (2017), describió el progreso del esquema de Gobierno electrónico el cual se dio inicio a partir de los lineamientos y normativas generadas a partir del año 2003, mediante la creación de la Oficina Nacional De Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), que estuvo a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), todo ello surge debido a que no existía un liderazgo que genere articulación y normativas que promuevan su cumplimiento, esto además ha tenido influencias internacionales que promueven mejoras en la gestión por resultados y el buen Gobierno.

En el año 2006 se realizó la aprobación del plan de desarrollo de la sociedad de la información en el Perú, agenda digital peruana, que dentro de sus contenidos describe las gestiones, directrices, objetivos y lineamiento para implementar con la finalidad de modernizar el Estado y que sus resultados sean apreciados por la población (Decreto Supremo N° 031-2006-PCM).

Así mismo la descentralización en nuestro país es un orden de un transcurso democrático que tiene como fin un avance integral y progresivo, que permita ofrecer las mismas oportunidades, promueve la defensa de sus derechos y genere bienestar a su ciudadanía, se describe además que la descentralización es un camino que incluye el aspecto de técnico y de política, que está dirigido en lograr un buen Gobierno, que haga uso de los recursos de manera eficiente, que promueva el desarrollo y fomente la sostenibilidad de nuestro país, teniendo como principal finalidad la generación del valor público en sus servicios (Proyecto Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional/Perú Pro descentralización y Presidencia del Consejo Ministros, de 2011).

En la región Apurímac se ha realizado avances en implementar tecnologías de información del Gobierno electrónico en algunas Municipalidades, de preferencia en las capitales de provincia, si bien se ha venido cumpliendo en iniciar su implementación son pocos que han tomado y avanzado su implementación en estos últimos años, este avance como lo describen diversos estudios, estará condicionado a la infraestructura digital, talento humano y los conocimientos de la ciudadanía para el uso de las herramientas tecnológicas.

En este contexto es relevante realizar el presente estudio en la en la Municipalidad Provincial de Abancay, que es además la capital de la región de Apurímac ubicado en la zona sur del Perú y según registros del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), la región de Apurímac registra su creación según ley de fecha veintiocho de abril del año 1873 con el cual pasa de ser villa a ciudad, registrándose como capital, la región considera siete provincias siendo las siguientes: Abancay, Antabamba, Andahuaylas, Aymaraes, Chincheros Cotabambas y Grau (INEI, 2017)

A continuación se presenta la siguiente figura donde se muestra el mapa político de la región Apurímac.

### **Figura 1**

*Ilustración mapa de la región Apurímac con ubicación de la provincia de Abancay.*



Nota: Adaptado de Mapa Político de Apurímac, <https://bit.ly/3stxFER>

A nivel de la región es la Municipalidad Provincial de Abancay quien tiene mayores avances tecnológicos, contando con tres dimensiones avanzadas, por el cual se tiene de interés de desarrollar el estudio de investigación, el cual parte de los avances de la gestión del Gobierno electrónico que viene siendo trabajado por la Municipalidad y cómo estos avances se relacionan con la percepción ciudadana, considerándose que es la ciudadanía quien está cada vez más utilizando los recursos y actualizaciones tecnológicas, esto mediante el acceso a información y servicios desde la web; entendiéndose además que el Gobierno local dentro del marco normativo de sus funciones está la de gestionar adecuadamente los recursos públicos, promoviendo la integración de la ciudadanía para la satisfacción de sus necesidades y generando el valor público de sus servicios (Morales, 2005).

En el presente trabajo se considera importante analizar la percepción ciudadana y el Gobierno electrónico, para evidenciar si los avances tecnológicos y su gestión en la Municipalidad están siendo adecuados y utilizados en beneficio de la población, finalmente permita brindar un aporte para la mejora de su gestión y genere resultados apreciables por los ciudadanos.

En el 2018, de acuerdo al reporte de ranking de entidades que cumplen con la actualización de información presentada por el portal de transparencia de la administración pública, el municipio Provincial de Abancay, presenta un 41% y se ubica en el puesto 176 (Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2018).

De esta manera la Municipalidad Provincial de Abancay el proceso del Gobierno electrónico está en avances significativos, presentado aspectos definidos como son la infraestructura digital, siendo estos: el contenido de la información en su página institucional, la presentación de información y los avances de la interacción, a partir de ello es importante que se realice una asignación de valor por parte de la ciudadanía que hacen uso de estos recursos tecnológicos a fin de obtener una información valorativa respecto a la percepción ciudadana, esto debiendo ser partir del uso del portal municipal, así mismo la percepción ciudadana se pretende medir partiendo de la apreciación que tienen los ciudadanos que hacen uso del portal, como también de la confianza que les genera de la información y servicio que reciben los ciudadanos.

De la descripción realizada anteriormente, se elabora el siguiente problema general ¿De qué manera se relaciona el Gobierno electrónico y la percepción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?; seguidamente se plantean problemas específicos relacionados al problema, siendo las siguientes:

¿Cómo se relaciona el contenido con la percepción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?

¿Cómo se relaciona la presentación de la información con la percepción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?

¿Cómo se relaciona la interacción con la percepción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?

¿Cómo se relaciona Gobierno electrónico con la apreciación de la información por la ciudadanía en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?

¿Cómo se relaciona Gobierno electrónico con la confiabilidad de la ciudadanía en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?

Así mismo de la descripción realizada en el estudio, se ha evidenciado que en los estudios de Gobierno electrónico y sus evaluaciones, la percepción ciudadana no ha sido valorada o tomada en cuenta, para que a partir de ello se puedan considerar procesos de mejora, para ello es importante conocer cómo aprecian los avances de Gobierno electrónico y el uso de los recursos tecnológicos, identificar qué tan accesible es para ellos, cuánto confían en la veracidad de la información, la percepción que tiene respecto a la calidad de información, por ello se realiza el presente estudio que a partir de la identificación de sus problemas se plantean los siguientes objetivos.

Con el objetivo general se pretende, determinar la relación que se genera entre el Gobierno electrónico y la percepción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay 2020; Así mismo se plantean los siguientes objetivos específicos:

Determinar la relación entre el contenido con la percepción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

Determinar la relación entre la presentación de la información con la percepción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

Determinar la relación entre la interacción de la información con la percepción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

Determinar la relación entre Gobierno electrónico con la apreciación de la información la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

Determinar la relación entre Gobierno electrónico con la confiabilidad ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

Ahora en cuanto a la justificación, las investigaciones que se realizan en nuestro país en relación al Gobierno electrónico desde la percepción ciudadana son escasos, siendo ello un aspecto importante a fin de conocer como ellos aprecian los recursos tecnológicos que están a su disponibilidad, por lo descrito la presente investigación presenta una justificación social, porque se procura que debe ser tomado en cuenta por el Gobierno local a fin de mejorar la gestión que realiza en Gobierno electrónico, esto genere confianza y apreciación de la gestión por parte de la Municipalidad, el cual parte de un diagnóstico base, contribuyendo en la mejora de las políticas públicas en el territorio.

Presenta un justificación práctica, porque de los resultados que se obtenga serán de utilidad, porque permitirán identificar situaciones a mejorar en favor del ciudadano, esto a partir de un diagnóstico base, para que pudieran ser consideradas por el Gobierno local en las acciones que implementa del Gobierno electrónico y de la política pública en su territorio, se realizará un análisis de datos de la medición del nivel de percepción de la implementación del Gobierno electrónico en un Gobierno local, cuyos resultados podrán ser utilizados en posteriores investigaciones relacionadas al tema, porque no hay estudios afines desde la percepción ciudadana, de los resultados obtenidos permitirá dar a conocer desde la percepción ciudadana que estrategias y herramientas se debe mejorar de la gestión municipal relacionada al Gobierno electrónico, esto es considerado además de interés social y promoverá la percepción favorable de la gestión pública local.

Así mismo presente justificación metodológica, porque se construye un instrumento de cuestionario a partir de estudios revisados y que son considerados, por tanto el instrumento servirá como guía para futuras investigaciones y para su aplicación se hará uso de técnicas de investigación.

Luego de los objetivos se planteó la siguiente hipótesis para validar; si existe relación significativa entre Gobierno electrónico con la percepción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020; Seguidamente se planteó hipótesis específicas:



Existe relación moderada entre el contenido con la percepción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020

Existe relación moderada entre la presentación de la información con la percepción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020

Existe relación moderada entre la interacción de la información con la percepción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020

Existe relación moderada entre Gobierno electrónico con la apreciación de la información la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020

Existe relación moderada entre Gobierno electrónico con la confiabilidad ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se abordará estudios de investigaciones anteriores y la teoría que enmarca para el actual estudio.

Entre los trabajos de investigación a nivel internacional, González et al. (2020), en su investigación: *Determinantes del Gobierno electrónico en las Municipalidades evidencia del caso chileno*, precisó el Gobierno electrónico en los municipios realidad del caso chileno, el estudio describe que nivel presenta el Gobierno electrónico y cuáles fueron los factores que determinaron el progreso en los municipios de Chile, obteniendo que los factores analizados están relacionados con las dimensiones, concluyendo en la necesidad de contar con infraestructura, participación política, autonomía financiera, todos ellos son determinantes importantes para el progreso en la contribución, que a partir de sus resultados esta investigación aporta que para la construcción del Gobierno electrónico es importante la iniciativa política del Gobierno local, recursos y medios.

Como también, Bokov y Abezin (2020), en su estudio: *Digital citizenship: Implementation in the modern world*, preciso la observación a la ciudadanía digital, determinando la importancia en fortalecer las capacidades de su ciudadanía para luego esta se reflejen en el desenvolvimiento de sus derechos y acceso a servicios virtuales sin la necesidad de acudir a la entidad, concluyendo además que existe un grado proporcional entre el desarrollo tecnológico presente con la ciudadanía digital.

Para Ranjan et al. (2019), en su estudio: *Toward m-governance: T-wallet application for financial inclusion*, describe que la plataforma digital permite realizar pago de servicios de manera electrónica, para ello los ciudadanos hacen uso de una inclusión financiera de manera digital. Este estudio aporta en el trámite de la administración pública para el pago de servicios, que está presente dentro de la gestión del Gobierno electrónico.

Asimismo para Thanga y Pushpa (2020), en su estudio sobre la *percepción de las personas sobre los servicios reconfortantes en los centros de Gobierno electrónico en Kovilpatti y sus alrededores*, describe que la gobernanza

electrónica es importante mediante la utilización de tecnologías de información, para promover una gestión transparente y que su evaluación es mediante la percepción ciudadana visto desde el uso de los servicios, el resultado obtenido describe aspecto para mejorar en la entrega de servicios. Estos resultados aportan a la presente investigación puesto que se toma en cuenta la percepción ciudadana como un medio de evaluar la implementación de los servicios

Por otra parte Davydova, et al. (2020), en su libro menciona el *avance del e-Gobierno, desde la presentación de servicios digitales con la finalidad de brindar atención a los requerimientos de la ciudadanía y la sociedad Rusa*, en su artículo menciona que el objetivo es establecer mecanismos de comunicación por parte de la entidad pública con su ciudadanía, siendo en Rusia la provisión de información y las consultas públicas, si bien el Gobierno digital cuenta con una normativa legal sin embargo existe un brecha pendiente en su implementación, como recomendación se sugiere la integración total y sistemática de toda información que se brinde a la ciudadanía y sociedad por parte del Estado. Los resultados de la presente investigación aportan a nuestro estudio porque respecto al Gobierno electrónico es importante la integración de la información y servicios que genera la entidad para su presentación a la ciudadanía.

Para Luna, et al. (2019), en su artículo; *creación de valor público a través de la prestación de servicios digitales desde la perspectiva de los ciudadanos*, ha investigado el avance de las servicios digitales en la información e intercomunicación entre el Gobierno y la ciudadanía, obteniendo como resultado que se tiene una influencia positiva en la satisfacción, así mismo se aprecia cambios en la forma de comunicación tradicional a la digital, sin embargo en un porcentaje de población de se presenta un grado de confianza bajo respecto a la información digital extraída. Los resultados aportan que la perspectiva ciudadana debe ser tomada en cuenta para medir los avances realizados en servicios digitales.

Del mismo modo, Contreras (2018), en su investigación; *El Gobierno electrónico municipal en Toluca, Estado de México, desde la perspectiva ciudadana*, el estudio ha sido cuantitativo, exploratorio, con la finalidad de especificar la

percepción de los ciudadanos acerca del portal electrónico, teniendo el hipotético que se tiene conocimientos previos por la ciudadanía, teniendo como objetivo describir el uso y la utilidad, siendo el resultado destacado la simplificación de ciertos trámites, luego la utilización de información y finalmente impulsar la participación de la ciudadanía. De los resultados de esta investigación se extrae que el portal electrónico es un aspecto que debe ser considerado de prioridad por el Gobierno local, que la percepción de los ciudadanos es un elemento importante para establecer un grado veracidad que generar confianza, así mismo una de sus conclusiones indica que si el portal web provee información relevante, entonces significa que falta mejorar el portal y que el Gobierno local debe desarrollar estrategias en busca de que el portal sea más eficaz en cubrir las necesidad de la ciudadanía.

Asimismo, Mohammed (2020), en su investigación; *Estrategias de Gobierno-electrónico como perspectiva moderna de las organizaciones de aprendizaje*, se analiza el Gobierno electrónico y la búsqueda de procesos adecuados con la finalidad de mejorar las características, permitiendo a las entidades generar aprendizajes en su organización, para su investigación se utilizó formatos de evaluación teniendo como resultado una presencia positiva entre los proceso estratégicos de Gobierno electrónico con mejorar las características. Con la investigación se recalca la importancia en realizar la evaluación por parte de la organización a fin de mejorar estrategias de Gobierno electrónico.

Para Przeybilovicz (2018), en su estudio, *el uso de tecnologías de la información y la comunicación para caracterizar a los municipios: quiénes son y qué necesitan para desarrollar iniciativas de Gobierno electrónico y ciudades inteligentes*, la investigación fue de tipo cuantitativo, desarrollo en Municipalidades de Brasil y que consistió en describir particularidades de la estructura tecnológica de información que brindan los municipios, resultando que cada municipio muestra diversas necesidades para la construcción de la tecnología para la presencia del Gobierno electrónico. El presente estudio contribuye en el trabajo de investigación porque identifica la importancia en la implementación de la estructura tecnológica para presencia de Gobierno electrónico.

Otro estudio similar es el de Homburg (2017), en su artículo; *TIC, E-Gobierno y gobernanza electrónica*, describe la provisión de servicios públicos entregado por las entidades de Europa, se presentó 03 influencias: la oportunidad, la inscripción de estructura normativas y el entusiasmo, estas fuentes se relacionan entre sí, la primera está referido a que los avances de la tecnología y la inclusión para la provisión de servicios, la segunda está referido al desarrollo y construcción de los conceptos respecto a las especificaciones tecnológicas, la tercera está referido a la creencia que las respuesta está en la tecnología. Este estudio aporta que la construcción de la tecnología de Gobierno electrónico debe estar en relación al avance tecnológico y su implementación debe contar con una normativa.

Así mismo para Svärd (2017), en un capítulo de su libro; *Desarrollo del Gobierno electrónico y desafíos de la liberación de información del sector público*, investigó los dificultades que se presentaron en dos Municipalidades de Suecia con la finalidad de que brinden acceso libre de información comprendida de su Gobierno local, ello basado en la directivas europeas, por el cual las Municipalidades de Suecia implementaron la política respecto al Gobierno electrónico, haciendo que las entidades del Gobierno presenten información accesible, de manera simple y abierta, ante esta necesidad los Gobiernos municipales implementaron la mejora de sus servicios mediante la contratación de profesionales que mejoren el sistema, sin embargo el avance está condicionado a la capacidad presupuestaria que cuenta el Gobierno municipal, siendo los municipios con mayor presupuesto son los que tienen mayor posibilidad de implementación, El resultado del estudio contribuye a que la implementación del Gobierno electrónico es más posible desarrollarlo en los Gobiernos regionales y provinciales por la capacidad de recursos humanos y técnicos con las que cuentan.

Por otra parte en referencia al presente estudio que tiene como variables la percepción y Gobierno electrónico se tiene un estudio realizado en el Reino unido por Camilleri (2019), el cual se denomina *percepciones de los usuarios en línea hacia el Gobierno electrónico*, que tuvo como objetivo, reconocer la percepción de ciudadano y las necesidades acerca del uso del Gobierno electrónico denominado e-Gobierno, los resultados obtenidos describieron que la facilidad para el uso de la tecnología digital fue un aspecto importante para su uso, el resultado en

relación a la edad también tuvo un aspecto a considerarse en futuras investigaciones, respecto al uso por los ciudadanos, respondieron que seguirán haciendo uso porque son de utilidad y acceso amigable. Este estudio contribuye en la investigación porque describe la importancia en el acceso de la información y este sea de manera fácil, así como para el trámite de servicios.

En relación a percepción, Salas (2020), en su estudio; *Percepción de la participación ciudadana en Gobiernos autónomos parroquiales rurales: Otavalo-Ecuador*, analizó la percepción desde la participación del ciudadano mencionando que se refiere a las voluntades y aportes destinados a incidir en las personas referido a la participación de la toma de decisión pública, en esta situación se plantea el objetivo de este apartado el cual es relacionar y brindar un valor entre el conocimiento y la participación que tiene la ciudadanía, a través de los procedimientos que se encuentran por la competencia del Consejo que está a cargo de la participación ciudadana, uno de ellos es la parroquia rural autónoma descentralizada. El estudio ha sido cualitativo y cuantitativo, teniendo como resultado describir la presencia del desconocimiento, desidia, reducida aplicación de sistemas, escasa utilización de componentes que permita la participación ciudadana. El estudio tiene su aporte en la investigación relacionado a la percepción de la ciudadanía, siendo importante el conocimiento para el desarrollo de la participación.

Así mismo para Alonazi, et al. (2020), en su estudio; *Percepciones hacia la adopción y utilización de servicios de Gobierno móvil: un estudio desde la perspectiva de los ciudadanos en Arabia Saudita*, en objetivo ha sido identificar qué tasa de aceptación se presenta en los ciudadanos al hacer uso de servicios del Gobierno móvil, del análisis realizado se obtuvo que la aceptación de parte de los ciudadanos es bajo, siendo este un resultado que guardó relación con los otros de los países de árabes, el resultado del análisis descriptivo presentado en este trabajo indica que está presente valores significativos, por ello los ciudadanos manifiestan que tiene el propósito de hacer uso del M-Government (siglas en inglés del Gobierno móvil), así mismo los resultados del uso ha sido principalmente la facilidad en la utilidad y el dominio por la sociedad, respecto a la percepción está la calidad de los servicios. La presente investigación contribuye

en la investigación debido a que la percepción de la ciudadanía está presente por la adopción del Gobierno móvil en el uso de los servicios.

Seguidamente Canedo et al. (2020), en su artículo; *Percepción ciudadana de la digitalización y automatización de los servicios públicos*, ha tenido como objetivo incentivar la modificación a los servicios digitales que brinda el Gobierno brasileño, que esté centrado en un esquema de resolver las necesidades de la ciudadanía, con ello promover el uso de las agencias del Gobierno, los resultados identifican que los ciudadanos esperan una mayor digitalización de la información y de los servicios por parte de su Gobierno a fin de disminuir trámites presenciales. Esta investigación aporta en la investigación que la percepción ciudadana es una fuente básica para la implementación de mejoras en el transcurso de la digitalización de información y servicios que brinda el Gobierno.

Asimismo, para Napitupulu et al. (2019), en su estudio; *Preparación para la participación pública hacia el e-gov 2.0: lecciones de dos países (Indonesia y Malasia)*, el artículo refiere que los ciudadanos están cada vez más empoderados y son una parte activa en aspectos tanto de política y sociales dentro de su Gobierno, siendo esto posible por la oportunidad que ofrece el Gobierno electrónico, el cual menciona que promueve una comunicación diferente y nueva, sin embargo los resultados obtenidos indican que el e-Government, solo es vista desde la mirada de tecnología y no de una iniciativa para mejorar la participación ciudadana pública, por lo evidencia que los servicios brindados no resuelve la necesidad requerida por el ciudadano, es obtuvo resultados de bajo nivel de participación del Gobierno electrónico, pese a que el interés del ciudadano es muy alto y se obtuvo un valor positivo que fue el deseo que tienen los ciudadanos en participar, finalmente se presenta como recomendación hacer estudios acerca de identificar los factores que influyen. Este estudio contribuye porque describe que el Gobierno electrónico no se basa solo en la implementación sino que es importante medir cuanto resuelve las necesidades del ciudadano, esto del resultado que indica bajo nivel de participación del Gobierno electrónico y alto interés del ciudadano.

Para Suing (2017) en su estudio; *Orientación a los ciudadanos en temas de Gobierno electrónico municipal*, su investigación fue de tipo cuantitativa, concluyendo que existen avances relacionados a la implementación de la infraestructura digital de forma general en cada Gobierno municipal, sin embargo la interrelación con el ciudadano no está presente, por otra parte resulta necesario gestionar capacitaciones para promover en la ciudadanía y en agrupaciones políticas una mayor participación; en relación a la cobertura de servicios públicos se presenta un mayor cobertura debido a la puesta en marcha de las TIC, sin embargo aún hay una brecha para promover la transparencia de la gestión municipal y en la respuesta a los requerimientos ciudadanos. El mencionado estudio aporta en la investigación, porque identifica importante la implementación de sitios web, describe la mejora en su administración, la decisión política y la atención que asumen los ciudadanos en su uso de la tecnología.

Asimismo, López (2016) en su estudio; *Ciudadanos y Gobierno electrónico*, relaciona el concepto de Gobierno electrónico orientado al ciudadano y el beneficio de las nuevas tecnología de información como instrumentos para mejorar la relación Estado con la sociedad, siendo el estudio de tipo básica, cuantitativa, obteniendo como conclusión del Gobierno electrónico con la aplicación de las TIC, se presente una relación que no es solo el abastecimiento de información y de la atención rápida de trámites, sino que el uso continuo de las herramientas de comunicación de parte de la ciudadanía cumplen un rol en incentivar la gestión pública, por ello se identificaron tres situaciones, la primera relacionada a la probabilidad de recibir comunicación, seguido de proporcionar información a la ciudadanía y finalmente la probabilidad de que permita dar respuesta a una necesidad. El mencionado estudio aporta en la investigación en la importancia potencial que tiene la implementación de la nueva tecnología con orientación al uso ciudadano, la inclusión de la interacción y la gestión pública transparente con participación.

Otro estudio es de Arcila et al. (2014) en su estudio; *Percepciones de los ciudadanos de barranquilla frente al Gobierno electrónico*, cuyo objetivo ha sido conocer qué percepciones tienen los ciudadanos respecto al Gobierno electrónico, siendo para ello un investigación descriptiva y exploratoria,



utilizándose como instrumentos la encuesta aplicados a la ciudadanía y a universitarios, teniendo como resultados la existencia de un escaso conocimiento de los portales de Gobierno electrónico, algunos que reconocían no podían describirlas, así mismo se ha obtenido que el uso más común es la búsqueda de información y que esto permitió una percepción de los ciudadanos de manera positiva. El mencionado estudio aporta a partir de que la percepción de los ciudadanos será de utilidad para la orientación en la mejora de la plataforma de Gobierno electrónico por el Gobierno local.

Se presentan también antecedentes de investigaciones en el nivel nacional siendo entre ellos los siguientes; Kusaka (2020) en su investigación; Gobierno electrónico y participación ciudadana en el distrito de Coishco, ha tenido como propósito de estudio identificar la correlación que tienen sus variables, el desarrollo de su estudio ha sido de tipo aplicada, no experimental, de enfoque cuantitativo, de corte transversal, con diseño correlacional, se aplicó encuesta como técnica, con ello se recolectó la información y el análisis de los datos fue mediante spearman, a fin de describir la correlación entre sus variables, resultado de ello indica que se presenta una relación positiva, la hipótesis se valida por el resultado de la correlación los cuales se encuentra en un nivel promedio moderado.

También se tiene el estudio de Chuquilin y Llanos (2018), en su investigación; Percepciones y tendencias ciudadanas de la gestión municipal y presupuesto participativo de la Municipalidad del distrito de la encañada, tuvo como objetivo establecer la atribución de las percepciones ciudadanas en el presupuesto participativo, el estudio de la investigación tuvo un diseño correlacional, no experimental transversal, presentó un enfoque de tipo cuantitativo, los resultados obtenidos ha sido que las percepciones y preferencias que presenta la ciudadanía si intervienen de manera significativa en la elaboración del presupuesto participativo, así mismo como recomendación indica desarrollar capacitaciones a la ciudadanía.

Otro estudio es de Fernández (2017), en su estudio; Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, siendo su

objetivo, identificar la correlación existente que se presente en sus variables, su estudio realizado ha sido cuantitativa, no experimental, la herramienta para la obtener la información ha sido el cuestionario, que luego de ser aplicados se realizó el análisis, resultado de ello se describe que se encuentra en inicio la aplicación de Gobierno electrónico obteniéndose el valor de 69%, la participación de la ciudadanía tuvo un resultado bajo siendo el valor de 54% y que está presente un relación importante entre ambas variables, en donde se evidencia una influencia positiva.

Finalmente Cruzado (2016) en su estudio; La participación ciudadana y su incidencia en el uso efectivo de los servicios de Gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, siendo su investigación de tipo descriptivo, concluyendo que se evidencia una brecha en el campo digital, la cual no posibilita una participación ciudadana para utilizar la plataforma digital, por ello persiste el acceso limitado a los servicios que ofrece el Estado, además que la ciudadanía conoce muy poco de su utilización y que los funcionarios no acceden de manera igualitaria por la falta de conectividad, finalmente se describe que los servicios que se ha implementado es básico que no permitirá obtener una interoperabilidad.

Respecto a las teorías que están relacionadas a las variables del presente estudio se tiene dos, una de ellas es el Gobierno electrónico y la otra variable es la percepción ciudadana, para ello se detallan las teorías de sus dimensiones e indicadores de cada variable.

De las teorías que están relacionadas con el Gobierno electrónico se obtuvo diversos conceptos entre ellos está la definición de la Organización de los Estados de América, que describe: el uso de las TIC, como una herramienta necesaria para ser utilizada por las entidades de Gobierno, con la finalidad de perfeccionar cualitativamente las plataformas de información y de acceso a servicios puestos a disposición de la ciudadanía (OEA, 2019).

El Gobierno Electrónico en Iberoamérica recorre en la importancia de que los Estados implementen políticas, líneas de acción y planes para la inserción digital, con el fin de disminuir índices de exclusión al acceso de información; también

indicó que es mediante la utilización de las TIC, por las entidades públicas con el propósito de brindar información y servicios con eficiencia y eficacia el cual genere participación en la ciudadanía. (CLAD, 2007).

La representación de Gobierno electrónico viene generando innovación en la gestión pública con las mejoras de las TIC, esta relación tiene a su vez una evolución de décadas atrás, mediante la vinculación de etapas y generación de capacidades cada vez mayores.

En nuestro país se creó la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), que ha sido un ente adscrito a la PCM, definiendo que el Gobierno Electrónico involucra la promoción del uso de los recursos tecnológicos y que estos permitan acelerar procedimientos, impulsar la capacidad y promover la cercanía del Estado hacia los ciudadanos. Esta cercanía genera veracidad en la gestión pública por permitir contar con información confiable, que es apreciable para la población y que promueve la participación (ONGEI, 2013).

En el Perú se presentan avances observables y existe el interés de implementar un Gobierno digital, por tanto se estableció un comité de alto nivel y la instauración de una Secretaria de Gobierno Digital (SGD), adscrita a la PCM, según indicó su representante (OCDE, 2019).

La ONGEI (2017) definió a Gobierno electrónico, indicando que por medio de las TIC se permite construir la interacción entre los ciudadanos y el Estado, de esta forma promover una gestión inclusiva y transparente de las entidades públicas. Dentro del marco normativo en la ONGEI, se describió dimensiones del modelo Gobierno Electrónico uno de ellos es la presencia u contenido cuya finalidad es situar información selecta de la entidad y de los órganos que la conforman en el portal de la institución como son los planes, instrumentos de organización, personal, etc. Otra dimensión es la presentación de la información que tiene como objetivo brindar información a través del portal, entre ello: el mapa web, rutas de desplazamiento y boletines informativos. Una más es la dimensión de interacción que tiene como fin la intercomunicación entre la entidad y organismos con los ciudadanos, en la que se presentan relaciones de procesos y canales para la comunicación siendo ellos: Correo institucional y el teléfono municipal.

En referencia a la las teorías que están relacionadas con la Percepción Ciudadana, de acuerdo a Muñoz y Jiménez (2004), considera que la percepción se muestra de lo que captan nuestros sentidos en relación a un aspecto en específico, originando una representación y emoción. En ese sentido Sánchez y Barraza (2015) afirma que la percepción es un proceso donde se descifran los estímulos generados de los sentidos a fin de darles un significado. Por lo tanto las dimensiones de la percepción ciudadana que permita describir al Gobierno electrónico están considerándose a la apreciación de la información y la confiabilidad.

El primero es brindar acceso a aquella información que se ha elaborado por la entidad, que está en su registro y de la información que haya sido obtenida (Secretaría de gestión pública, Presidencia del Consejo de Ministros, 2020). De acuerdo a la Ley de transparencia y acceso a la información pública (art. 10º), describe que todo documento que haya sido generado con presupuesto del Estado y que es de utilidad para la gestión administrativa, incluyendo actas realizadas en asuntos gubernamentales.

Seguidamente la confiabilidad es una percepción que parte de la credibilidad y calidad de servicio, en la credibilidad se considera en relación al ejercicio de la acción pública se consigue a través un indicador de confianza apreciado por el usuario a partir de la imagen que inspira la organización (Meunier, 1993). Y la calidad del servicio, es un proceso que está dirigido a conseguir la satisfacción, por tanto se cumple con las expectativas, resultado de ello son las percepciones favorables de los usuarios (Arobes, 2015).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación:**

La presente investigación es de tipo aplicada, por cuanto está destinada a establecer mediante el conocimiento científico, teorías y protocolos a fin de comprender una específica necesidad, tal como lo describe el reglamento aprobado por el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC 2018). Así mismo (Sánchez et al., 2018), menciona a la investigación aplicada en su uso que utiliza conocimientos aprobados frente a situaciones determinadas, con ello se genera resultados que permitan su interpretación

##### **Diseño de investigación:**

La presente investigación presenta un diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional.

Es no experimental porque en el estudio no se realiza ninguna manipulación de las variables, siendo el análisis de la forma como se muestran en el contexto para luego ser analizados y descritos, permitiendo tener resultados relevantes (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Es transversal en virtud que la información es recopilada por única vez, en un momento permitiendo que las variables no sean alteradas ni manipuladas que pudiera ocasionar cambios, siendo ello de diseño no experimental (Hernández y Mendoza, 2018). Por lo tanto en la investigación se recopiló los datos a fin de analizar el comportamiento de las variables.

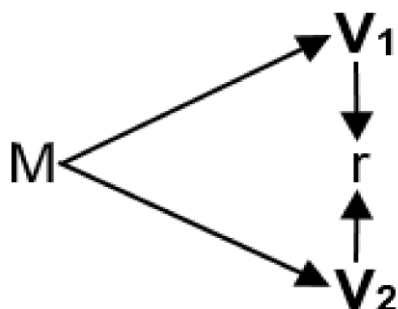
La investigación es descriptiva correlacional, debido a que detalla la conducta, proceder y manifestación con las cual se presentan las variables, determinándose el cálculo de asociación y relación que se presentan entre las dimensiones de las mismas variables, haciendo el uso de métodos estadísticos (Hernández y Mendoza, 2018, Olivares y González, 2014). En la investigación se tiene dos

variables: Gobierno electrónico, percepción ciudadana, siendo el propósito describir cómo actúa una con otra.

Para ello se toma la representación gráfica propuesta por Arias (2012), para representar la siguiente relación:

**Figura 2**

*Interrelación de las variables*



Nota: Adaptado de *El proyecto de investigación*, por F. Arias, 2012.

En el esquema se presenta a la letra M que simboliza la muestra, que viene hacer parte de la población que es encuestada, la V1 simboliza la variable de Gobierno electrónico y V2 simboliza la percepción ciudadana y r simboliza la relación que se presenta de ambas variables.

### **3.2 Variables y Operacionalización:**

Se describe a cada variable:

La variable Gobierno electrónico describe mediante la utilización de las tecnologías de información y comunicación en las entidades públicas, con la finalidad de brindar servicios e información y que estos sean con eficiencia y eficacia, los cuales generen participación de la ciudadanía (Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, 2007). La utilización de las herramientas de tecnología en información y comunicación permite construir una interacción entre los ciudadanos y el Estado, a fin de optimizar la gestión en instituciones públicas y promover su transparencia ONGEI (2017).

La percepción se define como se muestra lo que captan nuestros sentidos en relación a un aspecto en específico, originando una representación y emoción

(Sell, 2010). Otro autor define como el proceso donde se descifran los estímulos generados de los sentidos a fin de darles un significado (Sánchez y Barraza, 2015).

Las dimensiones de la variable Gobierno electrónico son las siguientes:

Dimensión contenido, el cual se define al situar información selecta de la entidad y de los órganos que la conforman en el portal de la institución: planes, instrumentos de organización, personal, proyectos de inversión, otros (ONGEI 2017)

Dimensión presentación de la información, que define que es brindar información a través del portal de Mapa web, rutas de desplazamiento y boletines informativos (ONGEI 2017).

Dimensión interacción que define, es la intercomunicación entre la entidad y organismos con los ciudadanos, en la que se presentan relaciones de procesos y canales para la comunicación siendo ellos: Correo institucional y el teléfono municipal (ONGEI 2017).

La definición para la variable percepción ciudadana describe que la percepción se muestra de lo que captan nuestros sentidos en relación a un aspecto en específico, originando una representación y emoción (Muñoz y Jiménez, 2004). Así también otro autor indica que es un proceso donde se descifran los estímulos generados de los sentidos a fin de darles un significado (Sánchez y Barraza, 2015).

Las dimensiones para la variable percepción ciudadana se considera:

Dimensión apreciación de la información, se define como la apreciación al acceso a la información que se ha elaborado por la entidad, que está en su registro y de la información que haya sido obtenida (Secretaría de gestión pública, Presidencia del Consejo de Ministros, 2020). Así mismo en el texto único ordenado de la ley de transparencia y acceso a la información pública en su artículo décimo, aprobado por decreto supremo mediante el cual refiere, que toda forma

documentada que haya sido generada con presupuesto del Estado y que es de utilidad para la gestión administrativa, incluyendo actas realizadas en asuntos gubernamentales (Ley N° 27806, decreto supremo N°021 – 2019 JUS).

Dimensión confiabilidad, que describe que la percepción adecuada genera confiabilidad y que así mismo está relacionada con la credibilidad de la información y calidad del servicio. Siendo la credibilidad que está en relación al ejercicio de la acción pública y se consigue a través un indicador de confianza apreciado por el usuario a partir de la imagen que inspira la organización (Meunier, 1993), y respecto a la calidad del servicio se describe por ser un proceso que está dirigido a conseguir la satisfacción, por tanto se cumple con las expectativas, resultado de ello son las percepciones favorables de los usuarios. (Arobes, 2015).

La escala de medición para los instrumentos es ordinal, debido a que son una herramienta adecuada para estudios de percepción, por ello se utiliza las escalas del tipo Likert a fin de conocer la opinión del usuario (Robayo et al., 2018).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población:** Para Tamayo (2003) y Gómez (2012), la población está conformada por el total de integrantes que pertenecen al estudio. Siendo para la presente investigación los ciudadanos que viven en la ciudad de Abancay, que tiene una edad mayor de 18 años y que además que acudan a la Municipalidad para solicitar información y trámites de servicios, tomándose en cuenta el reporte de la oficina de mesa de partes, para su consideración en la muestra.

**Criterios de inclusión:** La inclusión será a personas con edad mayor de 18 años y que además acuden a la Municipalidad para solicitar informes, servicios o realizar algún trámite.

**Criterios de exclusión:** La exclusión será las personas cuya edad sea menor de 18 años o sea mayor que 50 años.



**Muestra:** Para Hernández y Mendoza, (2018), la muestra concibe la referencia de los elementos que según la estadística representa a características de la población (H para el estudio se considera a ciento cincuenta personas que serán encuestadas. La técnica del muestreo será no probabilístico, considerando el contexto social y que se seleccionará a los ciudadanos que accedan a ser encuestados (Otzen y Manterola, 2017).

Así mismo se considera a los ciudadanos que deben haber tenido experiencia en el uso del portal institucional de la Municipalidad.

Para la aplicación los encuestadores se ubicaran en lugares estratégicos como mesa de partes, área de recaudación y puerta de ingreso a la Municipalidad.

**Unidad de análisis:** Las personas que son parte del estudio tienen características similares por tanto pertenecen a la población representados mediante una muestra (Arias et al. 2016)

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

La técnica a utilizar en el estudio está considerada la encuesta, aplicada por cada variable, el cual presenta preguntas de tipo Likert, que fueron aplicadas a la ciudadanía.

La encuesta es de mucha utilidad porque permite la recolección de datos que corresponde al valor que le asigna una persona (Hernández y Mendoza, 2018).

El cuestionario es importante para obtener información específica de la apreciación de una variable, además de permitir interrelacionarse entre el entrevistador y encuestado (García, 2004).

En el estudio se aplicarán 02 cuestionarios dirigidos a la ciudadanía uno sobre el Gobierno electrónico y el otro sobre la percepción ciudadana, respecto al primero se cuenta con 16 ítems y el segundo cuestionario cuenta con 04 ítems.

De la obtención de información para elaborar el instrumento en referencia a la variable de Gobierno electrónico se ha adaptado de la descripción de cuestionario que considera la ONGEI (2017) y también del estudio de Kusaka (2020) de los cuales se utilizaron algunos de sus indicadores, para luego ser adaptados con relación a la variable de percepción ciudadana.

La variable Gobierno electrónico está descrita mediante 03 dimensiones: contenido (06 ítems), presentación de la información (06 ítems), Interacción (04 ítems), siendo su estimación dada de: Pésimo (1). Malo (2), Regular (3), Bueno (4) y Excelente (5).

Para la variable percepción ciudadana está descrita mediante 02 dimensiones, siendo una de ellas la Apreciación de la información que cuenta con (02 ítems), a la segunda dimensión la Confiabilidad que cuenta con (02 ítems), siendo su estimación dada de: Pésimo (1). Malo (2), Regular (3), Bueno (4) y Excelente (5).

En referencia a validar el instrumento, ambos recibieron aprobación por los expertos, fueron ellos quienes dieron su calificación de que había suficiencia en las preguntas, en ello (Hernández y Mendoza, 2018) menciona que los ítems deben tener pertinencia y relación para medir una variable. Los expertos que validaron los instrumentos fueron los siguientes:

**Tabla 1**

*Validez de expertos*

<b>Experto</b>	<b>Juicio</b>
Mg. Michael Iván Mendieta Pérez	Cumple para su aplicación
Mg. Herless Porras Rodriguez	Cumple para su aplicación
Mg. Gabriel Aiquipa Aiquipa	Cumple para su aplicación

Para la confiabilidad (Hernández y Mendoza, 2018) describe que para la aprobación del instrumento, es luego de aplicarse en otro lugar similar, que permita obtener resultados afines, es por ello que el instrumento se empleó su desarrollo en 40 personas de la localidad de Tamburco, luego de la recolección se realizó el procesamiento mediante el programa SPSS versión 25, con ello se

determinó la fiabilidad por medio del Alfa de Cronbach obteniéndose como resultado 0,930, para ello se presentan las siguientes tablas:

**Tabla 2**

*Resumen del proceso*

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	<b>Total</b>	40	100,0

a. La exclusión es de ambas variables.

**Tabla N° 3**

*Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach fundamentada en elementos estandarizados	N de elementos
0,930	0,929	20

### 3.5. Procedimientos

De las encuestas aplicadas en la muestra, se obtuvo la información la cual fue consolidada respecto a la calificación registrada, en un archivo Excel, así mismo se realizó la codificación para su procesamiento mediante el programa SPSS versión 25.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de la información y data recogida se utilizan programas estadísticos, para consolidar el registro cuantitativo y describirlos en tablas, gráficos y el resultado relacionarlo con la hipótesis a fin de verificar la correlación que existe entre las variables (Andia, 2017)

De los cuestionarios se descargaron los datos obtenidos a Excel 2016, los cuales se procesaron en SPSS versión 25, a partir de ello se elaboraron los resultados estadísticos.

El nivel de la relación se realizó mediante la prueba de Spearman a fin de hacer el contraste con la hipótesis general y las hipótesis específicas que inicialmente fueron planteadas, añadiendo en el SPSS (Martínez et al., 2009).

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente estudio cumple con el Código de ética de la universidad y sus normativas, que menciona sobre la privacidad, la integridad, el respeto y la dignidad. La finalidad está en que se desea obtener información objetiva de las respuestas de los encuestados, poniéndose en práctica el profesionalismo, la honestidad y la justicia, para ello se cuenta con instrumentos validados para la obtención de la información, considerándose con ello la ausencia de algún riesgo frente al desarrollo del estudio.

#### **IV. RESULTADOS**

En el capítulo presente, se describen a qué resultados se ha llegado del trabajo de investigación desarrollado en la provincia y distrito de Abancay, región Apurímac, previamente se socializa las acciones del trabajo de campo desarrollado en la Municipalidad de Abancay, que se inició desde el 24 de noviembre y culminó el 17 de diciembre, durante este tiempo se desarrolló en dos fases, una que ha sido de contacto y coordinaciones y la segunda de aplicación y aceptación del instrumento.

En la primera fase se realizó la toma de contacto y coordinación mediante las gestiones realizadas en la Municipalidad, que se iniciaron en la fecha 24 de noviembre y 02 de diciembre mediante la entrega de la carta personal dando a conocer la ejecución del trabajo de investigación y la segunda entrega ha sido mediante la gestión en la universidad para la carta de presentación, que luego de su presentación se realizó el seguimiento al documento en la secretaria de alcaldía donde indicaron que el documento se derivó a la gerencia general municipal, en esta oficina de converso con el gerente municipal explicándole los objetivos del trabajo de investigación, luego de ello mediante su proveído favorable realizó la derivación a la gerencia de recursos humanos para tu atención, en esta oficina se conversó con el gerente a quien también se socializo los objetivos del trabajo, es ahí donde se derivó el documento a la sub gerencia de estadística e informática a fin que emita una opinión, seguidamente se realizó la coordinación con la responsable de estadística e informática quien es la persona que ve el portal institucional, a ella se socializo los objetivos del trabajo de investigación y los instrumentos que se encuestaron a la ciudadanía que acude a la Municipalidad.

En esta fase se ha tenido la dificultad en que la atención de documento demoro de dos a tres días por cada oficina, ante ello se ha tenido que hacer el seguimiento permanente con el cargo del documento y conversar con el responsable en cada oficina a fin de socializar el documento y el objetivo del estudio, de esta forma se avanzó en la derivación hasta la obtención de la carta.

En la segunda fase se realizó la aplicación y aceptación del instrumento, para la

aplicación de los instrumentos se capacito a 03 personas de las cuales 02 de ellos ya tenían experiencia de trabajo en aplicación de encuestas en el INEI, el desarrollo de la capacitación fue los días 11 y 14 de diciembre, la metodología fue práctica desarrollándose el modelamiento de las preguntas entre los encuestadores.

Los días 15 al 17 de diciembre se realizaron las encuestas dirigidos a un total de 150 ciudadanos, en el desarrollo de las encuestas se tuvo la limitación por el contexto de la pandemia en mantener la distancia de 1.5 metros, razón por la que se realizó en espacios públicos, siendo éstos mesa de partes, puerta de ingreso a la Municipalidad y en el área de recaudación tributaria.

Luego de recolectar la información se realizó la organización y consolidación, seguidamente generar los reportes estadísticos de los resultados a fin de analizarlos e interpretarlos mediante el software estadístico SPSS. v. 25, para ello se contó con el apoyo de una persona que maneja el programa estadístico.

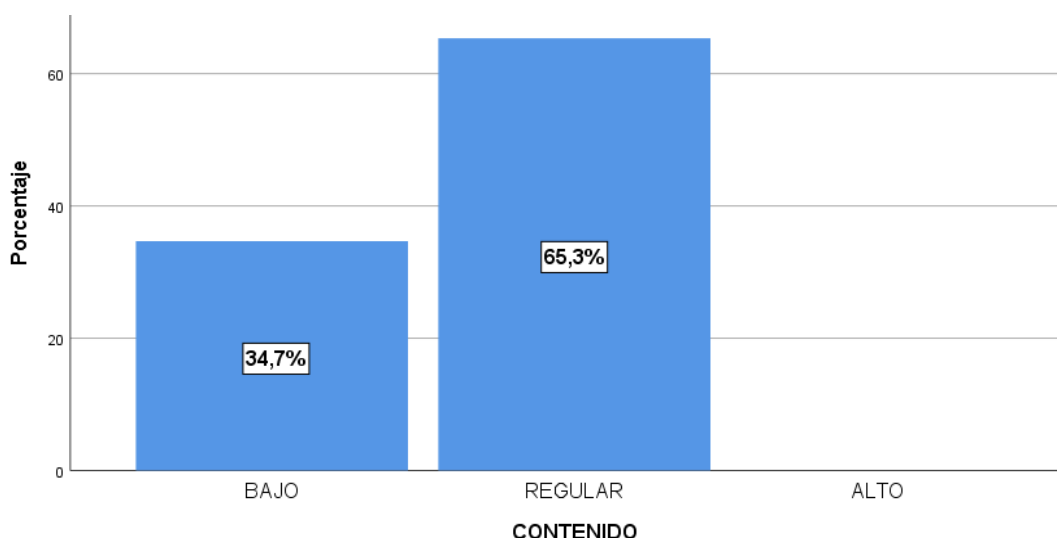
Seguidamente se describen los resultados, los cuales están organizados en dos partes, en la primera parte se muestra el resultado en gráficos de la estadística descriptiva, que para ello se realizó la clasificación por rangos, para luego ser presentados en niveles de bajo, regular y alto. Y en la segunda parte se realizó la correlación entre variables y con cada una de sus dimensiones para analizar la verificación de la hipótesis, describiéndose el resultado en tablas.

El análisis estadístico se ha realizó de acuerdo a cada variable siendo para la Gobierno electrónico las dimensiones de contenido, presentación de la información, interacción y para la variable percepción ciudadana sus dimensiones son; apreciación de la información y confiabilidad.

Con respecto a la primera dimensión de la variable Gobierno electrónico, que corresponde a la dimensión contenido de la información que está en el portal institucional, a los cuales el ciudadano en la encuesta realizó la calificación, considerando la ubicación del contenido, si la información presentada está seleccionada por la entidad, y que luego del procesamiento y asignación de rangos se obtienen los siguientes resultados:

**Figura 3**

*Porcentaje de usuarios encuestados según la dimensión contenido*



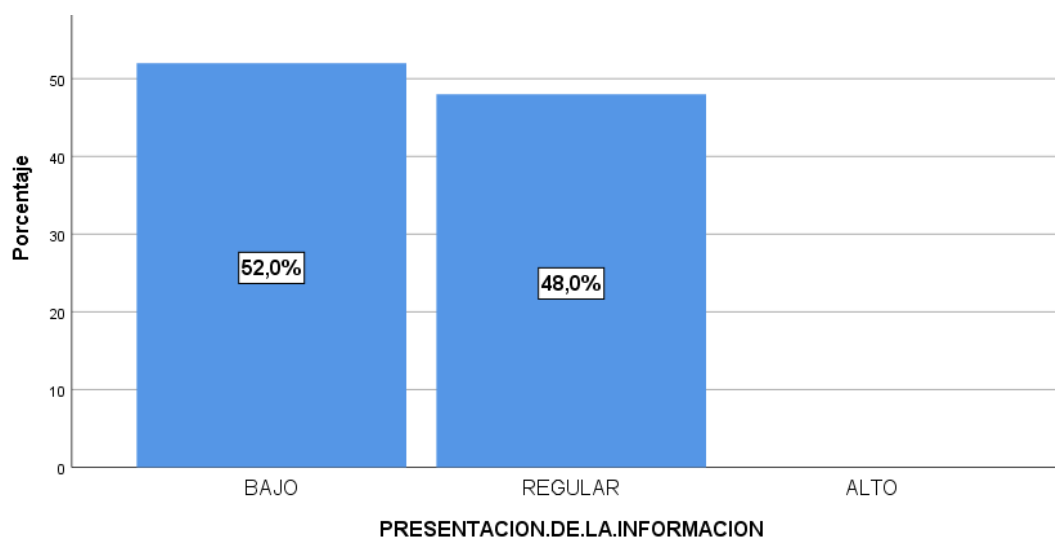
Los resultados obtenidos descritos en el gráfico, corresponden al contenido de información presentes en el portal institucional, a los cuales la población encuestada la califica entre bajo y regular, obteniéndose un 34,7% y 65,3% respectivamente.

Por lo tanto, se afirma que el ciudadano que hace uso de la página institucional municipal, tiene una percepción moderada en esta dimensión, concluyendo que los avances del Gobierno electrónico en la dimensión del contenido de la información, no está completo para cubrir las necesidades del ciudadano y que la Municipalidad deberá impulsar mejoras a fin de situar información selecta de la entidad y de los órganos que la conforman en el portal de la Municipalidad.

Con respecto a la segunda dimensión de la variable Gobierno electrónico el cual corresponde a la presentación de la información, que está referido al orden de presentación de la información, al acceso amigable y si facilita la ubicación a hacer el uso de la ciudadanía, siendo de ello el siguiente resultado:

**Figura 4**

*Porcentaje de usuarios encuestados según la dimensión presentación de la información*



Los resultados obtenidos descritos en el gráfico, corresponden a la presentación de la información presentada en la página institucional, frente a ello la población encuestada la califica entre bajo y regular, obteniéndose un 52,0% y 48,0% respectivamente.

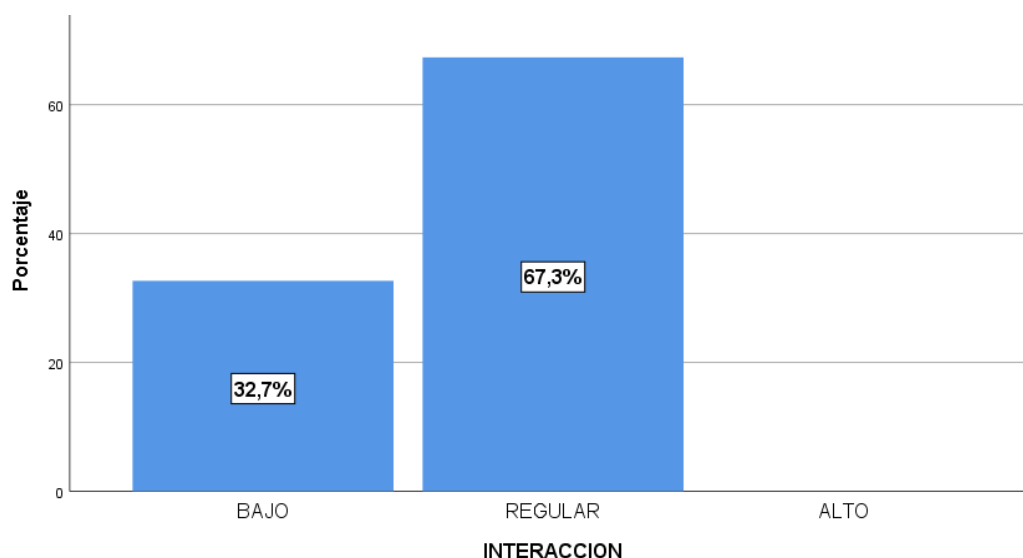
Por lo tanto, se afirma que el usuario de portal institucional de la Municipalidad Provincial de Abancay, tiene una percepción moderada en esta dimensión, concluyendo que los avances del Gobierno electrónico no está completo para el ciudadano, en esta dimensión y que considera que debe estar mejor ordenada, más accesible y amigable en su presentación.

En relación a la tercera dimensión de la variable Gobierno electrónico que corresponde a la dimensión de interacción, el cual está referido a agilizar la tramitación, atención de documentos y la atención por los números telefónicos, los resultados obtenidos son los siguientes:



## Figura 5

*Porcentaje de usuarios encuestados según la dimensión interacción*



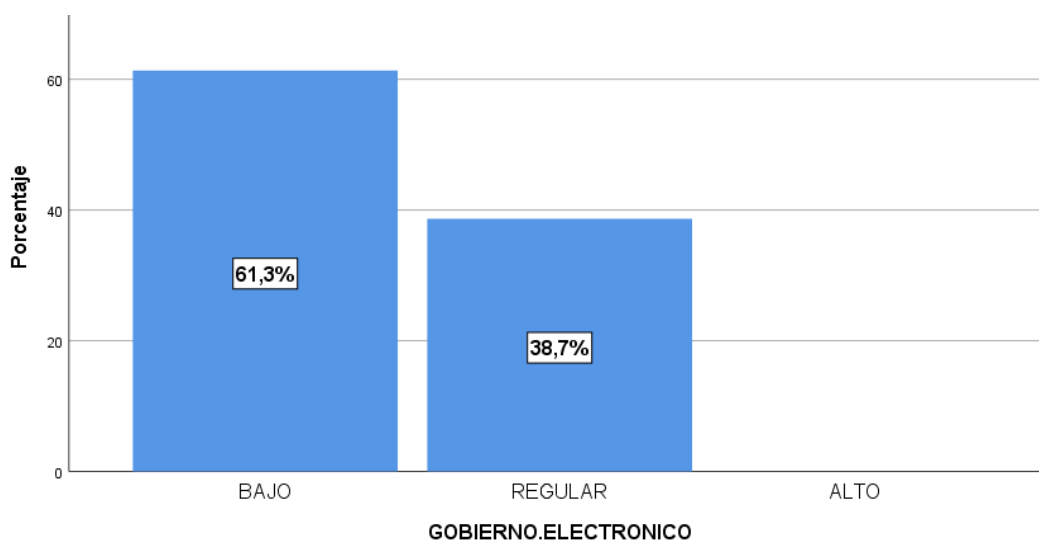
Los resultados obtenidos descritos en el gráfico, corresponden a la interacción en el portal institucional, a los cuales la población encuestada la califica entre bajo y regular, obteniéndose un 32,7% y 67,3% respectivamente; por lo tanto, se afirma que el ciudadano usuario del portal institucional de la Municipalidad Provincial de Abancay, tiene una percepción moderada en esta dimensión.

Por lo expuesto se concluye que el Gobierno electrónico no está completo para el usuario en la dimensión interacción debiendo mejorar en agilizar la tramitación, atención de documentos y la atención por los números telefónicos.

Seguidamente en relación a las tres dimensiones de la variable Gobierno electrónico, se realizó un consolidado a fin de obtener un resultado general de esta variable, describiéndose en la siguiente figura:

**Figura 6**

*Porcentaje de usuarios encuestados según la variable Gobierno electrónico*



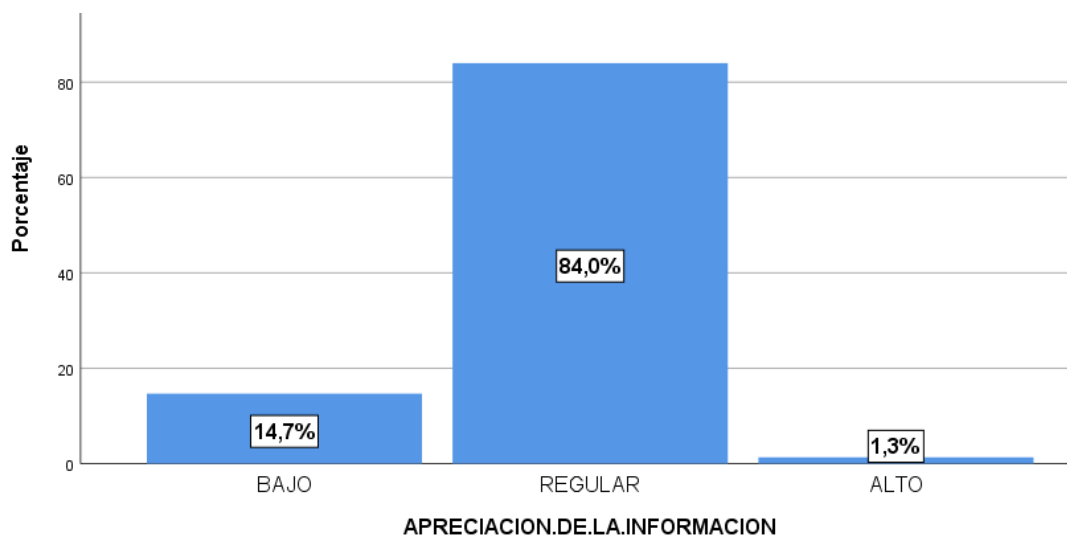
Los resultados obtenidos descritos en el gráfico, corresponden a la variable Gobierno electrónico, que es el resultado de todas sus dimensiones encuestadas, de ello a partir de las respuestas se clasificaron por rangos, obteniéndose un 61,3% la califica como bajo y un 38,7% % la califica como regular.

Por lo tanto, se afirma que el usuario de portal institucional de la Municipalidad Provincial de Abancay, tiene una percepción baja de los avances en la gestión de Gobierno electrónico, por lo tanto de las encuestas realizadas se concluye que la gestión municipal no está cumpliendo con las expectativas del ciudadano, acerca del Gobierno electrónico y en sus dimensiones de contenido, presentación de la información e interacción

Ahora con respecto a la primera dimensión de la variable percepción ciudadana, el cual corresponde a la dimensión apreciación de la información, que está referido al acceso de la información, comunicación por el portal en línea y el uso de herramientas modernas, los resultados obtenidos fueron:

## Figura 7

*Porcentaje de usuarios encuestados según la dimensión apreciación de la información*



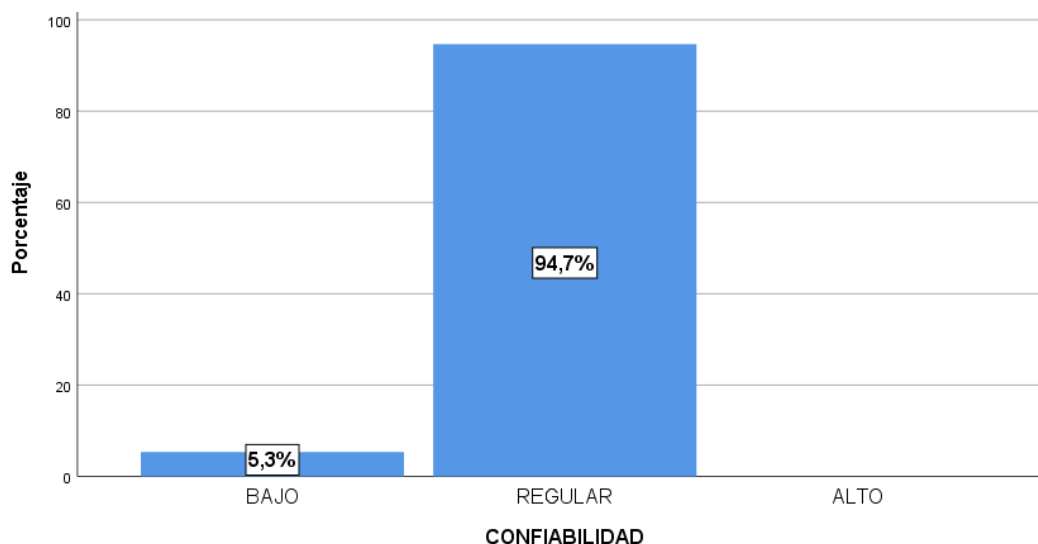
Los resultados obtenidos descritos en el gráfico, corresponden a la apreciación de la información que es una dimensión de la percepción ciudadana, a los cuales la muestra de la población encuestada la califica entre bajo, regular y alto, obteniéndose un 14,7%, 84,0% y 1,3% respectivamente.

Por consiguiente de los resultados se afirma que la percepción del ciudadano en el uso de portal institucional de la Municipalidad Provincial de Abancay, es moderada en esta dimensión de apreciación de la información, por lo tanto se debe mejorar la comunicación, el acceso a información por el portal en línea y la implementación mediante la tecnología modernas.

Seguidamente con respecto a la segunda dimensión de la variable percepción ciudadana que corresponde a confiabilidad, el cual va referido al acceso a información, comunicación por el portal en línea y el uso de herramientas modernas, los resultados obtenidos fueron:

**Figura 8**

*Porcentaje de usuarios encuestados según la dimensión confiabilidad*



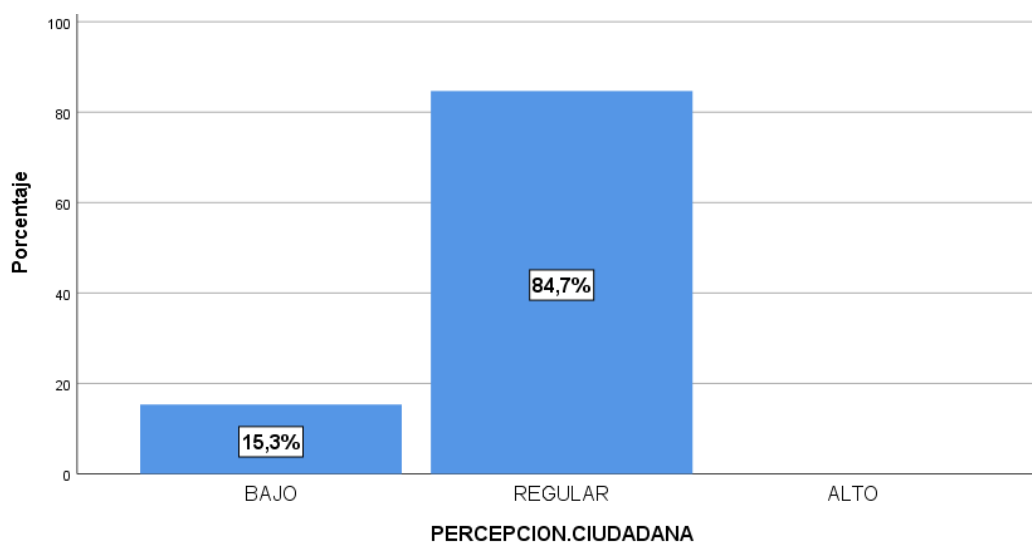
Los resultados que se obtuvieron y que están descritos en el gráfico, corresponden a la dimensión de confiabilidad de la variable de percepción ciudadana, a los cuales la población encuestada la califica entre bajo y regular, obteniéndose un 5,3% y 94,7% respectivamente.

Por lo tanto, se afirma que la percepción del ciudadano en el uso del portal institucional de la Municipalidad Provincial de Abancay, es moderada en esta dimensión de confiabilidad, por lo tanto se debe mejorar la comunicación por el portal en línea y el uso de herramientas modernas.

Seguidamente en relación a las dos dimensiones de la variable percepción ciudadana, se realizó un consolidado a fin de obtener un resultado general de esta variable, describiéndose en la siguiente figura:

**Figura 9**

*Porcentaje de usuarios encuestados según la Variable percepción ciudadana*



Los resultados obtenidos descritos en el gráfico, corresponden a la variable de percepción ciudadana, a los cuales la población encuestada la califica entre bajo y regular, obteniéndose un 15,3% y 84,7% respectivamente.

Por lo tanto, se afirma que el usuario del portal institucional de la Municipalidad Provincial de Abancay, tiene una percepción moderada en esta variable, por lo expuesto se describen que los avances de Gobierno electrónico están acordes a la percepción ciudadana y que ponen en evidencia aspectos a mejorar por la entidad.

Continuando con los resultados se presenta la segunda parte que son los resultados de la correlación, presentados en tablas de la correlación entre variables y con cada una de sus dimensiones.

En la tabla que continúa se presenta el resultado de la relación obtenido de ambas variables, a fin de analizar y verificar la **hipótesis principal** que afirma que existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico con la percepción ciudadana

**Tabla 4**

*Nivel de correlación entre las variables Gobierno electrónico y percepción ciudadana.*

		<b>Correlaciones</b>	
		Variable 2: Percepción ciudadana	
Rho de Spearman	Variable1: Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	,577**
		P - Valor	,000
		N	150

Fuente: base registro de información

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados obtenidos que se describen en la tabla, muestran el valor de 0.000, por tanto es inferior a 0.01, este resultado afirma que la hipótesis planteada es correcta, demostrándose la existencia de una relación significativa alta entre las variables del estudio.

Así mismo respecto al resultado del Rho de Spearman se obtiene una correlación de 0.577, con ello se afirma la existencia de una relación positiva directa alta.

De los resultados, se asevera que entre ambas variables existe relación, tanto del Gobierno electrónico con la percepción ciudadana, así mismo los datos que se presentan a continuación sirven para identificar aspectos de cada dimensión que presentan mayor o menor nivel.

En la tabla que continúa se presenta el resultado de la relación obtenida de la dimensión contenido con la variable percepción ciudadana, con ello analizar y verificar la **hipótesis específica** que afirma que existe relación moderada entre el contenido con la percepción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

**Tabla 5**

*Nivel de correlación entre la dimensión contenido y la variable percepción ciudadana*

<b>Correlaciones</b>			Variable 2: Percepción Ciudadana
Rho de Spearman	Dimensión: Contenido	Coefficiente de correlación	,738**
		P - Valor	,000
		N	150

Fuente: base registro de información

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados obtenidos que se describen en la tabla, muestran el valor de 0.000, por tanto es inferior a 0.01, este resultado afirma que la hipótesis planteada es correcta, demostrándose la existencia de una relación significativa alta entre las variables del estudio.

Así mismo respecto al resultado del Rho de Spearman se obtiene una correlación de 0.738, con ello se afirma la existencia de una relación positiva directa alta.

En la tabla que continúa se presenta el resultado de la relación obtenida de la dimensión presentación de la información con la variable percepción ciudadana, con ello analizar y verificar la hipótesis que afirma que existe relación moderada entre la presentación de la información con la percepción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

**Tabla 6**

*Nivel de correlación entre la dimensión presentación de la información y la variable percepción ciudadana.*

<b>Correlaciones</b>			Variable 2: Percepción Ciudadana
Rho de Spearman	Dimensión: Presentación de la información	Coefficiente de correlación	,272**
		P - Valor	,000
		N	150

Fuente: base registro de información

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados obtenidos que se describen en la tabla, muestran el valor de 0.000, por tanto es inferior a 0.01, este resultado afirma que la hipótesis planteada es correcta, demostrándose la existencia de una relación significativa alta entre las variables del estudio.

Así mismo respecto al resultado del Rho de Spearman se obtiene una correlación de 0.272, con ello se afirma la existencia de una relación positiva directa baja.

En la tabla que continúa se presenta el resultado de la relación obtenida de la dimensión interacción de la información con la variable percepción ciudadana, con ello analizar y verificar la hipótesis que afirma que existe relación moderada entre la interacción de la información con la percepción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

**Tabla 7**

*Nivel de correlación entre la dimensión interacción de la información y la variable percepción ciudadana.*

<b>Correlaciones</b>			
			Variable 2: Percepción Ciudadana
Rho de Spearman	Dimensión Interacción	Coefficiente de correlación	,303**
		P -Valor	,000
		N	150

Fuente: base registro de información

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados obtenidos que se describen en la tabla, muestran el valor de 0.000, por tanto es inferior a 0.01, este resultado afirma que la hipótesis planteada es correcta, demostrándose la existencia de una relación significativa alta entre las variables del estudio. Así mismo respecto al resultado del Rho de Spearman se obtiene una correlación de 0.303, con ello se afirma la existencia de una relación positiva directa moderada.

En la tabla que continúa se presenta el resultado de la relación obtenida de la variable Gobierno electrónico con la dimensión apreciación de la información, con ello analizar y verificar la hipótesis que afirma que existe relación moderada entre



Gobierno electrónico con la apreciación de la información la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

**Tabla 8**

*Nivel de correlación entre la variable Gobierno electrónico y la dimensión apreciación de la información.*

<b>Correlaciones</b>			
Dimensión: apreciación de la información			
Rho de Spearman	Variable1:	Coeficiente de correlación	,561**
	Gobierno Electrónico	Sig. (bilateral)	,000
		N	150

Fuente: base registro de información

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados obtenidos que se describen en la tabla, muestran el valor de 0.000, por tanto es inferior a 0.01, este resultado afirma que la hipótesis planteada es correcta, demostrándose la existencia de una relación significativa alta entre las variables del estudio.

Así mismo respecto al resultado del Rho de Spearman se obtiene una correlación de 0.561, con ello se afirma la existencia de una relación positiva directa alta.

En la tabla que continúa se presenta el resultado de la relación obtenida de la variable Gobierno electrónico con la dimensión confiabilidad, con ello analizar y verificar la hipótesis que afirma que existe relación moderada entre Gobierno electrónico con la confiabilidad ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

**Tabla 9**

*Nivel de correlación entre la variable Gobierno electrónico y la dimensión confiabilidad.*

<b>Correlaciones</b>			Dimensión: confiabilidad
Rho de Spearman	Variable1:	Coefficiente de correlación	,467**
	Gobierno Electrónico	Sig. (bilateral)	,000
		N	150

Fuente: base registro de información

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados obtenidos que se describen en la tabla, muestran el valor de 0.000, por tanto es inferior a 0.01, este resultado afirma que la hipótesis planteada es correcta, demostrándose la existencia de una relación significativa alta entre las variables del estudio.

Así mismo respecto al resultado del Rho de Spearman se obtiene una correlación de 0.467, con ello se afirma la existencia de una relación positiva directa moderada.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se ha tenido por objetivo determinar la relación que se genera entre las variables Gobierno electrónico y la percepción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay 2020, a partir de sus resultados se hace la comprobación de la hipótesis propuesta los cuales confirman la presencia de una relación significativa entre el Gobierno electrónico con la percepción ciudadana.

A partir de los resultados obtenidos, se identifica y analizan las relación con otros estudios, uno de ellos es la investigación de Kusaka (2020) quien dentro de su investigación de Gobierno electrónico identificó que se presenta una correlación efectiva con la participación ciudadana y mediante el Rho de Spearman indica un 0.198 identificando la presencia de una alta relación entre sus variables. Con este estudio se menciona que sí es importante mejorar la presentación de información del portal institucional para obtener mayor participación y mejorar la percepción ciudadana en relación al Gobierno electrónico desarrollado en la Municipalidad Provincial de Abancay.

También el estudio de González et al. (2020), menciona que el nivel de Gobierno electrónico están relacionados con infraestructura tecnológica, participación política, autonomía financiera, su primera hipótesis afirmó que la infraestructura tecnológica incrementa el índice de valor para la municipalidad, en la segunda hipótesis relaciono la política, resultado de ello fue que cuanto mayor interés político muestra el alcalde, se desarrolla mayor implementación del gobierno electrónico, este resultado se compara con nuestro estudio, donde se presenta bajo interés político. Con este estudio se puede complementar estrategias a fin de mejorar la gestión del Gobierno electrónico partiendo de una iniciativa política del Gobierno local y la asignación de recursos económicos.

Así mismo Contreras (2020), en su estudio donde se encuestó a ciudadanos mayores de edad que conocieran o que hubieran utilizado el Portal Web del gobierno municipal, sus resultados describieron que la información que se presente en el portal web municipal debe ser la más destacada, que logre de

forma positiva cubrir la necesidad del ciudadano, que la opinión que tiene el ciudadano es importante considerarlo porque son ellos quienes reconocen su avance, además consideran al portal web como un medio para la interacción con los funcionarios de la gestión municipal, así mismo un resultado evidenciado fue que de 600 personas encuestadas, 132 indicaron que hay un medio en el portal institucional para interactuar, de este grupo 99 conocen como ingresar. Con relación con este estudio se afirma que la percepción ciudadana es importante para describir si la prestación de los servicios mediante el portal institucional de la Municipalidad están siendo eficientes, que la información que provee en el portal institucional debe ser mayormente destacada, un punto importante a considerar es la interacción con los funcionarios, sin embargo también será importante fortalecer las capacidades en la ciudadanía, porque a pesar de que se realice los esfuerzos en mejorar las herramientas tecnológicas este no tendrá los resultados esperados si no son utilizados.

Por otra parte López, S., y García, R. (2016), en su estudio describe que hay un esfuerzo de los municipios de Colombia en proporcionar información a su ciudadanía en los portales web, para ello se aplicó una batería de cumplimiento de características, sin embargo en su análisis describe que el objetivo no se debe centrar en ver sólo su implementación, sino que es necesario ver que observa la ciudadanía y la posibilidad de hacer una retroalimentación en su implementación. Con este estudio se guarda relación señalando que es importante en la implementación de los portales web municipales, la participación ciudadana y posterior evaluación por la ciudadanía quienes son los usuarios que calificarán si la información y servicios que se brinda la gestión municipal atiende sus necesidades, así mismo esta gestión sería más valorada en el contexto de pandemia que se atraviesa por el Covid-19.

Respecto a la presentación de servicios integrales el estudio de Davydova, et al. (2020), los investigadores establecieron un valor a cada medio de información electrónica que promueve acciones de gobierno electrónico, resultado se ello identificó en su recomendación que la provisión de información y las consultas públicas por parte de la entidad debe ser de manera integral, por lo que, se hace

necesario también incluirlas en el presente estudio, debiendo tener una articulación de todas las gerencias que pertenecen a la municipalidad, a fin de brindar a su ciudadanía información sistemática y no solo de parte de gobierno local, sino que incluya otras entidades, para así tener una mirada holística en la gestión del gobierno electrónico.

Por otra parte, respecto a la interacción entre el gobierno y ciudadano, Luna, et al. (2019), en su artículo describió la influencia que tiene la provisión de servicios digitales en la información e intercomunicación por el gobierno, genera un percepción positiva en los ciudadanos. De ello será importante que los avances realizados en la gestión del gobierno electrónico se consideren realizar estudios de percepción ciudadana a fin de medir si los cambios desarrollados son acertados por la gestión municipal y si generan satisfacción en el ciudadano.

## VI. CONCLUSIONES

Del estudio de investigación desarrollado se obtuvo lo siguiente:

1.- El objetivo planteado principal en la investigación era determinar la relación que se genera entre el Gobierno electrónico y la percepción ciudadana, para ello se hizo la entrevista a los ciudadanos que acceden y hacen uso del portal, determinándose la existencia de una relación significativa de las variables Gobierno electrónico y la percepción ciudadana, esto descrito en el resultado obtenido de 0.000, menor que 0.01, demostrando con ello una relación significativa alta, el cual también tiene relación con el resultado del Rho de Spearman de 0.577, afirmándose la existencia de una relación positiva directa alta. Además del porcentaje de encuestados la mayoría califica entre bajo a regular, por lo que de los datos obtenidos sirven para identificar aspectos de cada dimensión que presentan mayor o menor nivel, así mismo del estudio se concluye que el usuario de portal institucional tiene una percepción baja de los avances en la gestión de Gobierno electrónico y que la gestión municipal no está cumpliendo con las expectativas del ciudadano, acerca del Gobierno electrónico y en sus dimensiones de contenido, presentación de la información e interacción, afirmando que cuanto mejor sea la gestión del Gobierno electrónico por la Municipalidad, mejor será calificado y percibido por el ciudadano.

2.- El resultado de la relación percepción ciudadana respecto a la dimensión contenido del Gobierno electrónico, se obtuvieron que el 65,3% de los encuestados mencionaron que el contenido de información del portal institucional la valoran como regular y un 34,7% la califica como baja; por lo que se demuestra que en el contenido, así mismo el resultado de Rho de Spearman igual a 0.738 describiendo una relación positiva directa alta. Por lo tanto se describe que más de la mitad de los ciudadanos encuestados calificaron como regular a la información presentada en la página institucional, el acceso a los formatos, tiempo y buscador de servicios en el portal institucional municipal.

3.- El resultado de la relación percepción ciudadana respecto a la dimensión

presentación de la información del Gobierno electrónico, se obtuvo que un 52% concluye asignándole un valor como bajo y un 48% la valora como regular, así mismo el resultado de Rho de Spearman igual a 0.272 describiéndose que la relación es positiva directa baja. Por lo tanto se describe que más de la mitad de los ciudadanos encuestados calificaron como bajo, esto refleja que el portal institucional en la presentación de información no está ordenado, no resulta amigable para el ciudadano y que el boletín municipal no provee información relevante para el ciudadano.

4.- El resultado de la relación percepción ciudadana respecto a la dimensión contenido del Gobierno electrónico, se obtuvo que el 67.3% de las encuestas la valora como regular y el 32.7% le valora como bajo, así mismo el resultado de Rho de Spearman igual a 0.303 describiéndose que la relación es positiva directa moderada. Por lo tanto se describe que más de la mitad de los ciudadanos encuestados calificaron como regular, esto refleja que la tramitación de solicitudes y la atención por la línea telefónica no cumplen satisfactoriamente con las necesidades del ciudadano.

5.- El resultado de la relación Gobierno electrónico respecto a la dimensión apreciación de la información de la percepción ciudadana, se obtuvo que el 84,0% de los encuestados la califican como regular y un 14,7% la califica como bajo y que solo un 1.3% califica como alto, así mismo el resultado de Rho de Spearman igual a 0.561 describiéndose que la relación es positiva directa alta. Por lo tanto se describe que más de la mitad de los ciudadanos encuestados calificaron como regular, esto refleja que aún hay aspectos por mejorar con implementar herramientas tecnológicas modernas para que el acceso sea amigable para el ciudadano, para cubrir necesidades de información y servicios.

6.- El resultado de la relación Gobierno electrónico respecto a la dimensión confiabilidad de la percepción ciudadana, se obtuvo que un 94.7% concluye asignándole un valor de regular y que solo un 5.3% la valora como bajo, así mismo el resultado de Rho de Spearman igual a 0.467 describiéndose que la relación es positiva directa moderada. Por lo tanto se describe que la gran

mayoría de los ciudadanos encuestados calificaron como regular, esto refleja que los ciudadanos encuestados indican que la información que a la fecha se presenta en el portal institucional es calificada como regularmente confiable, de la misma manera a la calidad de servicio recibido.



## **VII. RECOMENDACIONES**

1.- La Municipalidad Provincial de Abancay a través del alcalde se recomienda tomar en consideración los resultados del presente estudio de investigación a fin de realizar las mejoras en la gestión del Gobierno electrónico por la Municipalidad, para así obtener un mejor calificación mediante la percepción del ciudadano que hacen uso del Gobierno electrónico de la Municipalidad.

2.- Se recomienda a la gerencia municipal que gestione la elaboración de un plan de trabajo que incluya presupuesto a fin de realizar mejoras en la estructura de contenido del Gobierno electrónico actual y la articulación de las unidades gerenciales de la Municipalidad a fin de promover la actualización de la información, formatos administrativos y la presentación de servicios.

3.- Se recomienda a la gerencia municipal la contratación de consultores externos con experiencia en implementación de Gobierno electrónico para la mejora con herramientas tecnológicas a fin de que el portal institucional sea amigable, que presente información relevante mediante boletines y que presente un orden adecuado que facilite el uso del ciudadano.

4.- Se recomienda a la gerencia general, que mediante el plan de mejora de Gobierno electrónico, se cumpla con implementar adecuadamente la tramitación de solicitudes por medio del portal institucional y se garantice con un personal capacitado para la atención de la línea telefónica.

5.- Se recomienda a la gerencia municipal que mediante la contratación de consultores externos con experiencia en implementación de Gobierno electrónico, a fin de actualizar el portal con las herramientas tecnológicas a fin de que el portal institucional sea aún más amigable, que facilite el uso del ciudadano, de esta forma atender las necesidades de la ciudadanía, generando un valor público y transparencia a su gestión.

6.- Se recomienda a la gerencia municipal que paralelamente al plan de mejora,

implementar un plan anual de capacitación virtual, elaborado previamente por la consultoría, a fin de capacitar y realizar la socialización de los servicios que brinda el Gobierno electrónico de la Municipalidad, para así incrementar la confianza en la ciudadanía, por medio de una gestión transparente, que busca generar el valor público de sus servicios que provee por medio del Gobierno electrónico.

7.- Se recomienda a la Municipalidad que luego de realizar las mejoras se desarrolle un nuevo estudio mediante encuesta a la población que hace uso del portal institucional, a fin de describir la percepción de los ciudadanos en relación a los avances implementados en la gestión del Gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Abancay,

## REFERENCIAS:

- Aco, O.M.(2019). *Seguridad ciudadana en el distrito de Santiago de Surco 2019. Niveles de percepción de la población* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36635>
- Alonazi, M., Beloff, N. y White, M. (2020). Perceptions towards the adoption and utilization of M-government services: A study from the citizens perspective in Saudi Arabia. *Notas de la conferencia sobre procesamiento de información empresarial*, (380), 3-26. [https://doi:10.1007/978-3-030-43353-6\\_1](https://doi:10.1007/978-3-030-43353-6_1)
- Andía, W. (2017). *Manual de investigación universitaria*. Ediciones Arte y pluma.
- Arcila, C., Monsalvo, C., Ramos, A. y Santrich, C. (junio de 2014). Percepciones de los Ciudadanos de Barranquilla (Colombia) frente al Gobierno Electrónico. *Investigación & Desarrollo*, 100-125. <https://bit.ly/3ikXceN>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6.<sup>a</sup> ed.). Episteme.
- Arias, J., Villasí, M. Á. y Miranda, M. G. (junio de 2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Arobes, S. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. Perú*. <https://bit.ly/2Kszuke>
- Alcaldía mayor de Bogotá. (01 de abril de 2019). *Documento Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas*. <https://bit.ly/39DVRvz>
- Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (01 de diciembre de 2018). *Supervisión a los portales de transparencia estándar de las entidades de la administración pública*. FONDEPES. <https://bit.ly/3bVQFpo>
- Bokov, Y. A., y Abezin, D. A. (2020). *Digital citizenship: Implementation in the modern world* (110), 442-448. [https://doi:10.1007/978-3-030-45913-0\\_52](https://doi:10.1007/978-3-030-45913-0_52)

- Camilleri, M. A. (noviembre de 2019). The online users' perceptions toward electronic government services. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 18(2), 221-235. <http://doi:10.1108/JICES-09-2019-0102>
- Canedo, E. D., Tives, H. A., y Cerqueira, A. J. (junio de 2020). Citizen's perception of public services digitization and automation. Paper presented at the ICEIS 2020. *Proceedings of the 22nd International Conference on Enterprise Information Systems*, (2), 754-761. <http://doi:10.5220/0009409507540761>
- Chuquilin, W. y Llanos, J. M. (2018). Percepciones y tendencias ciudadanas de la gestión municipal y presupuesto participativo de la Municipalidad del Distrito de la Encañada 2017 [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26168>
- Consejo nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación. <https://bit.ly/3ijInJm>
- Contreras, L. (abril de 2018). El Gobierno electrónico municipal en Toluca, Estado de México, desde la perspectiva ciudadana. *Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (28), 37-59. <https://bit.ly/3nT60d0>
- Cruzado, K.I. (2016) *La participación ciudadana y su incidencia en el uso efectivo de los servicios de Gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Cajamarca* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/2XNJ1oO>
- Davydova, M. L., Mamay, E. A., y Kushniruk, R. P. (2020). *Interactive communication as an essential precondition for the development of citizen centered E-government*. (110), 511-521, [http://doi:10.1007/978-3-030-45913-0\\_60](http://doi:10.1007/978-3-030-45913-0_60)
- Departamento administrativo de la función pública (s.f.). *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés*. Recuperado el 18 de noviembre de <https://bit.ly/39Gejnh>

- Fernández, N.O. (2017). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/3qvfoFf>
- García, F. (2004). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas*. <https://bit.ly/35RVFaT>
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4.ª ed.). <https://bit.ly/3qsLCkv>
- Kusaka, M.K. (2020). *Gobierno electrónico y Participación ciudadana en el Distrito de Coishco, 2018* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/3oVFdOj>
- González, B., Carvajal, A., y González, A. (2020). Determinants of E-government in the municipalities: Evidence from the Chilean case. [Determinantes del Gobierno electrónico en las Municipalidades evidencia del caso chileno, *Revista Gestión y Política Pública*, 29(1), 97-129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. <https://bit.ly/3qHW4EU>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed). McGraw Hill.
- Hernández, R., Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1.ª ed.). McGraw Hill.
- Homburg, V. (2017). TIC, E-government and E-governance: Bits & bytes for public administration. *The palgrave handbook of public administration and management in Europe*, 347-361. [https://doi:10.1057/978-1-137-55269-3\\_18](https://doi:10.1057/978-1-137-55269-3_18)
- Instituto nacional de estadística e informática. (2017). *Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*. Recuperado el 20 de noviembre de <http://censo2017.inei.gob.pe/publicaciones/>
- López, S., y García, R. (mayo de 2016). Ciudadanos y Gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la

promoción de la participación. *Revista Javeriana* (82), 279-304  
<https://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.uh82.cgeo>

Luna, D. E., Puron, G., Picazo, S., Sandoval, R., Ramón, J., y Luna-Reyes, L. F. (2019). Public value creation through digital service delivery from a citizens' perspective. *Paper presented at the ACM International Conference Proceeding Series*, 272-279.  
<https://doi:10.1145/3325112.3328211>

Martínez, R. G. (enero de 2020). Gobierno Electrónico y Gobierno Móvil; Conceptos distintos? O una evolución terminológica, *Temas de Ciencia y Tecnología*. (24), 21-27. <https://bit.ly/39W0MIz>

Martínez, R. M., Tuya, L. C., Martínez, M., Pérez, A. y Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 0-0. <https://bit.ly/2KKHbT0>

Meunier, B. (1993). *La gerencia de las organizaciones no comerciales*. Ministerio para las Administraciones Públicas.

Mohammed, K. N., y Atua, T. T. (abril de 2020). E-government strategies as a modern perspective of learning organizations: Practical study in the directorate of work-Iraq of anbar. Estrategias de Gobierno-electrónico como perspectiva moderna de las organizaciones de aprendizaje: Estudio práctico en la dirección de trabajo-Iraq de anbar. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 25(Extra1). 65-78.  
<https://doi.org/I:10.5281/zenodo.3766118>

Morales, J. M. (febrero de 2005). El capital social y el valor público como ejes de acción para el desarrollo social. *Revista espacios públicos*, 8 (15), 92-112.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67681507>

Napitupulu, D., Adiyarta, K., y Albar. (2019). Public participation readiness toward e-GOV 2.0: Lessons from two countries. *ACM International Conference Proceeding Series*, (F148155), 240-243. <https://doi:10.1145/3326365.3326397>

- Naser, A., Concha, G. (2011), *El Gobierno electrónico en la gestión pública*, <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/7330>
- Narrea, F.M. (marzo de 2017). Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de Gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI [Tesis de titulación] Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://bit.ly/2XMY967>
- OECD. (2008). *e-Gobierno para un mejor Gobierno*. <https://www.aoc.cat/wp-content/uploads/2014/09/manual-eGobierno-para-un-mejor-Gobierno.pdf>
- OECD. (2016). *Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública: Perú: Gobernanza integrada para un crecimiento inclusivo*. <https://bit.ly/2KpCr55>
- Otzen, T. y Manterola, C. (marzo de 2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Revista International journal of morphology*, 35(1), 227-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Paricio, P., Bruno, T., Alonso, E. y García, M. P. (2020). Transparency and citizen participation web pages and portals for managing public relations with local stakeholders. [Webs y portales de transparencia para la participación ciudadana en la gestión de las relaciones públicas con los stakeholders locales. *Revista dialnet* 29(3), 1-17. <https://bit.ly/39BovNS>
- Plataforma Digital única del Estado peruano. (01 de diciembre de 2019). *Decreto supremo N° 021-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. <https://bit.ly/3sC5jYO>
- Presidencia de Consejo de Ministros / Secretaria de gestión pública. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. <https://bit.ly/2XMBtCU>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (21 de junio de 2006). *Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292323-031-2006-pcm>
- Proyecto Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional/Perú Pro descentralización y Presidencia del Consejo de Ministros. (enero de 2011).

Aspectos claves en la gestión pública descentralizada. Recuperado el 21 de noviembre de <https://bit.ly/3qHrLOP>

Przebylłowicz, E., Cunha, M. A., y Meirelles, F. S. (agosto de 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. *Revista De Administracao Publica*, 52(4), 630-649. <http://doi:10.1590/0034-7612170582>

Ranjan, J., Rao, G. V., Padmaja, N., Rao, V. S., e Srinivas, J. (2019). *Toward m-governance: T-wallet application for financial inclusion*. (75). 95-107 [https://doi:10.1007/978-981-13-7150-9\\_10](https://doi:10.1007/978-981-13-7150-9_10)

Robayo, A., Galindo, M. G., Yáñez, L., y Aldama, C. (agosto 2018). Measurement of public perception of GMOs with a likert-type scale. [Medición de la percepción pública de los OGM con una escala tipo Likert] *Revista Agrociencia*, 52(5), 767-781 <https://bit.ly/39zu4w4>

Salas, M. A. (2020). *Perception of citizen participation in rural parish autonomous governments: Otavalo-Ecuador*. [Percepción de la participación ciudadana en los Gobiernos autónomos parroquiales rurales: *Revista de ciencias sociales*, 26(2), 163-179. <https://bit.ly/2XMuauY>

Sánchez, J. y Barraza, L. (2015), *Percepciones sobre el liderazgo*. *Ra-Ximhai*. *Revista Universidad Autónoma de México*, 11(4), 161-170 <https://bit.ly/2M3U7Du>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://bit.ly/3nNWess>

Sell, M. (2010). *Estética del aparecer*. <https://bit.ly/2LGinfi>

Suing, A., Barrazueta, P. y Carpio, L. (2018) Orientación al ciudadano en el “Gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador. *Teknokultura. Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales*. <https://bit.ly/3qSHcn6>

Svärd, P. (2017). E-Government development and its impact on information management. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-100874-4.00001-6>



Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la investigación científica*. <https://bit.ly/39cNHLM>

Thanga G. R., y Pushpa V. K. (2020). *A study on peoples perception about comforting services in e-governance centres at kovilpatti and its environs*  
[https://doi:10.1007/978-3-030-32150-5\\_143](https://doi:10.1007/978-3-030-32150-5_143)

## ANEXOS

### ANEXO 01

#### Matriz operacionalización de las variables.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno Electrónico	<p>Es mediante la utilización de las TIC, que las entidades públicas cumplan con ofrecer información y servicios, que ello se genere participación en la ciudadanía (CLAD, 2007).</p> <p>Por medio de las TIC se permite construir la interacción entre los ciudadanos y el Estado, de esta forma promover una gestión inclusiva y transparente de las entidades públicas (ONGEI, 2017).</p>	<p>La medición de la dimensión del Gobierno electrónico ha sido tomado y adaptado del cuestionario de la ONGEI, y de Kusaka, su escala de medición ordinal, siendo sus dimensiones: contenido, acceso de archivos y el buscador de servicios. Los ítems son para describir cada dimensión.</p>	Contenido	Página web institucional	<p>Ordinal: 1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente</p>
				Acceso de archivos y formatos	
				Buscador de servicios	
			Presentación de la información	Mapa web	
				Rutas de desplazamiento	
				Boletines informativos	
Interacción	Correo institucional				
	Teléfono municipal				
Percepción Ciudadana	<p>La percepción se muestra de lo que captan nuestros sentidos en relación a un aspecto en específico, originando una representación y emoción ( Sell, 2010),</p> <p>Proceso donde se descifran los estímulos generados de los sentidos a fin de darles un significado (Sánchez y Barraza, 2015).</p>	<p>La medición de las dimensiones de la percepción ciudadana se considera la apreciación y la confiabilidad estos visto a la información y servicio.</p>	Apreciación de la información	Acceso a la información.	<p>Ordinal: 1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente</p>
			Confiabilidad	Credibilidad.	
				Calidad del servicio.	

## ANEXO 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**Variable:** Gobierno Electrónico

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles
Contenido	Página web institucional	La información de servicios que está en la página web de la Municipalidad. Los elementos multimedia utilizados en la página web.	Ordinal:  1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente
	Acceso de archivos y formatos	Acceso a los formatos de documentación de entrega y recepción de la plataforma virtual de la Municipalidad. Los formatos y archivos publicados en el sitio web de la Municipalidad.	
	Buscador de servicios	Tiempo que demora el portal institucional (el promedio es 10 segundos). El buscador de servicios de la página web de la Municipalidad, le ha facilitado el acceso a los servicios de información y trámites.	
Presentación de la información	Mapa web	El mapa web es ordenado, amigable y facilita la ubicación de los usuarios. El mapa web permite identificar fácilmente los servicios que la Municipalidad ofrece.	
	Rutas de desplazamiento	Mapa guía con las rutas de desplazamiento. Mapa (guía de calles) para la ubicación de las direcciones del distrito.	
	Boletines informativos	Distribución de los boletines informativos impresos. El boletín municipal provee información relevante al ciudadano.	
Interacción	Correo institucional	El correo municipal agiliza la tramitación de solicitudes documentarias. El correo municipal es un medio eficiente para la atención de documentos y solicitudes.	
	Teléfono municipal	Atención por los números telefónico o redes sociales de la Municipalidad. La atención por teléfono de la Municipalidad estará disponible en todo momento.	

Fuente: Cuestionario adaptado de la ONGEI (2017) y Kusaka (2020).

**Variable:** Percepción ciudadana

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles
Apreciación de la información	Acceso a la información.	Implementación del municipio con herramientas modernas que permitirán digitalizar los procesos, actividades y servicios públicos	Ordinal: 1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente
		Acceso a información y comunicación por el portal en línea	
Confiabilidad	Credibilidad.	Información en la plataforma online es confiable	
	Calidad del servicio.	Calidad del servicio ofrecido en la plataforma online	

Fuente: Propia elaboración

## INSTRUMENTO 01

### CUESTIONARIO: GOBIERNO ELECTRÓNICO

N° de Cuestionario:.....

Fecha de Recolección: ...../...../.....

**Presentación:** Previa un cordial saludo, el presente cuestionario forma parte del estudio de investigación: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y PERCEPCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY – 2020, y tiene como finalidad conocer la relación entre gobierno electrónico y la percepción ciudadana; De antemano se agradece su tiempo, siendo cada información brindada será anónima y se guarda la confidencialidad.

**Instrucción:** Leer cada ítem y selecciona una de las alternativas que considere.

1. **Sexo:** Masculino:  Femenino:  2. **Edad:** \_\_\_\_\_

3. **Grado de instrucción:**

a. Sin estudios	e. Superior universitaria
b. Primaria	f. Otros
c. Secundaria	
d. Técnica	

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN  ÍTEMS	Escala de Calificación				
		Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
<b>Contenido</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Cómo califica la información de servicios que está en la página web de la Municipalidad?					
2	¿Cómo considera usted los elementos multimedia utilizados en la página web?					
3	¿Cómo califica el acceso a los formatos de documentación de entrega y recepción de la plataforma virtual de la Municipalidad?					
4	¿Cómo considera usted los formatos y archivos publicados en el sitio web de la Municipalidad?					
5	¿Cómo califica el tiempo que demora el portal institucional? (el promedio es 10 segundos)					
6	¿Cómo califica el buscador de servicios de la página web de la Municipalidad, le ha facilitado el acceso a los servicios de información y trámites?					
<b>Presentación de la información</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Cómo califica usted el mapa web, es ordenado, amigable y facilita la ubicación de los usuarios?					
8	¿Cómo considera usted el mapa web, le permite identificar fácilmente los servicios que la Municipalidad ofrece?					
9	¿Cómo califica usted el ingreso a la web municipal, se puede identificar el mapa guía con las rutas de desplazamiento?					
10	¿Cómo califica usted el uso del mapa (guía de calles) para la ubicación de las direcciones del distrito?					
11	¿Cómo califica usted la distribución de los boletines informativos impresos?					
12	¿Cómo califica usted la información brindada en los boletines informativos impresos?					
<b>Interacción</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Cómo califica el uso del correo municipal, agiliza la tramitación de solicitudes documentarias?					
14	¿Cómo califica usted el correo municipal, es un medio eficiente para la atención de documentos y solicitudes?					
15	¿Cómo califica usted la atención brindada por el número telefónico o redes sociales de la municipalidad?					
16	¿Cómo considera la atención por teléfono de la municipalidad, estará disponible en todo momento?					

## INSTRUMENTO 02

### ENCUESTA: PERCEPCIÓN CIUDADANA

Nº de encuesta:.....

Fecha de Recolección: ..../..../.....

**Presentación:** Previo un cordial saludo, el presente cuestionario forma parte del estudio de investigación: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y PERCEPCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY – 2020, y tiene como finalidad conocer la relación entre gobierno electrónico y la percepción ciudadana; De antemano se agradece su tiempo, siendo cada información brindada será anónima y se guarda la confidencialidad.

**Instrucción:** Leer cada ítem y selecciona una de las alternativas que considere.

**ÍTEMS:**

1. **Sexo:** Masculino:  Femenino:

2. **Edad:** \_\_\_\_\_

**3. Grado de instrucción:**

- a. Sin estudios
- b. Primaria
- c. Secundaria
- d. Técnica
- e. Superior universitaria
- f. Otros

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de Calificación				
	ÍTEMS	Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
	<b>Apreciación de la información</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Cómo califica usted la implementación del municipio con herramientas modernas que permitirán digitalizar los procesos, actividades y servicios públicos?					
2	¿Cómo califica usted el acceso a información y comunicación por el portal en línea?					
	<b>Confiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3	¿Califica usted como confiable la información que se encuentra en la plataforma online?					
4	¿Cómo califica usted la calidad del servicio ofrecido en la plataforma online?					

## ANEXO 03: VALIDACIÓN DE EXPERTOS



### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variante: Gobierno Electrónico

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles
Contenido	Página web institucional	La información de servicios que está en la página web de la Municipalidad. Los elementos multimedia utilizados en la página web.	
	Acceso de archivos y formatos	Acceso a los formatos de documentación de entrega y recepción de la plataforma virtual de la Municipalidad. Los formatos y archivos publicados en el sitio web de la Municipalidad.	
Presentación de la información	Buscador de servicios	Tiempo que demora el portal institucional (el promedio es 10 segundos). El buscador de servicios de la página web de la Municipalidad, le ha facilitado el acceso a los servicios de información y trámites.	Ordinal: 1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente
	Mapa web	El mapa web es ordenado, amigable y facilita la ubicación de los usuarios. El mapa web permite identificar fácilmente los servicios que la municipalidad ofrece.	
	Rutas de desplazamiento	Mapa guía con las rutas de desplazamiento. Mapa (guía de calles) para la ubicación de las direcciones del distrito.	
	Boletines informativos	Distribución de los boletines informativos impresos. El boletín municipal provee información relevante al ciudadano.	
	Correo institucional	El correo municipal agiliza la tramitación de solicitudes documentarias. El correo municipal es un medio eficiente para la atención de documentos y solicitudes.	
Interacción	Teléfono municipal	Atención por los números telefónico o redes sociales de la municipalidad. La atención por teléfono de la municipalidad disponible en todo momento.	

Fuente: Cuestionario adaptado de la ONGEI (2017) y Kusaka (2020).

Variante: Percepción ciudadana

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles
Apreciación de la información	Acceso a la información.	Implementación del municipio con herramientas modernas que permitirán digitalizar los procesos, actividades y servicios públicos Acceso a información y comunicación por el portal en línea	Ordinal: 1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente
	Credibilidad.	Información en la plataforma online es confiable	
Confiable	Calidad del servicio.	Calidad del servicio ofrecido en la plataforma online	

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GOBIERNO ELECTRÓNICO**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	¿Cómo califica la información de servicios que está en la página web de la Municipalidad?	SI		SI		SI		
2	¿Cómo considera usted los elementos multimedia utilizados en la página web?	SI		SI		SI		
3	¿Cómo califica el acceso a los formatos de documentación de entrega y recepción de la plataforma virtual de la Municipalidad?	SI		SI		SI		
4	¿Cómo considera usted los formatos y archivos publicados en el sitio web de la Municipalidad?	SI		SI		SI		
5	¿Cómo califica el tiempo que demora el portal institucional? (el promedio es 10 segundos)	SI		SI		SI		
6	¿Cómo califica el buscador de servicios de la página web de la Municipalidad, le ha facilitado el acceso a los servicios de información y trámites?	SI		SI		SI		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
7	¿Cómo califica usted el mapa web, es ordenado, amigable y facilita la ubicación de los usuarios?	SI	No	SI	No	SI	No	
8	¿Cómo considera usted el mapa web, le permite identificar fácilmente los servicios que la Municipalidad ofrece?	SI		SI		SI		
9	¿Cómo califica usted el ingreso a la web municipal, se puede identificar el mapa guía con las rutas de desplazamiento?	SI		SI		SI		
10	¿Cómo califica usted el uso del mapa (guía de calles) para la ubicación de las direcciones del distrito?	SI		SI		SI		
11	¿Cómo califica usted la distribución de los boletines informativos impresos?	SI		SI		SI		
12	¿Cómo califica usted la información brindada en los boletines informativos impresos?	SI		SI		SI		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
13	¿Cómo califica el uso del correo municipal, agiliza la tramitación de solicitudes documentarias?	SI		SI		SI		
14	¿Cómo califica usted el correo municipal, es un medio eficiente para la atención de documentos y solicitudes?	SI		SI		SI		
15	¿Cómo califica usted la atención brindada por el número telefónico o redes sociales de la municipalidad?	SI		SI		SI		
16	¿Cómo considera la atención por teléfono de la municipalidad, estará disponible en todo momento?	SI		SI		SI		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia en las preguntas  
**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**  
**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Michael Iván Mendieta Pérez **DNI 06802088**

**Especialidad del validador:** Magister en Ciencia Política y Gobierno

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de noviembre del 2020



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PERCEPCIÓN CIUDADANA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1</b> ¿Cómo califica usted la implementación del municipio con herramientas modernas que permitirán digitalizar los procesos, actividades y servicios públicos?	SI		SI		SI		
2	¿Cómo califica usted el acceso a información y comunicación por el portal en línea?	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
3	¿Califica usted como confiable la información que se encuentra en la plataforma online?	SI		SI		SI		
4	¿Cómo califica usted la calidad del servicio ofrecido en la plataforma online?	SI		SI		SI		

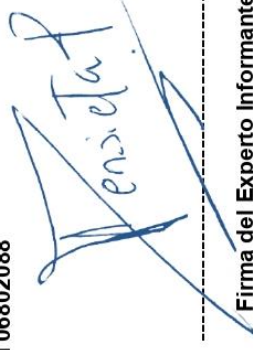
**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia en las preguntas

**Opinión de aplicabilidad:**  Aplicable [ X ]  No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Michael Iván Mendieta Pérez DNI 06802088

**Especialidad del validador:** Magister en Ciencia Política y Gobierno

09 de noviembre del 2020



**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**INSTRUMENTO 01**  
**CUESTIONARIO: GOBIERNO ELECTRONICO**

N° de Cuestionario:.....

Fecha de Recolección: .../.../.....

**Presentación:** Previo un cordial saludo, el presente cuestionario forma parte del estudio de investigación: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y PERCEPCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY – 2020, y tiene como finalidad conocer la relación entre gobierno electrónico y la percepción ciudadana; De antemano se agradece su tiempo, siendo cada información brindada será anónima y se guarda la confidencialidad.

**Instrucción:** Leer cada ítem y selecciona una de las alternativas que considere.

1. **Sexo:** Masculino:  Femenino:  2. **Edad:** \_\_\_\_\_

3. **Grado de instrucción:**

a. Sin estudios	e. Superior universitaria
b. Primaria	f. Otros
c. Secundaria	
d. Técnica	

N°	CRITERIOS DE EVALUACION	Escala de Calificación				
		Pésimo	Malc	Regular	Bueno	Excelente
	ITEMS					
<b>Contenido</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Cómo califica la información de servicios que está en la página web de la Municipalidad?					
2	¿Cómo considera usted los elementos multimedia utilizados en la página web?					
3	¿Cómo califica el acceso a los formatos de documentación de entrega y recepción de la plataforma virtual de la Municipalidad?					
4	¿Cómo considera usted los formatos y archivos publicados en el sitio web de la Municipalidad?					
5	¿Cómo califica el tiempo que demora el portal institucional? (el promedio es 10 segundos)					
6	¿Cómo califica el buscador de servicios de la página web de la Municipalidad, le ha facilitado el acceso a los servicios de información y trámites?					
<b>Presentación de la información</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Cómo califica usted el mapa web, es ordenado, amigable y facilita la ubicación de los usuarios?					
8	¿Cómo considera usted el mapa web, le permite identificar fácilmente los servicios que la Municipalidad ofrece?					
9	¿Cómo califica usted el ingreso a la web municipal, se puede identificar el mapa guía con las rutas de desplazamiento?					
10	¿Cómo califica usted el uso del mapa (guía de calles) para la ubicación de las direcciones del distrito?					
11	¿Cómo califica usted la distribución de los boletines informativos impresos?					
12	¿Cómo califica usted la información brindada en los boletines informativos impresos?					
<b>Interacción</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Cómo califica el uso del correo municipal, agiliza la tramitación de solicitudes documentarias?					
14	¿Cómo califica usted el correo municipal, es un medio eficiente para la atención de documentos y solicitudes?					
15	¿Cómo califica usted la atención brindada por el número telefónico o redes sociales de la municipalidad?					
16	¿Cómo considera la atención por teléfono de la municipalidad, estará disponible en todo momento?					

**INSTRUMENTO 02**  
**ENCUESTA: PERCEPCIÓN CIUDADANA**

N° de encuesta:.....

Fecha de Recolección: .../.../.....

**Presentación:** Previo un cordial saludo, el presente cuestionario forma parte del estudio de investigación: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y PERCEPCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY – 2020, y tiene como finalidad conocer la relación entre gobierno electrónico y la percepción ciudadana; De antemano se agradece su tiempo, cada información brindada será anónima y se guarda la confidencialidad.

**Instrucción:** Leer cada ítem y selecciona una de las alternativas que considere.

**ÍTEMS:**

1. **Sexo:** Masculino:  Femenino:

2. **Edad:** \_\_\_\_\_

3. **Grado de instrucción:**

- a. Sin estudios
- b. Primaria
- c. Secundaria
- d. Técnica
- e. Superior universitaria
- f. Otros

N°	CRITERIOS DE EVALUACION	Escala de Calificación				
	ITEMS	Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
	<b>Apreciación de la información</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Cómo califica usted la implementación del municipio con herramientas modernas que permitirán digitalizar los procesos, actividades y servicios públicos?					
2	¿Cómo califica usted el acceso a información y comunicación por el portal en línea?					
	<b>Confiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3	¿Califica usted como confiable la información que se encuentra en la plataforma online?					
4	¿Cómo califica usted la calidad del servicio ofrecido en la plataforma online?					

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variable: Gobierno Electrónico

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles
Contenido	Página web institucional	La información de servicios que está en la página web de la Municipalidad. Los elementos multimedia utilizados en la página web.	
	Acceso de archivos y formatos	Acceso a los formatos de documentación de entrega y recepción de la plataforma virtual de la Municipalidad. Los formatos y archivos publicados en el sitio web de la Municipalidad.	
Presentación de la información	Buscador de servicios	Tiempo que demora el portal institucional (el promedio es 10 segundos). El buscador de servicios de la página web de la Municipalidad, le ha facilitado el acceso a los servicios de información y trámites.	Ordinal: 1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente
	Mapa web	El mapa web es ordenado, amigable y facilita la ubicación de los usuarios.	
	Rutas de desplazamiento	El mapa web permite identificar fácilmente los servicios que la municipalidad ofrece.	
	Boletines informativos	Mapa guía con las rutas de desplazamiento. Mapa (guía de calles) para la ubicación de las direcciones del distrito. Distribución de los boletines informativos impresos.	
	Correo institucional	El boletín municipal provee información relevante al ciudadano.	
Interacción	Correo institucional	El correo municipal agiliza la tramitación de solicitudes documentarias.	
	Teléfono municipal	El correo municipal es un medio eficiente para la atención de documentos y solicitudes. Atención por los números telefónico o redes sociales de la municipalidad. La atención por teléfono de la municipalidad disponible en todo momento.	

Fuente: Cuestionario adaptado de la ONGEI (2017) y Kusaka (2020).

Variable: Percepción ciudadana

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles
Apreciación de la información	Acceso a la información.	Implementación del municipio con herramientas modernas que permitirán digitalizar los procesos, actividades y servicios públicos	Ordinal: 1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente
	Credibilidad.	Acceso a información y comunicación por el portal en línea	
Confiabilidad	Calidad del servicio.	Información en la plataforma online es confiable	
		Calidad del servicio ofrecido en la plataforma online	

Fuente: Elaboración propia.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GOBIERNO ELECTRÓNICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	¿Cómo califica la información de servicios que está en la página web de la Municipalidad?	SI		SI		SI		
2	¿Cómo considera usted los elementos multimedia utilizados en la página web?	SI		SI		SI		
3	¿Cómo califica el acceso a los formatos de documentación de entrega y recepción de la plataforma virtual de la Municipalidad?	SI		SI		SI		
4	¿Cómo considera usted los formatos y archivos publicados en el sitio web de la Municipalidad?	SI		SI		SI		
5	¿Cómo califica el tiempo que demora el portal institucional? (el promedio es 10 segundos)	SI		SI		SI		
6	¿Cómo califica el buscador de servicios de la página web de la Municipalidad, le ha facilitado el acceso a los servicios de información y trámites?	SI		SI		SI		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
7	¿Cómo califica usted el mapa web, es ordenado, amigable y facilita la ubicación de los usuarios?	SI	No	SI	No	SI	No	
8	¿Cómo considera usted el mapa web, le permite identificar fácilmente los servicios que la Municipalidad ofrece?	SI		SI		SI		
9	¿Cómo califica usted el ingreso a la web municipal, se puede identificar el mapa guía con las rutas de desplazamiento?	SI		SI		SI		
10	¿Cómo califica usted el uso del mapa (guía de calles) para la ubicación de las direcciones del distrito?	SI		SI		SI		
11	¿Cómo califica usted la distribución de los boletines informativos impresos?	SI		SI		SI		
12	¿Cómo califica usted la información brindada en los boletines informativos impresos?	SI		SI		SI		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
13	¿Cómo califica el uso del correo municipal, agiliza la tramitación de solicitudes documentarias?	SI	No	SI	No	SI	No	
14	¿Cómo califica usted el correo municipal, es un medio eficiente para la atención de documentos y solicitudes?	SI		SI		SI		
15	¿Cómo califica usted la atención brindada por el número telefónico o redes sociales de la municipalidad?	SI		SI		SI		
16	¿Cómo considera la atención por teléfono de la municipalidad, estará disponible en todo momento?	SI		SI		SI		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: Gabriel Aiquipa Aiquipa **DNI: 31031233**

**Especialidad del validador:** Docencia Universitaria

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de noviembre del 2020



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PERCEPCIÓN CIUDADANA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	¿Cómo califica usted la implementación del municipio con herramientas modernas que permitirán digitalizar los procesos, actividades y servicios públicos?	SI		SI		SI		
2	¿Cómo califica usted el acceso a información y comunicación por el portal en línea?	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
3	¿Califica usted como confiable la información que se encuentra en la plataforma online?	SI		SI		SI		
4	¿Cómo califica usted la calidad del servicio ofrecido en la plataforma online?	SI		SI		SI		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

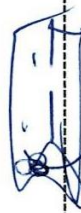
**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Gabriel Aiquipa Aiquipa   DNI: 31031233**

**Especialidad del validador: Docencia Universitaria**

**14 de noviembre del 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 -----  
**Firma del Experto Informante.**

## INSTRUMENTO 01 CUESTIONARIO: GOBIERNO ELECTRONICO

N° de Cuestionario: .....

Fecha de Recolección: ...../...../.....

**Presentación:** Previo un cordial saludo, el presente cuestionario forma parte del estudio de investigación: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y PERCEPCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY – 2020, y tiene como finalidad conocer la relación entre gobierno electrónico y la percepción ciudadana; De antemano se agradece su tiempo, siendo cada información brindada será anónima y se guarda la confidencialidad.

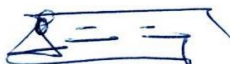
**Instrucción:** Leer cada ítem y selecciona una de las alternativas que considere.

1. **Sexo:** Masculino:  Femenino:  2. **Edad:** \_\_\_\_\_

3. **Grado de instrucción:**

a. Sin estudios	e. Superior universitaria
b. Primaria	f. Otros
c. Secundaria	
d. Técnica	

N°	CRITERIOS DE EVALUACION	Escala de Calificación				
		Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
	<b>ITEMS</b>					
	<b>Contenido</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Cómo califica la información de servicios que está en la página web de la Municipalidad?					
2	¿Cómo considera usted los elementos multimedia utilizados en la página web?					
3	¿Cómo califica el acceso a los formatos de documentación de entrega y recepción de la plataforma virtual de la Municipalidad?					
4	¿Cómo considera usted los formatos y archivos publicados en el sitio web de la Municipalidad?					
5	¿Cómo califica el tiempo que demora el portal institucional? (el promedio es 10 segundos)					
6	¿Cómo califica el buscador de servicios de la página web de la Municipalidad, le ha facilitado el acceso a los servicios de información y trámites?					
	<b>Presentación de la información</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Cómo califica usted el mapa web, es ordenado, amigable y facilita la ubicación de los usuarios?					
8	¿Cómo considera usted el mapa web, le permite identificar fácilmente los servicios que la Municipalidad ofrece?					
9	¿Cómo califica usted el ingreso a la web municipal, se puede identificar el mapa guía con las rutas de desplazamiento?					
10	¿Cómo califica usted el uso del mapa (guía de calles) para la ubicación de las direcciones del distrito?					
11	¿Cómo califica usted la distribución de los boletines informativos impresos?					
12	¿Cómo califica usted la información brindada en los boletines informativos impresos?					
	<b>Interacción</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Cómo califica el uso del correo municipal, agiliza la tramitación de solicitudes documentarias?					
14	¿Cómo califica usted el correo municipal, es un medio eficiente para la atención de documentos y solicitudes?					
15	¿Cómo califica usted la atención brindada por el número telefónico o redes sociales de la municipalidad?					
16	¿Cómo considera la atención por teléfono de la municipalidad, estará disponible en todo momento?					



**INSTRUMENTO 02  
ENCUESTA: PERCEPCIÓN CIUDADANA**

N° de encuesta:.....

Fecha de Recolección: .../.../.....

**Presentación:** Previo un cordial saludo, el presente cuestionario forma parte del estudio de investigación: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y PERCEPCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY – 2020, y tiene como finalidad conocer la relación entre gobierno electrónico y la percepción ciudadana; De antemano se agradece su tiempo, cada información brindada será anónima y se guarda la confidencialidad.

**Instrucción:** Leer cada ítem y selecciona una de las alternativas que considere.

**ÍTEMS:**

1. **Sexo:** Masculino:  Femenino:

2. **Edad:** \_\_\_\_\_

**3. Grado de instrucción:**

- a. Sin estudios
- b. Primaria
- c. Secundaria
- d. Técnica
- e. Superior universitaria
- f. Otros

N°	CRITERIOS DE EVALUACION  ITEMS	Escala de Calificación				
		Pésimo	Mal	Regular	Bueno	Excelente
	<b>Apreciación de la información</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Cómo califica usted la implementación del municipio con herramientas modernas que permitirán digitalizar los procesos, actividades y servicios públicos?					
2	¿Cómo califica usted el acceso a información y comunicación por el portal en línea?					
	<b>Confiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3	¿Califica usted como confiable la información que se encuentra en la plataforma online?					
4	¿Cómo califica usted la calidad del servicio ofrecido en la plataforma online?					

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gobierno Electrónico

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles
Contenido	Página web institucional	La información de servicios que está en la página web de la Municipalidad. Los elementos multimedia utilizados en la página web.	Ordinal: 1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente
	Acceso de archivos y formatos	Acceso a los formatos de documentación de entrega y recepción de la plataforma virtual de la Municipalidad. Los formatos y archivos publicados en el sitio web de la Municipalidad. Tiempo que demora el portal institucional (el promedio es 10 segundos). El buscador de servicios de la página web de la Municipalidad, le ha facilitado el acceso a los servicios de información y trámites.	
Presentación de la información	Buscador de servicios	El mapa web es ordenado, amigable y facilita la ubicación de los usuarios. El mapa web permite identificar fácilmente los servicios que la municipalidad ofrece.	
	Mapa web	Mapa guía con las rutas de desplazamiento. Mapa (guía de calles) para la ubicación de las direcciones del distrito.	
Interacción	Rutas de desplazamiento	Distribución de los boletines informativos impresos. El boletín municipal provee información relevante al ciudadano.	
	Boletines informativos	El correo municipal es un medio eficiente para la atención de documentos y solicitudes. El correo municipal agiliza la tramitación de solicitudes documentarías.	
	Correo institucional	Atención por los números telefónico o redes sociales de la municipalidad. La atención por teléfono de la municipalidad disponible en todo momento.	
	Teléfono municipal		

Fuente: Cuestionario adaptado de la ONGEI (2017) y Kusaka (2020).

Variable: Percepción ciudadana

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles
Apreciación de la información	Acceso a la información.	Implementación del municipio con herramientas modernas que permitirán digitalizar los procesos, actividades y servicios públicos Acceso a información y comunicación por el portal en línea	Ordinal: 1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente
	Confiability	Credibilidad.	
Calidad del servicio.		Calidad del servicio ofrecido en la plataforma online	

Fuente: Elaboración propia.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	¿Cómo califica la información de servicios que está en la página web de la Municipalidad?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2	¿Cómo considera usted los elementos multimedia utilizados en la página web?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
3	¿Cómo califica el acceso a los formatos de documentación de entrega y recepción de la plataforma virtual de la Municipalidad?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿Cómo considera usted los formatos y archivos publicados en el sitio web de la Municipalidad?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿Cómo califica el tiempo que demora el portal institucional? (el promedio es 10 segundos)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Cómo califica el buscador de servicios de la página web de la Municipalidad, le ha facilitado el acceso a los servicios de información y trámites?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
7	¿Cómo califica usted el mapa web, es ordenado, amigable y facilita la ubicación de los usuarios?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	¿Cómo considera usted el mapa web, le permite identificar fácilmente los servicios que la Municipalidad ofrece?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	¿Cómo califica usted el ingreso a la web municipal, se puede identificar el mapa guía con las rutas de desplazamiento?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	¿Cómo califica usted el uso del mapa (guía de calles) para la ubicación de las direcciones del distrito?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	¿Cómo califica usted la distribución de los boletines informativos impresos?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	¿Cómo califica usted la información brindada en los boletines informativos impresos?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>							
13	¿Cómo califica el uso del correo municipal, agiliza la tramitación de solicitudes documentarias?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	¿Cómo califica usted el correo municipal, es un medio eficiente para la atención de documentos y solicitudes?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	¿Cómo califica usted la atención brindada por el número telefónico o redes sociales de la municipalidad?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	¿Cómo considera la atención por teléfono de la municipalidad, estará disponible en todo momento?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia  
**Opinión de aplicabilidad:**  Aplicable  No aplicable   
**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: Herless Porras Rodriguez DNI: 10713297  
**Especialidad del validador:** Gestión Pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

No aplicable [ ]

14 de noviembre del 2020

  
 -----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PERCEPCIÓN CIUDADANA**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	¿Cómo califica usted la implementación del municipio con herramientas modernas que permitan digitalizar los procesos, actividades y servicios públicos?	SI		SI		SI		
2	¿Cómo califica usted el acceso a información y comunicación por el portal en línea?	SI		SI		SI		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
3	¿Califica usted como confiable la información que se encuentra en la plataforma online?	SI		SI		SI		
4	¿Cómo califica usted la calidad del servicio ofrecido en la plataforma online?	SI		SI		SI		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Herless Porras Rodriguez    DNI: 10713291

Especialidad del validador: **Gestión Pública**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de noviembre del 2020



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**INSTRUMENTO 01**  
**CUESTIONARIO: GOBIERNO ELECTRONICO**

N° de Cuestionario:.....

Fecha de Recolección: ...../...../.....

**Presentación:** Previa un cordial saludo, el presente cuestionario forma parte del estudio de investigación: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y PERCEPCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY – 2020, y tiene como finalidad conocer la relación entre gobierno electrónico y la percepción ciudadana; De antemano se agradece su tiempo, siendo cada información brindada será anónima y se guarda la confidencialidad.

**Instrucción:** Leer cada ítem y selecciona una de las alternativas que considere.

1. Sexo: Masculino:  Femenino:  2. Edad: \_\_\_\_\_
3. Grado de instrucción:
- a. Sin estudios
  - b. Primaria
  - c. Secundaria
  - d. Técnica
  - e. Superior universitaria
  - f. Otros

N°	CRITERIOS DE EVALUACION	Escala de Calificación				
		Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
	<b>Contenido</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Cómo califica la información de servicios que está en la página web de la Municipalidad?					
2	¿Cómo considera usted los elementos multimedia utilizados en la página web?					
3	¿Cómo califica el acceso a los formatos de documentación de entrega y recepción de la plataforma virtual de la Municipalidad?					
4	¿Cómo considera usted los formatos y archivos publicados en el sitio web de la Municipalidad?					
5	¿Cómo califica el tiempo que demora el portal institucional? (el promedio es 10 segundos)					
6	¿Cómo califica el buscador de servicios de la página web de la Municipalidad, le ha facilitado el acceso a los servicios de información y trámites?					
	<b>Presentación de la información</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Cómo califica usted el mapa web, es ordenado, amigable y facilita la ubicación de los usuarios?					
8	¿Cómo considera usted el mapa web, le permite identificar fácilmente los servicios que la Municipalidad ofrece?					
9	¿Cómo califica usted el ingreso a la web municipal, se puede identificar el mapa guía con las rutas de desplazamiento?					
10	¿Cómo califica usted el uso del mapa (guía de calles) para la ubicación de las direcciones del distrito?					
11	¿Cómo califica usted la distribución de los boletines informativos impresos?					
12	¿Cómo califica usted la información brindada en los boletines informativos impresos?					
	<b>Interacción</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Cómo califica el uso del correo municipal, agiliza la tramitación de solicitudes documentarias?					
14	¿Cómo califica usted el correo municipal, es un medio eficiente para la atención de documentos y solicitudes?					
15	¿Cómo califica usted la atención brindada por el número telefónico o redes sociales de la municipalidad?					
16	¿Cómo considera la atención por teléfono de la municipalidad, estará disponible en todo momento?					

**INSTRUMENTO 02  
ENCUESTA: PERCEPCIÓN CIUDADANA**

Nº de encuesta:.....

Fecha de Recolección: .../.../.....

**Presentación:** Previo un cordial saludo, el presente cuestionario forma parte del estudio de investigación: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y PERCEPCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY – 2020 y tiene como finalidad conocer la relación entre gobierno electrónico y la percepción ciudadana; De antemano se agradece su tiempo, cada información brindada será anónima y se guarda la confidencialidad.

**Instrucción:** Leer cada ítem y selecciona una de las alternativas que considere.

**ÍTEMS:**

1. **Sexo:** Masculino:  Femenino:

2. **Edad:** \_\_\_\_\_

**3. Grado de instrucción:**

- a. Sin estudios
- b. Primaria
- c. Secundaria
- d. Técnica
- e. Superior universitaria
- f. Otros

Nº	CRITERIOS DE EVALUACION  ITEMS	Escala de Calificación				
		Pésimo	Malo	Regular	Buena	Excelente
	<b>Apreciación de la información</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Cómo califica usted la implementación del municipio con herramientas modernas que permitirán digitalizar los procesos, actividades y servicios públicos?					
2	¿Cómo califica usted el acceso a información y comunicación por el portal en línea?					
	<b>Confiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3	¿Califica usted como confiable la información que se encuentra en la plataforma online?					
4	¿Cómo califica usted la calidad del servicio ofrecido en la plataforma online?					

## ANEXO 04:

### DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

La validez de la ficha de recolección de datos fue realizado por tres expertos del instrumento de medición

La prueba confiabilidad es aplicado mediante el método estadístico de Alfa de Cronbach por tener instrumento de escala de medición ordinal; siendo el instrumento que mide 16 ítems de la variable Gobierno Electrónico y 04 ítems de la variable Percepción Ciudadana, así mismo para analizar los resultados existen recomendaciones que evalúan los coeficientes de alfa de Cronbach como lo describe (George y Mallery 2003) siendo los siguientes:

- a) “Coeficiente alfa > .9 es excelente”
- b) “Coeficiente alfa > .8 es bueno”
- c) “Coeficiente alfa > .7 es aceptable”
- d) “Coeficiente alfa > .6 es cuestionable”
- e) “Coeficiente alfa > .5 es pobre”
- f) “Coeficiente alfa < .5 es inaceptable”

Finalmente el resultado de Alfa de Cronbach es describe en los siguientes cuadros:

Resumen de procesamiento de casos				
		N	%	
Casos	Válido	40	100,0	
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0	
	Total	40	100,0	

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos	
0,930	0,929	20	

prueba del alfa de crombach\_josef.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	var	var
1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2		
3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1		
4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3		
5	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2		
6	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2		
7	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2		
8	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2		
9	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2		
10	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3		
11	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2		
12	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2		
13	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	2		
14	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3		
15	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3		
16	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2		
17	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3		
18	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3		
19	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2		
20	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2		
21	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
22	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GUTIERREZ AIQUIPA JOSEF JONER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y PERCEPCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY, 2020 ", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
GUTIERREZ AIQUIPA JOSEF JONER <b>DNI:</b> 43026828 <b>ORCID</b> 0000-0003-0223-7223	Firmado digitalmente por: JGUTIERREZAI el 09-02- 2021 17:51:36

Código documento Trilce: INV - 0048069